



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

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría**

Tema:

“Diseño de un sistema de control interno para la empresa Rastreo Web”

Autora: Toalombo de la Cruz, Ligia Gissela

Tutora: Dra. Benítez Gaibor, Karina Marcela

Ambato-Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor con cédula de ciudadanía No. 180301353-9, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA RASTREO WEB”**, desarrollado por Ligia Gissela Toalombo de la Cruz, de la 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 presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Agosto 2023

TUTORA



.....

Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

C.C. 180301353-9

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Ligia Gissela Toalombo de la Cruz con cédula de ciudadanía No. 185010941-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de integrador, bajo el tema: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA RASTREO WEB”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, Agosto 2023

AUTORA



.....
Ligia Gissela Toalombo de la Cruz

C.C. 185010921-2

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Agosto 2023

AUTORA



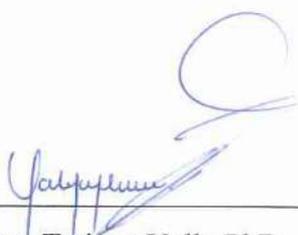
.....
Ligia Gissela Toalombo de la Cruz

C.C. 185010921-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

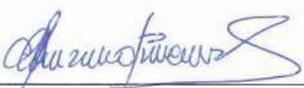
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA RASTREO WEB”**, elaborado por Ligia Gissela Toalombo De la Cruz, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto 2023



Dra. Tatiana Valle PhD

PRESIDENTE



Dra. Patricia Jiménez

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Maribel Paredes

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, gracias por ser mi guía constante, por iluminar mi camino y darme fuerzas para enfrentar cada desafío. A mis amados padres Eva y William, son mi apoyo inquebrantable y mi mayor fuente de inspiración. Así también, a mis queridos hermanos Daisy y Joshua por vuestro aliento constante, el motor que me ha impulsado a dar lo mejor de mí en cada momento.

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a la empresa Rastreo Web por abrirnos las puertas y permitirnos realizar este proyecto integrador. Su colaboración y disposición fueron fundamentales para llevar a cabo este trabajo y obtener resultados significativos. Un agradecimiento sincero a la Universidad Técnica de Ambato que me ha permitido alcanzar el título profesional, en tan prestigiosa institución. A la Dra. Karina Benítez, le debo un profundo agradecimiento por su guía constante, sabiduría y dedicación. Gracias a su experiencia y visión, logré enriquecer mi trabajo académico y desarrollar habilidades fundamentales para mi crecimiento profesional. Además, quiero extender mi gratitud a los docentes universitarios que formaron parte de mi formación académica. Su compromiso con la excelencia educativa y su disposición para brindarme orientación y conocimientos adicionales son invaluable.

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

TEMA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA RASTREO WEB”

AUTORA: Ligia Gissela Toalombo de la Cruz

TUTORA: Dra. Karina Marcela Benítez Gaibor

FECHA: Agosto 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto integrador se lo llevó a cabo en la entidad Rastreo Web, ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua y tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno basado en el diseño organizacional para generar una cultura corporativa eficiente en la institución. El diseño del sistema de control interno estuvo conformado por las fases de diagnóstico y elaboración del sistema de control interno aplicando la metodología de diseño organizacional. Por ello, se consideró indispensable determinar la cultura organizacional de la empresa para conforme a esto, determinar los objetivos que requiere de acuerdo con sus metas principales. También se evaluaron los siguientes procesos: Ventas, Servicio Técnico, Cobro a Clientes y Pago a Proveedores para determinar el nivel de confianza, por medio de la aplicación de cuestionarios de control interno. La técnica de recolección de datos utilizada fue la entrevista. Como resultado del diagnóstico y evaluación de las áreas en mención, se evidenció la necesidad de formalizar los procedimientos para que de este modo contribuya al progreso por medio de la gestión óptima de las operaciones administrativas y operativas de la empresa. Asimismo, como complemento del sistema de control interno se elaboró cuestionarios automatizados con la utilización de la herramienta informática Excel para la evaluación continua de los procedimientos. La principal función es verificar el cumplimiento de los controles diseñados, permitiendo que los resultados sean eficaces para alcanzar los objetivos institucionales. De esta manera, se proporcionó a la empresa estrategias que le ayudarán a crecer en el mercado y la vez mantener un control interno adecuado.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL, RASTREO, SISTEMA, WEB

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “DESIGNING AN INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR THE RASTREO WEB COMPANY”

AUTHOR: Ligia Gissela Toalombo de la Cruz

TUTOR: Dra. Karina Marcela Benítez Gaibor

DATE: August, 2023

ABSTRACT

The integrative project was carried out by the web tracking entity, located in the city of Ambato, province of Tungurahua. Its objective was to design an internal control system based on organizational design to generate an efficient corporate culture within the institution. The design of the internal control system consisted of the diagnosis and development phases, applying the organizational design methodology. Therefore, it was considered essential to determine the organizational culture of the company in order to establish the objectives required according to its main goals. The following processes were also evaluated: sales, technical service, customer collection, and supplier payment, to determine the level of trust through the application of internal control questionnaires. The data collection technique used was interviews. As a result of the diagnosis and evaluation of the mentioned areas, the need to formalize procedures was evident, to contribute to progress through optimal management of the company's administrative and operational operations. Additionally, as a complement to the internal control system, automated questionnaires were developed using the Excel computer tool for the continuous evaluation of procedures. The main function is to verify compliance with the designed controls, allowing the results to be effective in achieving institutional objectives. In this way, strategies were provided to the company to help it grow in the market while maintaining adequate internal control.

KEYWORDS: CONTROL, SATELLITE, SYSTEM, WEB

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Introducción	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Descripción del entorno.....	4
1.1.3 Justificación	15
1.1.4 Objetivos	17
1.1.4.1 - Objetivo general.....	17
1.1.4.2 - Objetivos específicos	17
1.2. Revisión de la literatura.....	17
1.2.1.1 Teoría de sistemas y su enfoque en la teoría de la organización.....	17
1.2.2 Generalidades conceptuales referentes al control interno	18
1.2.2.1 Control	18
1.2.2.2 Tipos de controles	18
1.2.2.3 Función del control interno	20
1.2.2.4 Control interno	21
1.2.2.5 Importancia en el control interno.....	21
1.2.2.6 Principios de control interno.....	22

1.2.2.7 Elementos de control interno	23
1.2.2.8 Sistemas de control interno	24
1.2.2.9 Características del control interno	24
1.2.2.10 Diseño de un sistema de control interno	25
1.2.2.11 Evaluación de un sistema de control interno	25
1.2.2.12 Plan organizacional	26
1.2.2.13 Gestión	26
1.2.2.14 Estructura organizacional	27
1.2.2.15 Estrategia organizacional.....	27
1.2.2.16 Cultura organizacional.....	28
1.2.2.17 Tipos de cultura organizacional.....	29
1.2.2.18 Procesos	29
1.2.2.19 Tipos de procesos	30
1.2.2.20 Mapa de procesos	31
1.2.2.21 Nivel organizacional.....	31
1.2.2.22 Entorno organizacional.....	32
1.2.2.23 Diseño organizacional	33
1.2.2.24 Elementos del diseño organizacional.....	34
1.2.2.25 Fases del diseño organizacional.....	34
1.2.2.26 Organigramas	35
1.2.2.27 Sistemas de gestión por procesos	35
CAPÍTULO II	37
METODOLOGÍA	37
2.1 Descripción de la metodología	37
2.1.1 Unidad de análisis	37
2.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de información.....	37
2.1.2.1 Fuentes de información primaria	37
2.1.3. Fases del desarrollo	42
2.1.3.1 Evaluar la cultura corporativa.....	43
2.1.3.2 Recolectar información y estructura del mapa de procesos	44
2.1.3.3 Determinación de la estructura orgánica.....	45
2.1.3.4 Identificar los procedimientos en cada área.....	45
2.1.3.5 Evaluar lo existente	45
2.1.3.6 Soluciones de ajuste o diseño	45
2.1.3.7 Retroalimentación del sistema de control interno.....	48

CAPÍTULO III.....	49
DESARROLLO.....	49
3.1 Resultado.....	49
3.2 Recolectar información y estructura del mapa de procesos	50
3.3 Determinación de la estructura orgánica	51
3.4 Identificar procedimientos en cada área	51
3.5 Evaluar lo existente en materia de control interno.....	55
3.6 Diseño del sistema de control interno.....	57
3.7 Retroalimentación del sistema de control interno.....	71
CAPÍTULO IV	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
4.1. Conclusiones	77
4.2. Recomendaciones.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Servicios prestados por Rastreo Web.....	3
Tabla 2 Enfoques del Sistema de Control Interno	5
Tabla 3 Enfoques alternativos de control interno.....	10
Tabla 4 Principios de control interno	22
Tabla 5 Elementos de un sistema de control interno.....	23
Tabla 6 Fases para diseñar un control interno basado en el diseño organizacional ..	25
Tabla 7 Fases del diseño organizacional	35
Tabla 8 Áreas encuestadas en Rastreo Web.....	38
Tabla 9 Preguntas evaluación de la cultura organizacional y la escala valorativa....	39
Tabla 10 Preguntas del cuestionario y escalas	40
Tabla 11 Preguntas del cuestionario de control interno por proceso	40
Tabla 12 Guión de entrevista sobre los procesos	41
Tabla 13 Fases del diseño del control interno	42
Tabla 14 Semaforización nivel de confianza del cuestionario de control interno	45
Tabla 15 Diseño del sistema de control interno basado en el diseño organizacional	46
Tabla 16 Pasos para la formulación de los flujogramas de los procesos	47
Tabla 17 Procesos de la empresa Rastreo Web.....	50
Tabla 18 Procedimientos de compras.....	52
Tabla 19 Procedimientos de Ventas	53
Tabla 20 Procedimientos de servicio técnico	54
Tabla 21 Procedimientos de cobro a clientes	54
Tabla 22 Procedimientos de pago a proveedores	55
Tabla 23 Nivel de confianza de los procesos	56
Tabla 24 Cédula narrativa del proceso de Compras.....	59
Tabla 25 Cédula narrativa del procedimiento de Ventas	61
Tabla 26 Cédula narrativa del proceso de Servicio Técnico	63
Tabla 27 Cédula narrativa del proceso de Cobro a Clientes	65
Tabla 28 Cédula narrativa del proceso de Pago a Proveedores.....	67
Tabla 29 Objetivos generales estratégicos	69

Tabla 30	Cuestionario de evaluación del proceso de compras.....	72
Tabla 31	Cuestionario de evaluación del proceso de ventas	73
Tabla 32	Cuestionario de evaluación del proceso de servicio técnico	74
Tabla 33	Cuestionario de evaluación del proceso de cobro del cliente	75
Tabla 34	Cuestionario de evaluación del proceso de pago a proveedor	76

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1 Logo Rastreo Web	3
Ilustración 2 Ubicación Rastreo Web	4
Ilustración 3 Sistema de Posicionamiento Global	7
Ilustración 4 Modelos contemporáneos de control interno	9
Ilustración 5 Contexto empresarial de Rastreo Web	14
Ilustración 6 Tipos de control	19
Ilustración 7 Tipos de control organizacional	20
Ilustración 8 Principales funciones del control	21
Ilustración 9 Características del control interno	24
Ilustración 10 Cinco partes básicas de la organización	27
Ilustración 11 Desarrollo de la cultura organizacional	28
Ilustración 12 Tipos de culturas organizacionales.....	29
Ilustración 13 Tipos de procesos	30
Ilustración 14 Mapa de procesos	31
Ilustración 15 Niveles organizacionales	32
Ilustración 16 Teoría de la expectativa.....	33
Ilustración 17 Elementos del diseño organizacional	34
Ilustración 18 Gráfica de ponderación del modelo "OCAI"	44
Ilustración 20 Resultados "OCAI" de la empresa Rastreo Web.....	49
Ilustración 22 Mapa de procesos de Rastreo Web.....	51
Ilustración 28 Organigrama estructural Rastreo Web	57
Ilustración 29 Flujograma del proceso de Compras	60
Ilustración 30 Flujograma del proceso de Ventas	62
Ilustración 31 Flujograma del proceso de servicio técnico	64
Ilustración 32 Flujograma del proceso de cobro a cliente	66
Ilustración 33 Flujograma del proceso de pago a proveedores	68
Ilustración 35 Diferenciación vertical de la empresa Rastreo Web.....	70
Ilustración 36 Mapa de interacción de procesos de Rastreo Web	71

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes

1.1.1.1. Historia de la empresa

De acuerdo con el Gerente General de la empresa Rastreo Web (comunicación personal, 2023) la entidad inicia sus actividades el 10 de febrero de 1999 en la ciudad de Ambato. La empresa se enfocó en la venta al por menor de computadoras y una gran variedad de suministros tecnológicos. Los cuales se enfocaban especialmente al sector industrial. La organización manejaba un capital propio de \$800 dólares.

Luego de algunos años, la entidad reestructura su línea de negocio por el incremento de competencia en el sector económico donde operaba. En el 2010 la institución incursiona en el servicio de rastreo satelital tanto para el sector público y privado. Al principio, el servicio era ofertado con un proveedor norteamericano por medio de una plataforma alquilada.

En el mismo año, Rastreo Web nota la necesidad de reducir los costos para mantener un precio competitivo en el mercado. En consecuencia, la entidad desarrolló una plataforma propia de vigilancia integrada. La cual fue diseñada por el ingeniero Francisco Quiroga. Esta aplicación está registrada en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI). Al contar con esta nueva herramienta, la organización ha logrado concretar grandes contratos a nivel nacional con instituciones del estado.

Es así como para el año 2014, la empresa se enfoca en el rastreo satelital de vehículos e ingresa a compras públicas. Actualmente, Rastreo Web tiene como su principal mercado el sector público. Por lo cual, la entidad presenta sus ofertas periódicamente en varios procesos de licitación y hasta la fecha ha ganado concursos con grandes empresas estatales. Entre los clientes más sobresalientes se encuentran Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Agricultura, Bomberos Quito, Municipio del Tena, entre otros. Gracias a lo anterior, la entidad a obtenido un gran

reconocimiento por la calidad de sus productos, el servicio y los precios accesibles que maneja.

A partir del año 2021, la organización decidió desarrollar un sistema integrado de monitoreo y vigilancia con el objetivo de satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes en el sector público, brindando este servicio al Cuerpo de Bomberos de Quito. Gracias al constante esfuerzo, la empresa ha ganado reconocimiento en el país y ha logrado aumentar sus puntos de venta, lo que ha generado nuevas oportunidades de empleo. Actualmente, su patrimonio asciende a \$200.000 dólares como resultado de su ardua labor y mantiene proyecciones de crecimiento a nivel internacional.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

La empresa no dispone de misión, visión u otros detalles estratégicos. Por tal motivo, se propone sugerir la elaboración de dichos elementos como parte del presente proyecto integrador.

1.1.1.3 Estructura organizacional Rastreo Web

Rastreo Web maneja un área administrativa dirigida por la gerencia general y poseen cuatro áreas operativas: contabilidad, compras, ventas y servicio técnico. Las cuales trabajan en conjunto para agilizar los procesos y garantizar los tiempos de entrega de los servicios.

1.1.1.4 Detalles de operación

La empresa brinda el servicio de rastreo satelital a los sectores público y privado a nivel nacional. Rastreo Web dispone de una línea de negocio dedicada a la venta de suministros y equipos tecnológicos. Asimismo, se encarga del desarrollo de plataformas de seguridad integrada y ofrece asesoría técnica y mantenimiento garantizado a todos sus usuarios.

A continuación, se detallan los principales servicios que ofrece Rastreo Web y sus diferentes productos de acuerdo con cada uno de ellos. Esta información se ha obtenido directamente de la página web de la entidad y se presenta de manera concisa para facilitar su comprensión:

Tabla 1 Servicios prestados por Rastreo Web

N.	Línea comercial	Producto
1	Rastreo satelital	Skypatrol
		Enfora
		Queclink
		Syrus
		Meitrack
		Coban
2	Activación módems	Skywave
		SBD Iridium

Fuente: Rastreo Web (2022)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.1.1.4 Detalles legales

La empresa dada su naturaleza como contribuyente, pertenece al régimen de persona naturales obligas a llevar contabilidad, por lo que está sujeta al cumplimiento de la siguiente normativa:

- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)
- Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (RLRTI)

1.1.1.5 Marcas y logos

Ilustración 1 Logo Rastreo Web



Fuente: Rastreo Web (2016)

1.1.1.6 Ubicación

Rastreo Web está ubicada en las calles Miraflores 9 y Margaritas, en la parroquia Miraflores, ciudad de Ambato, provincia Tungurahua.

Ilustración 2 Ubicación Rastreo Web



Fuente: Google Maps (2023)

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 El control interno como herramienta para una gestión eficiente

Desde el siglo XIX, las empresas han sentido la necesidad de contar con un sistema de control interno innovador para proteger sus intereses (Rodríguez, 2012). De acuerdo con López & Pesántez (2017) a partir del caso Watergate 1973, por las actividades ilícitas y sobornos que no fueron detectados a tiempo. El tema tomó mayor importancia y fue estudiado por empresas privadas, gobiernos y organizaciones. Se crearon comisiones y comités para emitir normativas y estandarizar el concepto de control interno. En 1992 se publicó el COSO I para lograr esta estandarización, por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido por sus siglas como COSO (Instituto de Auditores Internos de España, 2013).

Según Mantilla (2013) los modelos de sistemas de control interno han evolucionado para adaptarse al desarrollo empresarial y cubrir ciertos puntos considerados como vitales para una entidad. Estos cambios han dado lugar a diferentes modelos con enfoques variados, como en: principios y valores estratégicos, manejo de información, riesgo, gobierno corporativo, capacidad resolutoria, por procesos, entre otros

(Castañeda, 2018). Estas nuevas estructuras están clasificadas en dos modelos: el tradicional de planificación organizacional y el contemporáneo siendo un proceso integral de controles (Elizalde, 2018). Mantilla (2013) también menciona tres generaciones de control interno. Cada uno con un objetivo diferente, desde la aplicación empírica, el surgimiento de normas y la gestión de riesgo presentados en informes estandarizados.

Tabla 2 Enfoques del Sistema de Control Interno

Sistema de Control Interno		
Modelo	Generación	Enfoque
Antiguo	<i>Primera</i>	Procedimientos empíricos de ensayo y error (carecen de profesionalismo).
	<i>Segunda</i>	Base legal, sesgo en lo formal y considera la calidad.
Contemporáneo	<i>Tercera</i>	En la calidad desde la gestión de niveles directivos y estratégicos (eficiencia).

Fuente: Mantilla (2013)

Elaboración: Toalombo (2023)

Actualmente, las empresas a nivel mundial requieren de un adecuado control de sus recursos para buscar la mejor manera de optimizarlos y con ello incrementar su productividad acorde a los desafíos de la actualidad (Esquivel, 2019). De acuerdo con Serrano, Señalín, Vega & Herrera (2017) consideran al control interno como el proceso que asiste a la gestión administrativa para identificar vulnerabilidades dentro de las operaciones empresariales. Asimismo, Pacha & Romero (2018) menciona que esta herramienta lo que se busca es garantizar la consecución de los objetivos institucionales y apoyar en la toma de decisiones certeras.

De este modo, el control interno se convierte en un soporte fundamental para un funcionamiento organizacional óptimo. Por tanto, este pilar se sustenta en la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas para brindar confiabilidad en la información en todas sus etapas, desde la recepción, análisis y entrega final a través de informes, estados, cotizaciones y otros (Zamora, Ponce, Chávez, & Cedeño, 2018).

Hay que tener en cuenta que si bien el control interno ayuda en la prevención de riesgos, no cubre totalmente a una entidad. Pues las amenazas pueden tener orígenes

diferentes. Por lo cual, deben ser controladas y detectadas para evitar pérdidas de recursos y tiempo (Alvarez, Pibaque, & Moran, 2022). Por ello, la probabilidad de impacto se reduce al contar con un sistema de control interno. No obstante, se debe tener presente la limitación del alcance, pues el entorno comercial y el mercado son cambiantes. Es decir, la entidad puede verse afectada por el surgimiento de nuevos factores de riesgo que podrían afectar el desarrollo organizacional (Noboa & Garcés, 2017).

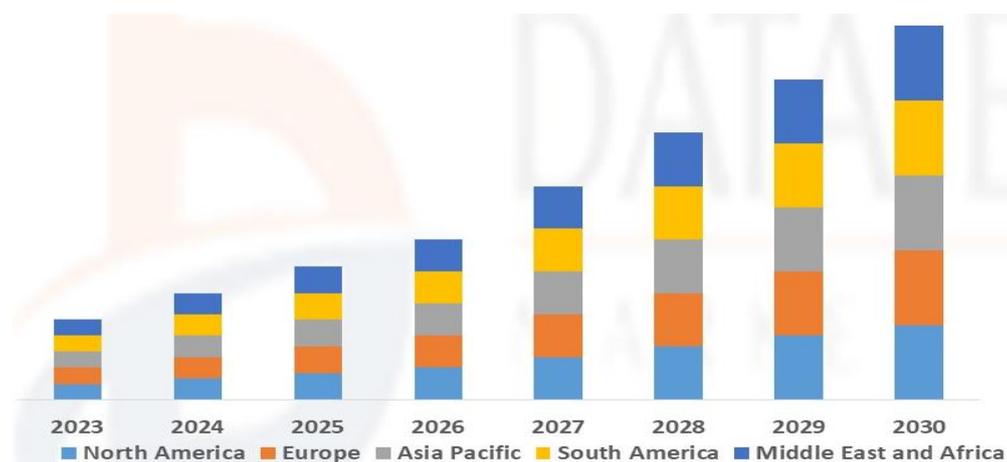
Por tanto, los controles deben ser adecuados al ambiente empresarial y evitar excesos innecesarios (Soldevila, 2021). Pues el efecto recae negativamente en la productividad que la organización aspira obtener luego de implementar estas políticas internas (Azkue, 2015). Así también Hall (2008) menciona que, según diversos estudios, las personas suelen resistirse a realizar actividades impuestas debido al incremento de controles. Aunque los colaboradores aceptan un determinado número estándar de medidas de control porque les permite realizar sus funciones de manera más efectiva, también prefieren cierta autonomía para desbordar su creatividad y mantener cierto nivel de privacidad (Viaña, 2019).

Por ello, Sánchez (2019) recalca la importancia de tener claro que el incremento innecesario de controles no es directamente proporcional a la productividad de una organización. Este aspecto aplica en general a cualquier tipo de empresa, independientemente del mercado en que labore (Deloitte, 2018). La problemática radica cuando las empresas creen contar con los controles suficientes y adecuados, pero es todo lo contrario, siendo obsoletos y su identificación pasa desapercibida (Gómez, 2020). Este hecho, según Monzón (2017) reduce la maximización del tiempo de ejecución por la cantidad de trámites, autorizaciones y supervisiones de cada proceso. Estas actividades se convierten en largos trámites burocráticos que retrasan a los colaboradores y disminuye su motivación. Como menciona Louvier, Pérez, Arellano, & Álvarez (2018) la tecnología cambio la forma de manejar los activos de las sociedades, sobre todo la información. Los controles ahora son automatizados para acelerar los trámites y procesos (Pérez, 2020). Los negocios lo requieren, pues, en estos tiempos los mercados en ascenso son las empresas de productos y servicios tecnológicos.

Dentro de estas perspectivas, tomando como ejemplo el mercado de rastreo satelital el cual proyecta alcanzar \$4,93 mil millones para el 2028, siendo una cifra económica relevante para la economía global. Basado en los resultados obtenidos en 2020 al valorarse en \$ 1,78 mil millones de dólares. Lo cual representa una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 12,3% desde 2021 a 2028. Este panorama fue impulsado por el incremento de adquisiciones de dispositivos de rastreo satelital, por la demanda de Inteligencia Artificial, tecnología en la nube y el aumento en ventas de vehículos comerciales (Allied Market Research, 2021). Otro de los aspectos que impulso el negocio fue la enfatización en la miniaturización en negocios más prácticos. En estos días, ya no se limitan exclusivamente para las grandes empresas y se expanden a todo tipo de negocios (Market Reasearch.Com, 2023).

Se espera un crecimiento positivo en el mercado de rastreo satelital, según las investigaciones económicas mencionadas anteriormente se estima que el mercado alcanzará más de \$5 mil millones de dólares para el año 2030, así lo demuestra la siguiente gráfica de acuerdo con las regiones:

Ilustración 3 Sistema de Posicionamiento Global proyección 2030 USD 5667.94 millones



DMCA Protected © Data Bridge Market Research- All Rights Reserved. Source: Data Bridge Market Research Market Analysis Study 2022

Nota: El gráfico representa la proyección de crecimiento del negocio de rastreo satelital, en los principales mercados potenciales, de acuerdo con el comportamiento económico presentado desde el año 2020 hasta el 2023. Tomado de *Data Bridge (2022)*

Aunque los avances tecnológicos han contribuido al crecimiento económico del sector, también representan grandes desafíos que requieren de una constante innovación, implementación de sistemas de control interno y una gestión administrativa eficiente (Markerts and Markets, 2023).

Uno de los desafíos a enfrentar son los retrasos en los pedidos de equipos, materiales y suministros, como se lo evidencia en el caso del proyecto de la Fuerza Aérea que buscaba modernizar con nuevos satélites para mejorar su cobertura. A pesar de años de planificación, el programa fue suspendido debido a la falta de coordinación entre la adquisición, el financiamiento y la implementación (United States Government Accountability Office, 2010).

En este mercado, es fundamental la confianza en el cronograma de actividades, el capacitar constantemente al personal y aplicar medidas efectivas que produzcan resultados útiles. Además, se deben mantener altos niveles de seguridad, la protección de datos de los usuarios, restricciones legales, superar la escasez de materias primas y hacer frente a los retrasos en los envíos de dispositivos. La inestabilidad de los precios por las recientes crisis globales como el COVID-19, también representa un desafío importante (Data Bridge, 2022).

Las empresas buscan mejorar la gestión de sus procesos a través de la implementación de sistemas de control interno y modelos de gestión. El objetivo es establecer procesos productivos claros para alcanzar su misión y visión organizacional, satisfaciendo los requisitos de las partes interesadas (Rodríguez, 2016). La calidad ofrecida por las entidades debe brindar satisfacción en relación costo-beneficio aceptable tanto para la entidad como para sus clientes (Castellnou, 2021). Estos sistemas ofrecen resultados en índices de calidad, productividad, así como su flexibilidad siendo adaptables a cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño, sector o actividad económica (Herrera, Granadillo, & Gómez, 2018).

1.1.2.2 El control interno como herramienta de eficiencia en un mundo globalizado y tecnológico, un contexto Latinoamericano

En palabras de Castañeda (2016) señala que la aplicación de un sistema de control interno varía de acuerdo con el modelo seleccionado según el contexto donde se lo utiliza. Por ejemplo, Morán, Álava, Macías, Haro & Salazar (2018) mencionan que los modelos: de Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) y el de la Comisión de Criterios sobre el Control (COCO) son de los formatos más utilizados por las empresas. Estos modelos están considerados dentro de la tercera generación de los sistemas de control interno (Mantilla, 2013). Esta generación tiene enfoque en la alta dirección empresarial, pues su objetivo es garantizar la calidad de los servicios. Con la finalidad de mencionar algunos de los métodos más conocidos de esta etapa, se muestra la siguiente tabla:

Ilustración 4 Modelos contemporáneos de control interno

Modelo	Última modificación	Origen	Creador	Objetivo/Enfoque
Turnbull	2005	Reino Unido	Financial Reporting Council	Gestión del riesgo y leyes.
COSO	2017	EE. UU.	Instituto Contadores Públicos	Estandarizar el CI.
COCO	2016	Canadá		Tecnologías de información.
MECI	2014	Colombia	Contraloría General de la República	Establecer un marco común para el control interno.
MICIL	2016	Latinoamérica	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo	Estandarizar el CI en las entidades latinoamericanas.
SAC	2016	EE. UU.	Standards for Attestation Engagements	Orientación a los auditores.
COBIT	2019		Information Systems Audit and Control Association (ISACA)	Proporcionar un marco para el gobierno y gestión TI.

Fuente: Morán et al., (2018), [PriceWaterhouseCoopers] PwC México (2017) y Fabara & Quiroga (2020)

Elaboración: Toalombo (2023)

Estos modelos tienden a adaptarse a las necesidades globalizadas del mundo empresarial y su aplicación es una gran ventaja estratégica (Noboa & Garcés, 2017).

No obstante, su implementación puede llegar a ser compleja debido a que son estandarizados y requieren de muchos recursos y tiempo invertido (Cortés, 2019). Por ello, las organizaciones buscan alternativas que simplifiquen sus procesos y ser más eficientes en su desarrollo, sobre todo en las pequeñas y medianas empresas (Pedroza, 2021).

En el contexto latinoamericano, hay que considerar la variabilidad del ámbito legal dependiendo de cada país. Además, estos modelos tienen limitaciones y no son adecuados para cierto tipo de empresas (Arellana, Chinchilla, & Escobar, 2020). Es por ello, que varios autores han creado nuevas metodologías de control interno al combinar los nuevos requerimientos con los objetivos de diferentes teorías de control, así como las de gestión de sistemas que están estrechamente relacionadas (Vega & Marrero, 2021).

De acuerdo con Argandoña (2020) a estos nuevos enfoques pertenecen a la cuarta generación del control interno a partir del 2013 hasta la actualidad. Los aspectos principales de estudio son la volatilidad, incertidumbre, integración, gestión de riesgo, costo beneficios y la hiperautomatización. Actualmente, estos modelos se los conoce como las nuevas alternativas de control interno. En la siguiente tabla se mencionan algunos de estos modelos nuevos de control interno:

Tabla 3 Enfoques alternativos de control interno

Modelo	Año	Objetivo/Enfoque
CI basado en procesos (<i>PCAOB</i>)	2013	Evaluación del control interno financiero sobre la información financiera.
CI basado en datos (<i>DAIC</i>)	2021	Se centra en los datos de la organización, los evalúa y gestiona.

Fuente: Leyva & Vega (2009) y Vega & Marrero (2021)

Elaboración: Toalombo (2023)

Del mismo modo, Luna et al. (2019) presenta un enfoque innovador del sistema de control interno basado en el diseño organizacional. Este enfoque se basa en diseñar el control interno desde cero, según las fases del diseño empresarial: diferenciación, centralización, formalización e integración (Chiavenato, 2009). Al final, determinan

una manera práctica de diseñar los sistemas de control internos para una entidad, fundamentada en siete pasos: evaluar la cultura corporativa, recolectar datos y estadísticas, clasificación de la información, diagnosticar la realidad, evaluar lo existente, ajustes o diseño y la retroalimentación del sistema de control interno (Luna et al., 2019). Esta nueva alternativa es completa, dado que, estudia la estructura, los procesos, recursos y capacidad de una empresa para conforme con ello poder establecer un sistema de control interno que se adapte a la realidad de una entidad. Además, este enfoque analiza estratégicamente desde los tres niveles organizacionales (institucional, intermedio y operativo).

Considerando estos aspectos y enfatizando que las micro, pequeñas y medianas empresas [Mipymes] son relevantes en la economía latinoamericana. En términos económicos, según Corporación Andina de Fomento [CAF] (2019) generan el 60% de empleo productivo formal y son motores del desarrollo e inclusión social. Entonces se encuentra justificado buscar alternativas nuevas que se enfoquen en este tipo de empresas. Pues estas instituciones, también muestran grandes desafíos para subsistir dentro del mercado que comercializan. Como ejemplo de lo mencionado tenemos el caso de las Mipymes del Ecuador. Las cuales, tienen un alto nivel de importancia por su aporte nacional, la adaptabilidad que muestran ante los cambios tecnológicos y nuevos requerimientos legales (Ubillús, Tamayo, & Zambrano, 2016). Por otra parte, la principal problemática de estas instituciones es la falta de formalidad y la estructura organizativa. Siendo estas las razones para que el país busque innovar buscando que sean sostenibles. Sin embargo, las dificultades aparecen por la falta de compromiso, escasos estudios del mercado, limitaciones económicas y financieras, temas legales, tecnología e infraestructura, entre otras (Navas, Pallo, Reascos, & Rodriguez, 2022).

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2019) en los últimos años, América Latina ha experimentado un crecimiento económicamente al explorar mercados nuevos. Y considerando que las Mipymes en varios países de la región representan más del 80% de la estructura empresarial global, como ejemplo tenemos a Ecuador con el 93,9% de empresas dentro de esta categoría (Directorio de Empresas y Establecimientos de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022).

En Ecuador, la mayoría de la economía empresarial depende de las Mipymes. Pero de acuerdo con CEPAL (2022) estas organizaciones poseen poca información cuantitativa de calidad, lo que dificulta el análisis de su evolución y su impacto en la producción y el empleo. Por lo tanto, es esencial que las entidades locales desarrollen la capacidad de análisis para crear un sistema de información adecuado a sus necesidades. Esto permitiría realizar estudios para verificar la construcción de sus sistemas, se ha incluido las variables necesarias y si el manejo de la información es la adecuada. Lo cual va a orientar la creación de políticas en el diseño de estrategias e instrumentos de fomento para las Mipymes.

El avance tecnológico ha producido un profundo cambio en las sociedades y mercados laborales de la región. Por esta razón, esta región es considerada como un sector en desarrollo que representa un mercado potencial para varios negocios, como el servicio de rastreo satelital (Grand View Research, 2018). Este crecimiento se dio gracias al uso de redes sociales, grandes fusiones y adquisiciones entre fabricantes e impulsores del sistema de posicionamiento global. Además, la aplicación del servicio cubre varios segmentos como el civil, militar, transporte, construcción, aeroespacial, agricultura y otros (Banco de Desarrollo de América Latina, 2020).

Según Envision Intelligence (2023) explica que para que se logren estas proyecciones en los negocios tecnológicos dependen de los sistemas de seguridad y una adecuada gestión de los recursos. Para el caso de la región, la corrupción es un problema grave que causa pérdidas millonarias y afecta la calidad de los servicios (Patrana, 2019). A pesar de que existen sistemas de control interno, su implementación es deficiente, permitiendo irregularidades y fraudes. Un informe reciente de Brasil revela que los estados y municipios con mayores ingresos e índices de desarrollo humano suelen implementar sistemas de control interno eficientes, enfatizando así la necesidad de una reestructuración enfocada al cumplimiento de los objetivos. Es esencial abordar la corrupción, para evitar el desperdicio de recursos y ofrecer servicios de calidad a los usuarios (Banco Mundial, 2020).

Para ello, es primordial que la agrupación establezca sus objetivos, defina procesos eficientes, sencillos y claros, realice seguimiento de los resultados y detecte errores o

fallas en la adaptación del nuevo enfoque de control (Mendoza, 2022). Es común tener debilidades no identificadas en un sistema recién establecido. Esto de acuerdo con Vega & Marrero (2021) puede deberse a la falta de integración de los procesos con los recursos y el capital humano de la institución, la limitada de capacidad o adaptabilidad de los colaboradores, así como el desinterés que impide el éxito que se busca. Abolafio (2021) resaltan que este enfoque requiere de un trabajo en equipo constante y continuo.

1.1.2.3 Gestión de la información de la empresa Rastreo Web

Rastreo Web tuvo sus inicios como un emprendimiento fundado por el empresario Francisco Quiroga, quien invirtió 800 dólares de capital. Al ser un negocio de una persona natural era manejada por un solo colaborador, pero con el pasar del tiempo la empresa creció y actualmente cuenta con un equipo de 5 personas colaborando desde diversas áreas. Gracias a su dedicación y esfuerzo constante, la empresa pudo expandir su alcance y consolidarse en el mercado de rastreo satelital a nivel nacional, estableciendo varios talleres tercerizados en todo el país. Hoy en día, la entidad cuenta con un capital propio de \$200 mil dólares, lo cual representa un gran crecimiento.

Conforme la empresa crecía, surgieron nuevos requerimientos que debían ser cubiertos para mantener el orden en los procesos e incrementar la productividad. Una forma de lograrlo fue reducir los tiempos en la coordinación de las diferentes áreas, así como mantener una comunicación eficiente entre la empresa, proveedores, clientes y demás personas u organismos de control pertinentes. El Gerente General (comunicación personal, 2023) menciona que en estos años la empresa ha presentado algunas dificultades, las más destacadas son:

Ilustración 5 Contexto empresarial de Rastreo Web

Categoría	Objetivo	Situación Actual
Proteger la información	Proteger los documentos: los contratos, comprobantes de pago y otros de aspecto legal.	El aumento constante de documentos puede dificultar la protección sin un sistema de control interno efectivo.
Gestión eficiente de operaciones	Establecer procesos de trabajo claros y definidos para evitar retrasos. Y mejorar la eficiencia en las operaciones. Definir políticas para tener lineamientos claros de los procesos,	Aunque el personal conoce sus funciones, la falta de un proceso de trabajo escrito y claro puede llevar a retrasos y errores. Especialmente para el personal nuevo. Actualmente, los lineamientos son empíricos, al no estar escritos causa confusión.
Prevención de fraudes y errores	Controles y supervisión para prevenir y detectar fraudes o errores a tiempo.	La falta de definición de las funciones y la evaluación aleatoria del personal puede generar confusión y oportunidades para posibles fraudes.
Calidad de información financiera	Mantener un alto nivel de formalidad para ser competente y confiable ante accionistas, clientes y otros interesados.	Para ser competitivos a nivel internacional, la empresa debe contar con información financiera de alta calidad y confiabilidad.

Fuente: Quiroga (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

“Rastreo Web” actualmente opera sin un sistema de control interno, lo que puede afectar a la eficiencia y eficacia del desarrollo de sus operaciones internas. Para mejorar la productividad, es necesario que se definan claramente las políticas, normas, procedimientos y lineamientos que deben seguir los miembros de la entidad. Con este fin, se requiere establecer un sistema de control interno para mitigar los riesgos y debilidades de las áreas críticas como contabilidad, ventas, compras, y servicio técnico.

Al considerar estos aspectos, se propone diseñar un sistema de control interno que integre los procesos entre las áreas de la entidad mediante un adecuado diseño organizacional. Esta solución abordará la problemática originada por la informalidad

del sistema de control interno con el que actualmente opera. Por ello, se evalúa la cultura corporativa (valores y principios), se recolectan los datos de los procesos (equipos y tareas), se clasifica esta información, diagnosticar la realidad, evaluar lo existente (sistema de control interno diseñado de acuerdo con las fases del diseño organizacional), ajustes al sistema y la retroalimentación al mismo.

Con esto se busca integrar a la entidad con todos los niveles organizacionales (institucional, medio y operacional) definiendo las actividades claras conforme a la normativa legal. Con este enfoque, se busca apoyar la agilización de los procesos, optimizar los recursos, generar valor competitivo y fortalecer su desarrollo actual, potenciando la consecución de objetivos a corto, mediano y largo plazo.

1.1.3 Justificación

De acuerdo con Manosalvas, Baque & Peñafiel (2020) el control interno es una herramienta que apoya a las empresas, al mantener sus operaciones en orden y guiar las actividades internas de todos los departamentos de la institución. La importancia de este instrumento recae en la orientación de mejora del desenvolvimiento operacional. A través de la definición clara de las obligaciones de los colaboradores y la reducción de los riesgos existentes en el ámbito empresarial (García, Sandoval, & Rodríguez, 2022).

Según Asociación Española para la Calidad (2019) la dirección de una entidad es responsable de implementar un control interno, pero este proceso requiere el apoyo de todo el personal y partes interesadas de la institución. El objetivo es brindar mayor seguridad razonable en las finanzas, potenciar el cumplimiento de metas, mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones, generar información confiable y cumplir con la normativa legal aplicable (Pacha & Romero, 2018). Todo esto contribuye al desarrollo de la entidad. Según Deloitte (2018) un sistema de control interno efectivo no es el que existe para cumplir con la normativa y regulaciones impuestas, sino que también provee confianza, atiende las necesidades de los sectores más vulnerables de una entidad y gestiona de manera proactiva a la empresa. De esta forma se facilita el acceso a recursos financieros y atrae inversiones nuevas que promuevan el desarrollo económico (Serrano et al., 2017).

Las empresas de éxito mantienen un control interno flexible a sus requerimientos de acuerdo con su capacidad (Aristizabal, 2013). La implementación del control interno suele tener fases, siendo la primera el reconocimiento preliminar que ayuda a diagnosticar la situación actual de la empresa. Con base en este diagnóstico, se diseña un sistema que se adapte a la realidad de la organización, alineándose con sus principios, valores y ética. En esta fase se formalizan los datos y se crean directrices para la documentación, los controles y la entrega de información a través de manuales de políticas, flujogramas, mapas de procesos e indicadores (Deloitte, 2015).

La investigación se llevó a cabo mediante las fases de implementación de control interno conforme al diseño organizacional. Este método cuenta con siete fases para el diagnóstico diseño: evaluación de la cultura corporativa (valores y principios), recolección de datos de los procesos (equipos y tareas), para luego clasificar la información, diagnosticar la realidad, evaluar lo existente o diseñar uno nuevo (sistema de control interno diseñado de acuerdo con las fases del diseño organizacional: diferenciación, centralización, formalización e integración). Y finalmente, ajustar el sistema y retroalimentarlo de acuerdo con las necesidades de la empresa Rastreo Web. También se visitaron los portales web de la empresa para identificar los servicios digitales ofrecidos y se accedió a bases de datos, libros y publicaciones sobre sistemas de control interno, gestión de procesos y diseño organizacional.

El desarrollo del presente proyecto integrador es viable dado la apertura de Rastreo Web para proporcionar información detallada de los controles existentes en los departamentos de: compras, ventas y servicio técnico. Esto permitirá llevar a cabo la propuesta de diseñar un sistema de control interno que cumpla con los estándares de gestión y ayude a la empresa a conseguir sus metas. De esta manera, Rastreo Web se convertirá en un referente de calidad y podrá brindar un mejor servicio a sus clientes cumpliendo con las disposiciones legales aplicables de acuerdo en normativa financiera, tributaria y otras.

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1 - Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno basado en el diseño organizacional para la generación de una cultura corporativa eficiente en la empresa Rastreo Web

1.1.4.2 - Objetivos Específicos

- Diagnosticar la estructura organizacional de la empresa para el establecimiento del diseño estructural de control interno que requiere Rastreo Web.

-Desarrollar el sistema de control interno considerando las fases del diseño organizacional que permita el mejoramiento de las prácticas de gobierno de la empresa Rastreo Web.

1.2. Revisión de la literatura

1.2.1.1 Teoría de sistemas y su enfoque en la teoría de la organización

La teoría de sistemas enfocada en las organizaciones empezó con Chester Barnard. De acuerdo con Herbert Simon y demás colaboradores, consideran a la organización como un sistema complejo de procesos de toma de decisiones. Así también, lo promueve Churchman que destaca esta función dentro del ámbito empresarial, al principio se utilizaban sistemas cerrados y con la inclusión de la toma de decisiones se opta por sistemas abiertos. Las organizaciones son sistemas abiertos que se necesita gestionar cuidadosamente, satisfacer y equilibrar sus necesidades internas y adaptarse a las circunstancias cambiantes del entorno (Universidad Nacional Autónoma de México, 2016).

Desde el aspecto social, el especialista George Homans utilizó el concepto de sistemas como base para investigar a los grupos sociales y de acuerdo con su punto de vista, las organizaciones están formadas por un sistema ambiental, interno y externo. Este sistema este compuesto por tres elementos: actividades (desempeñada por los colaboradores), interacciones (entre los trabajadores) y los sentimientos (desarrollados entre los usuarios) (Velásquez, 2000).

1.2.1.2 El sistema de control interno basado en los principios de diseño organizacional

Luna et al. (2019) sugiere que el sistema de control interno debe ajustarse con la empresa. El sistema implementado no debe ser superior al nivel estructural de la entidad. Es por ello, que la integración de estructuras de los diferentes procesos en un todo. Este sistema garantiza el cumplimiento adecuado de las funciones organizacionales dentro de algunos límites establecidos.

Se fundamenta en el diseño organizacional, por ello cuenta con niveles de acción empresarial, considerando el nivel institucional (estrategias), intermedio (subsistemas, principio de departamentalización) y operacional (actividades y funciones) buscando garantizar el logro de los objetivos de cada uno de estos niveles (Silva, Duarte, & Mendoza, 2020). Esta metodología entiende la necesidad de las pequeñas empresas que desean controlar sus recursos, pero no están en la capacidad de adoptar algún modelo estandarizado por su naturaleza.

1.2.2 Generalidades conceptuales referentes al control interno

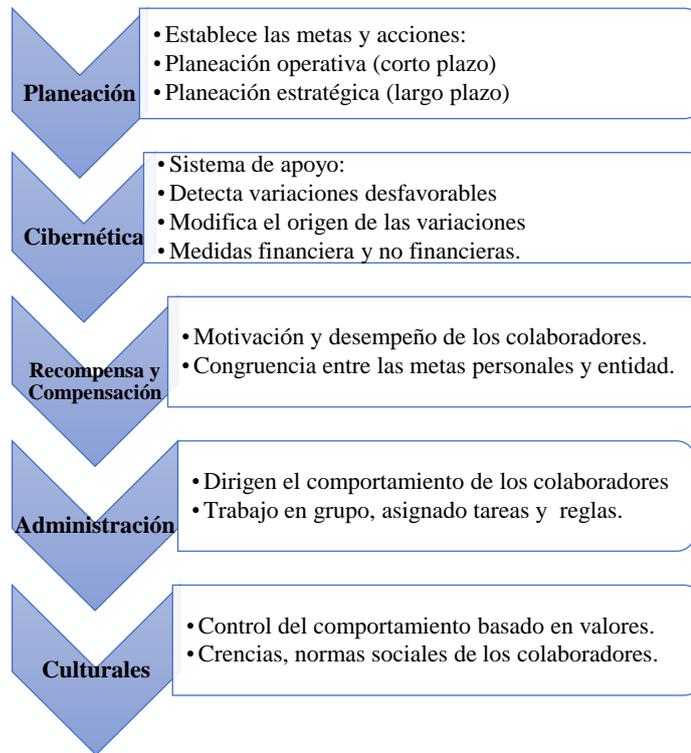
1.2.2.1 Control

Se entiende por control la capacidad de mantener un ambiente armónico sobre los bienes, actividades, eventos y personas. Así como todo aquello, que pueda llegar a ser factor que cambie, altere o dificulte la consecución de los objetivos fijados (Hernández, 2017). Es aquella verificación de los procesos empresariales según la planificación y organización establecidas, asegurándose de que todo se esté llevando a cabo según lo dispuesto para identificar errores, hacer correcciones y mejorar la eficacia de los controles (Asturias Corporación Universitaria , 2019).

1.2.2.2 Tipos de controles

Hernández citando a Malmi & Brow (2017) menciona que los controles pueden clasificarse de acuerdo con varios enfoques y considerando ciertos elementos que los caracteriza como su finalidad, naturaleza y otros. El autor agrupa a los controles en cinco grupos, los cuales se enlistan a continuación:

Ilustración 6 Tipos de control



Fuente: Malmi & Brow (2008)

Elaboración: Toalombo (2023)

De acuerdo con la investigación realizada por Ruiz & Hernández (2007) se determinan diferentes formas de clasificar el control, para este caso en específico nos centraremos en el control organizacional. Algunos criterios aplicados incluyen el ámbito de control, el agrado de formalización, el sujeto que ejerce la función, la ejecución, la naturaleza y el grado de especialización.

Ilustración 7 Tipos de control organizacional

N.	Tipo de control	Enfoque
1	Ámbito de control -Control Interno -Control Externo	Fama (1984), Arruñada (1990) Separación del ámbito interno y externo: -Posibilita la relación laboral -Mecanismos de valor supervivencia
2	Formalización -Formal: -Informal:	Das y Teng, 1998; Cravens et al., 2002 -Largo plazo (sistemas culturales). -Referente básico (inapropiado).
3	Sujeto que ejerce -Mercado -Burocracia -Clan	Ouchi (1979) explica la contribución: -Control de la entidad dado por el precio. -Con base en la estructura empresarial. -Selección del personal (intereses).
4	Momento de control -Ex-ante -Ex-post	De acuerdo con Flamholtz (1996), se refiere a: -Previo a las actividades. -Durante la actividad
5	Naturaleza de control -Estratégico -Directivo -Operativo	Veliyath et al. (1997); Birnberg, (1998); Marginson (2002); Henri (2004) y Berry et al. (2005): - Misión, visión largo plazo (Alta dirección). - Uso eficaz de los recursos Media dirección - Eficiencia de las actividades Nivel operativo.
6	Grado de especialización: -No especializado -Especializado	-Control unos a otros usuarios laborales. -Un tercero vigila y evalúa desempeño.

Fuente: Ruiz & Hernández (2007)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.3 Función del control interno

Según Marín & Atencio, (2008) mencionan que las funciones del control son dadas de acuerdo con el área o departamento que se espera evaluar, pero existen funciones claves generales. En la gráfica siguiente se enlistan algunas de las principales funciones del control, de acuerdo con Tarruella (1996):

Ilustración 8 Principales funciones del control



-Enfrentar los cambios del mercado, la competencia, los avances tecnológicos y la tendencia del consumidor.



-Agregar valor al agudizar los procesos, manteniendo la calidad que los caracterice de la competencia .



-Tomar decisiones de mejora en casos donde se incumpla el nivel de objetivo planificado.

Fuente: Tarruella (1996)

Elaboración: Toalombo (2023)

De acuerdo con Kast según las palabras de Santos (2009) el control es una función cíclica administrativa que permite comprobar la efectividad de sus prácticas anteriores. Además, es esencial para establecer nuevas metas, ya que se basa en un análisis comparativo de los resultados obtenidos para proponer nuevos objetivos a futuro.

1.2.2.4 Control interno

Es un plan o conjunto de procesos que posee una organización en particular que sirve para salvaguardar los activos de la entidad y a obtener información fiable (Deloitte, 2015). Además, estos controles permiten que las operaciones sean más eficientes y eficaces, estimulando una integración y sistematización en políticas para el trabajo en equipo. Este sistema puede ser implementado en cualquier tipo de empresas, independientemente si son privadas, públicas o mixtas (Santa Cruz, 2014).

1.2.2.5 Importancia en el control interno

El control interno es esencial para la organización empresarial, ya que ayuda a optimizar los procesos y a identificar sus requisitos. Al implementar controles, se facilita la toma de decisiones para la dirección, lo que genera medidas enfocadas en la eficiencia y eficacia para el crecimiento de la empresa (Gamboa, Puente, & Vera, 2016).

Además, una adecuada estructura de control interno permite a las organizaciones ser más competitivas al reducir los riesgos financieros y administrativos, conservando la integridad de los activos y fomentando un alto nivel de productividad en los procesos. También ayuda a definir las responsabilidades de los empleados y a potenciar el uso de los recursos, logrando una mejor gestión del talento humano (Villota, Espinoza, & Tobar, 2017).

1.2.2.6 Principios de control interno

De acuerdo con Deloitte (2015) existen lineamientos básicos a los cuales se han considerado como principios fundamentales, debido a las ventajas que aportan. A continuación, se presenta un resumen de estas directrices en la siguiente tabla:

Tabla 4 Principios de control interno

Principios
1. Integridad y valores éticos.
2. Supervisión del desarrollo y el rendimiento
3. Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades.
4. Compromiso de atraer, desarrollar y retener.
5. Individuos comprometidos.
6. Especifica objetivos de identificación y valoración de los riesgos.
7. Identifica y analiza los riesgos.
8. Considera la posibilidad de fraude.
9. Identifica y evalúa cambios.
10. Actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos.
11. Actividades de control generales sobre la tecnología.
12. Despliega actividades de control a través de políticas y procedimientos.
13. Información relevante y de calidad.
14. Comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno.
15. Comunica con grupos externos.
16. Evalúa y comunica deficiencias de control interno.

Fuente: Deloitte (2015)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.7 Elementos de control interno

Existen diversos modelos de control interno, tanto tradicionales y contemporáneos. Según Márquez (2011) los elementos de cada modelo pueden variar, pero en general presentan similitudes porque promueven una mayor participación administrativa y operativa. Asimismo, el objetivo de estos componentes es la mejora de la eficiencia del sistema de control interno (Morán et al., 2018).

Actualmente, el modelo más usado para implementar un sistema de control interno es el modelo COSO (Morán et al., 2018). Sin embargo, para Luna et al. (2019) la mejor manera de crear controles internos es integrándolos a la realidad de las entidades y para ello se basa en los elementos del diseño organizacional. Esta corriente es relativamente nueva, pero sin duda una muy funcional, pues es una propuesta que de acuerdo con Vega & Nieves (2016) involucran tanto el control de gestión como el control interno: contable y administrativo.

En la siguiente tabla se enlistarán los elementos a considerar para el diseño e implementación de un sistema de control interno de acuerdo con los autores:

Tabla 5 Elementos de un sistema de control interno

N.	Variables	Enfoque
1	Cultura corporativa	Valores y principios
2	Datos y estadísticas	-Equipos de tareas Orientado a objetivos
3	Clasificación de la información	Estructura jerárquica
4	Diagnosticar la realidad	Resultados
5	Evaluar lo existente	
6	Soluciones de ajuste o diseño	Controles existentes
7	Retroalimentación	

Fuente: Luna et al. (2019)

Elaboración: Toalombo (2023)

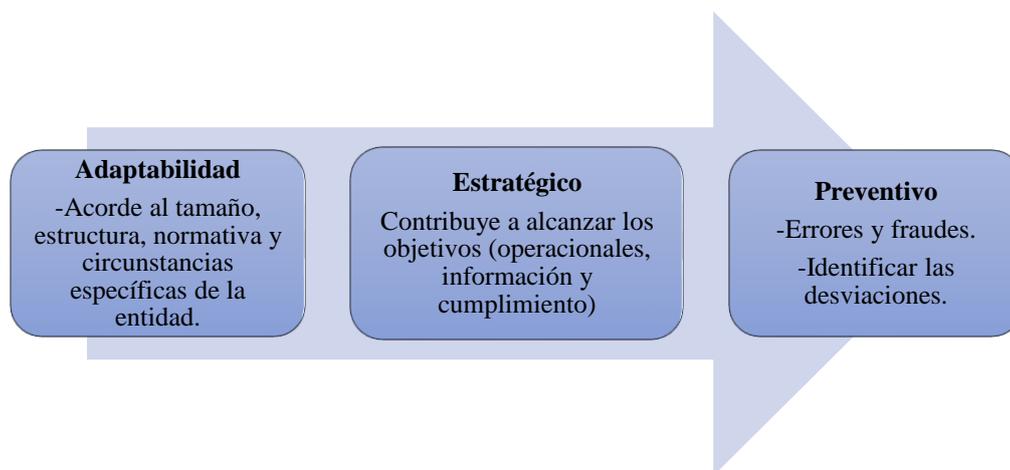
1.2.2.8 Sistemas de control interno

Se conoce como sistema de control interno a todas las prácticas, políticas y procedimientos que controlen internamente y que son adoptadas por la dirección de una empresa. La finalidad es garantizar la realización de los objetivos empresariales asegurando que estos sean reales y alcanzables (Romero, Durán, & Zometa, 2011). Este sistema mejora la conducta laboral y el orden, aumenta la eficiencia del giro del negocio y previene riesgos de los activos. También detecta posibles fraudes, errores y mejora la precisión de la información financiera. Todo esto permite tomar decisiones más acertadas al manejarse con información fiable. (Junta Internacional de Normas de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), 2016).

1.2.2.9 Características del control interno

El control interno al estar compuesto por una serie de eventos relacionados con el desempeño organizacional es reconocido como parte de la gestión de procesos que apoya desde el interior de la organización (Pirela, 2005). Este tipo de control cuenta con características que le permiten llevar a cabo su objetivo, de acuerdo con el investigador éstas serían las principales características con las que deben contar para que los controles implementados funcionen:

Ilustración 9 Características del control interno



Fuente: Auditoría Superior de la Federación, (2014) y Pirela (2005)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.10 Diseño de un sistema de control interno

Para las nuevas empresas o para aquellas instituciones que no posean un sistema de control interno que evaluar, el contador o administrador deberá diseñar un sistema desde cero. Lo cual de acuerdo con Luna et al. (2019) es una ventaja estratégica para aprovechar el trabajo en equipo de manera más integral. El autor diseña el sistema de control interno basado en las características fundamentales del diseño organizacional. A continuación, se enlista los elementos a considerar para diseñar controles internos:

Tabla 6 Fases para diseñar un control interno basado en el diseño organizacional

Pasos	Enfoque	Herramienta
I. Diferenciación	Actividades -Formalización -Entrenamiento y orientación	Especialización: -Vertical
II. Centralización	-División del trabajo	Estructura Organizacional: Departamentalización Flujogramas de procesos
III. Formalización	Alineación estratégica: -Sistemas de planificación y control	Lineamientos y procedimientos: -Puesto -Flujo de trabajo -Regulatorios
IV. Integración	Descentralización: -Vertical -Horizontal	-Dispersión de la autoridad en la toma de decisiones.

Fuente: Luna et al. (2019), Figueroa (2011) y Huamán & Ríos (2015)

Elaborado: Toalombo (2023)

1.2.2.11 Evaluación de un sistema de control interno

De acuerdo con Dorta (2012) sostiene que la evaluación de un sistema de control interno es un proceso importante para la verificación y análisis del grado de eficacia, eficiencia y adecuación del sistema de control interno de una empresa. Según, esta evaluación se realiza para detectar debilidades en el sistema y mejorar la gestión de la organización (Velázquez, 2019). García (2012) añade que la evaluación también es importante para garantizar el cumplimiento de las metas empresariales e identificar oportunidades de mejora en los procesos de la organización.

Resumiendo, Grajales & Castellanos (2018) mencionan que es un proceso sistemático y documentado para obtener evidencia de la efectividad del sistema de control interno

de una organización. El objetivo de este proceso es evaluar la calidad del diseño y la implementación del sistema, eficacia en el logro de los objetivos y la efectividad de los controles internos. Es por ello, por lo que PriceWaterhouseCoopers [PwC] (2021) enumera algunas metodologías para evaluar de manera adecuada el sistema de control interno de una empresa basada en las Normas de Auditoría Internacionales: entrevistas (levantamiento de información), flujogramas (actividades y controles), pruebas de auditoría (efectividad controles), identificar hallazgos, comunicar esos hallazgos y preparar un plan de seguimiento.

1.2.2.12 Plan organizacional

El plan organizacional es un conjunto de estrategias y acciones planificadas a largo plazo para lograr objetivos específicos de la empresa (Utreras & Rodríguez, 2020). Según Trenza (2019) estos objetivos deben orientar el uso de los recursos de la organización. Además, que este plan debe estar sincronizado con la misión y visión de la organización y ser coherente con las acciones planificadas para las metas empresariales. Canteral & Moran (2019) añaden que este plan empresarial es un proceso de toma de decisiones que involucra la formulación de objetivos, estrategias y la asignación de recursos para alcanzar los resultados deseados.

1.2.2.13 Gestión

Según Manrique (2016) se trata de la interacción sistemática y completa en todos los departamentos de la empresa, para obtener y distribuir los recursos necesarios para alcanzar los fines institucionales. La gestión implica tener la habilidad para definir objetivos y llevarlos a cabo de manera eficiente y efectiva. Este es un proceso que requiere de gran conocimiento y destreza para lograr el éxito (Salgado et al., 2016). Para lo cual, la observación de las actividades y la evaluación de las metas que se obtuvieron utilizando los recursos asignados es vital (Armas, 2008).

Por ello, está relacionada con las fases de administración, siendo la gestión uno de elementos que ayuda a generar recursos de varias fuentes, también aporta en la generación de información categorizada por áreas, lo que promueve una comunicación interna eficiente y del mismo modo el establecer indicadores que miden la efectividad de la gestión empresarial (Murray, 2002).

1.2.2.14 Estructura organizacional

En palabras de Chiaveto (2009) la estructura está conformada por el conjunto de órganos, equipos, jerarquías, puestos, relaciones, recursos que posee una empresa. Siendo así, la base funcional (coordinación, organización y división de actividades) clave para aplicar es una entidad dado que apoya en sus metas y cada organización contará con su propio diseño para su estructura organizacional (Daft, 2015).

Mintzberg (1991) menciona las cinco partes básicas de la organización, las cuales están conformadas con recursos, colaboradores y cada uno genera resultados de acuerdo con sus funciones. Los componentes de acuerdo con el autor se muestran en la siguiente gráfica:

Ilustración 10 Cinco partes básicas de la organización

Cumbre estratégica: se refiere a la alta dirección, se efectúan un trabajo estándar y lo administran de acuerdo con los ideales de los directivos y objetivos de la entidad.

Tecnoestructura: está fuera de la jerarquía de autoridad en línea. Es una división administrativa que supervisa las operaciones.

Línea media: son aquellas autoridades o la denominada gerencia intermedia, con la facultad de tomar decisiones respecto

Staff de apoyo: son los analistas quienes laboran juntamente con la administración para la estandarización de actividades.

Núcleo operativo: es la base de toda organización, pues es el centro de todas las operaciones, es aquí donde se elaboran los productos o se prestan los servicios, que son la principal línea de negocio a la que se dedica la sociedad.

Fuente: Mintzberg (1991)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.15 Estrategia organizacional

Según Hill y Jones (2017), la estrategia organizacional es el conjunto de planes y decisiones que una organización adopta para alcanzar sus objetivos a largo plazo, considerando tanto sus recursos como el entorno en el que se desenvuelve. La estrategia organizacional implica la elección de un conjunto de actividades y recursos que permitan a la organización diferenciarse de la competencia y crear valor para sus clientes y accionistas. Además, la estrategia organizacional debe ser flexible y

adaptable a los cambios en el entorno, de manera que la organización pueda ajustar su dirección y su enfoque para aprovechar las oportunidades y enfrentar los desafíos que surjan en el camino (Daft, 2015).

1.2.2.16 Cultura organizacional

Según lo estipulado por Yopan, Palmero & Santos (2020) la cultura organizacional es un conjunto de valores y creencias compartidos por los colaboradores de cada empresa. Al punto de convertir estos elementos en costumbres, hábitos y códigos que son distintivos de cada entidad (Robbins & Judge, 2009). Estos componentes interactúan con las personas, estructura organizacional y sistemas de control de la entidad para poder establecer normas de comportamiento organizacional desde una relación jerárquica adecuada (Torres, 2022). En resumen, la cultura organizacional define la manera de hacer las cosas y conforme su desarrollo se mantendrán o modificarán estas decisiones en la institución.

Pero para lograr una cultura organizacional adecuada requiere de un gran esfuerzo a ser asumido por la dirección empresarial de acuerdo con su capacidad y de esta forma asegurar lograr los objetivos y metas (Beriguete, 2012). En la siguiente gráfica se muestra el proceso simplificado del desarrollo de la cultura organizacional:

Ilustración 11 Desarrollo de la cultura organizacional



Fuente: Beriguete (2012)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.17 Tipos de cultura organizacional

De acuerdo con Cameron & Quinn (2006) hay cuatro tipos de culturas empresariales: el primero es el clan, que se centra en el mantenimiento interno con flexibilidad, preocupación por las personas y sensibilidad hacia los clientes. El segundo es la adhocracia, que se enfoca en el posicionamiento externo con un alto grado de flexibilidad e individualidad. El tercero es el mercado, que se concentra en el posicionamiento externo con necesidad de estabilidad y control. Por último, la jerarquía se enfoca en el mantenimiento interno con necesidad de estabilidad y control. La siguiente gráfica sintetiza los valores de cada tipo de cultura empresarial:

Ilustración 12 Tipos de culturas organizacionales



Fuente: Cameron & Quinn (2006)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.18 Procesos

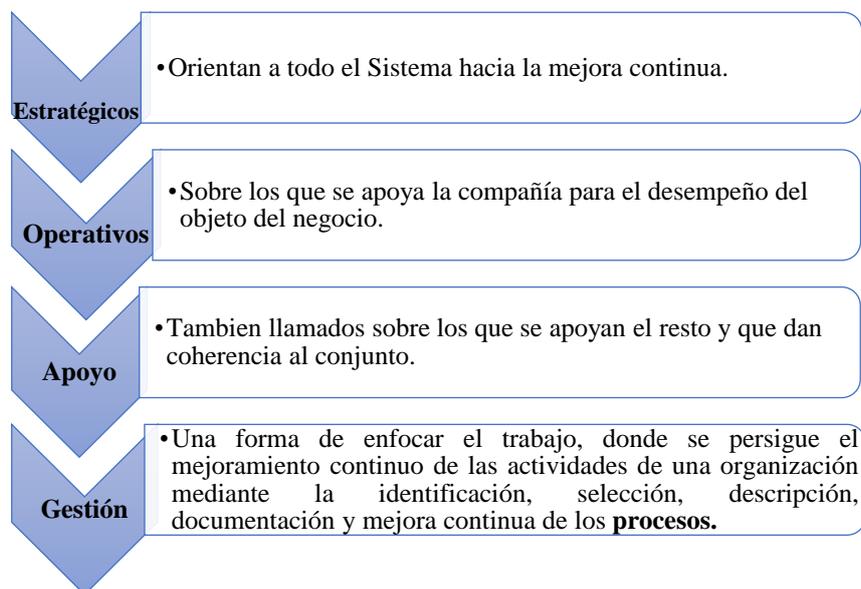
En el contexto empresarial, un proceso es un conjunto sistemático y secuencial de actividades necesarias para que una organización produzca bienes o servicios (Asociación Española para la Calidad, 2019). Por su parte, la ISO 9000 (2015) define proceso como el conjunto de operaciones que se relacionan entre sí para transformar entradas en resultados.

De acuerdo con Pérez (2010, 51) entiende al proceso como la organización secuencial de actividades que generan valor para el usuario o cliente final que tienden a ser repetitivos. Un proceso consta de una serie de operaciones secuenciales destinadas transformar una entrada (que puede ser materia prima, información, entre otros), mediante una secuencia de actividades en la que se intervienen recursos (personas y materiales) o factores (información o físicos), para producir una salida o resultado final (Castañeda, Gestión, Administración de Riesgos y Modelos de Control Interno, 2018).

1.2.2.19 Tipos de procesos

Según Arias (2010) los procesos como tal están divididos de acuerdo con sus tareas y la finalidad para la cual fueron creados, existen procesos administrativos, operativos y otros de soporte relacionados con los primeros. A continuación, se en lista los diferentes tipos de procesos:

Ilustración 13 Tipos de procesos



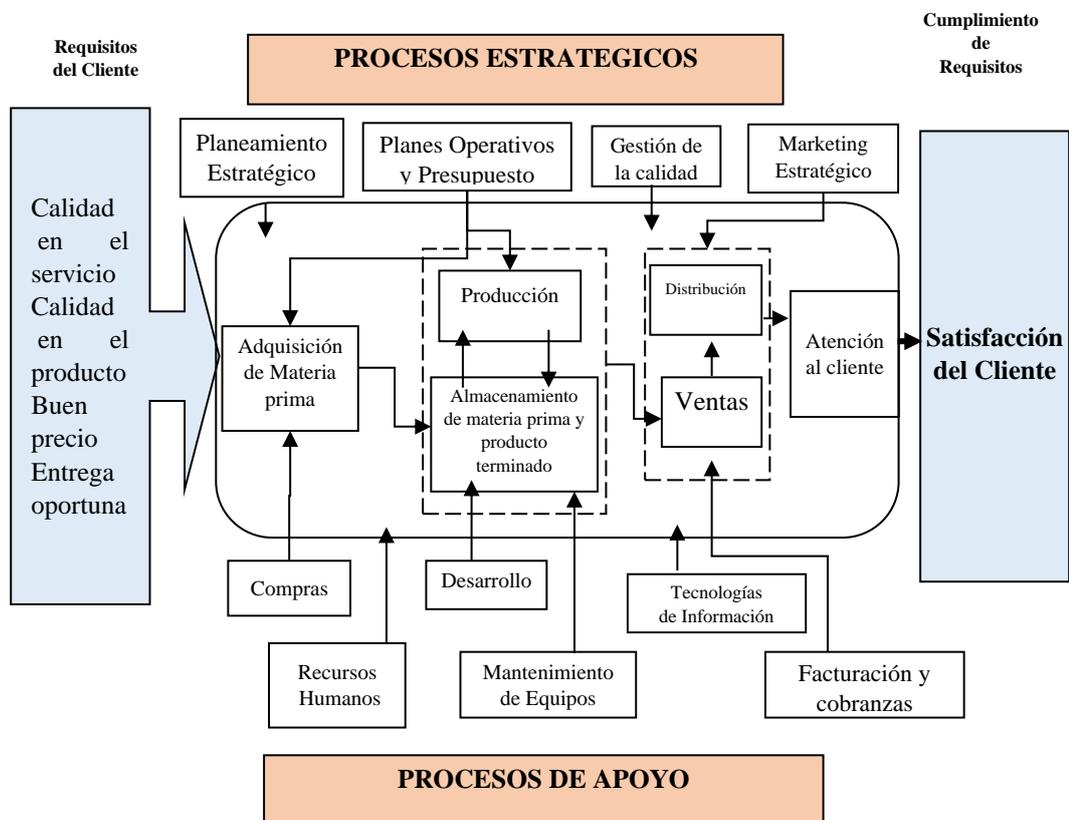
Fuente: GlobalSuite Solutions (2020)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.20 Mapa de procesos

Es una herramienta que facilite identificar (Martinez & Cegarra, 2014) cuáles son los procesos de una entidad, sus principales fortalezas y debilidades de su estructura. Logrando solucionar los problemas generales de una entidad como: su funcionamiento general, costos elevados, la interrelación de procesos y demás tareas, y se apoya técnicas como la elaboración de una cadena de valor para identificar sus principales aspectos y características empresariales (Pico, 2006).

Ilustración 14 Mapa de procesos



Fuente: Jácome (2016)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.21 Nivel organizacional

Los niveles dentro de una organización se comprenden en tres categorías de acción, independientemente de la naturaleza comercial o el tamaño de la entidad. Estos niveles, según Chiavenato (1999) son el institucional, el intermedio y el operacional. A continuación, se detallarán estos tres niveles analíticos de acción para una mejor comprensión:

Ilustración 15 Niveles organizacionales



Fuente: Chiavenato (1999) y Luna et al. (2019)

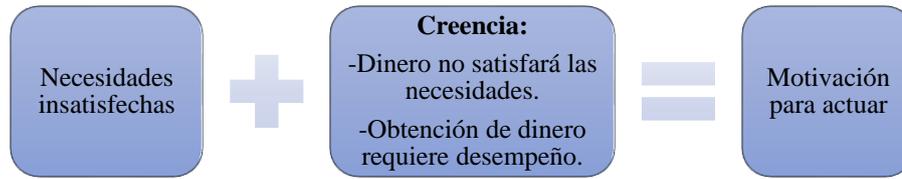
Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.22 Entorno organizacional

El término entorno o clima organizacional lo introdujo Gellerman en 1960 (Fernández, 2004). Según García & Ibarra (2011) el clima organizacional es el medio interno de una entidad relacionada con la calidad del ambiente laboral que influye en la conducta de los trabajadores. Estos aspectos pueden ser: la estructura, estrategias para incentivar al personal, protección de los trabajadores, críticas y sanciones, así como el apoyo constante para crear un vínculo con el personal (Arano, Cano, & Olivera, 2012). Así también lo confirma, Moncayo, Andino & Soto (2015) el entorno organizacional es la opinión formada por los colaboradores de una empresa, si sienten que sus necesidades son comprendidas, solucionadas y gozan de una labor cumplida satisfactoria.

La principal función del entorno empresarial es la influencia poderosa para motivar al personal e influir sobre su desempeño, así como en la satisfacción laboral, hay que tener en cuenta las expectativas tanto las personales como las de organización, por ello los elementos presentados en la gráfica son claves para una mejor productividad (Chiavenato, 2005).

Ilustración 16 Teoría de la expectativa



Fuente: Chiavenato (2005)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.23 Diseño organizacional

De acuerdo con Mintzberg en palabras de Gómez (2019) este aspecto surge desde la necesidad de organizar de los seres humanos, desde la forma de asociación más pequeña e informal como grupos de trabajo hasta las grandes asociaciones internacionales. Este elemento es requerido para un mejor funcionamiento y garantizar igualdad en recursos y oportunidades (Chiavenato, 2009).

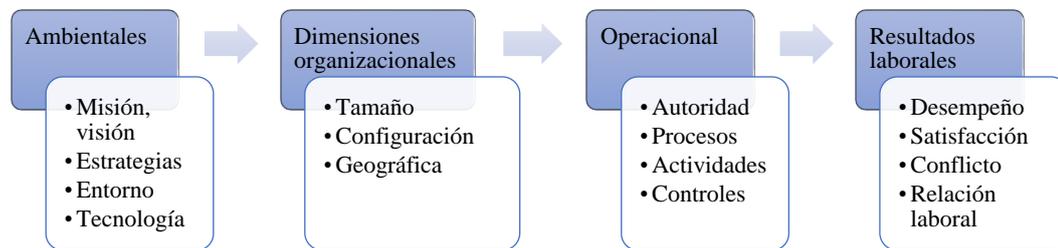
Hay algunos autores que se refieren al diseño como un sinónimo de estructura o formato organizacional (Chiavenato, 2005). Sin embargo, de acuerdo con Daft (2015) el diseño organizacional es un plan o meta empresarial, es decir, es un estado deseado por una institución. Por otro lado, la estructura organizacional es la distribución de actividades dentro de una empresa, siendo la forma en la que la entidad se está desarrollando actualmente (Méndez, 2016).

Partiendo de esta razón es fundamental un diseño organizacional en una empresa, sobre todo para que sus colaboradores interactúen adecuadamente, hablando así de estandarizar el trabajo organizacional y alinear a todo el personal conforme los objetivos a alcanzar (Bú, 2022). En este parte se habla de la descentralización de operaciones, pues el dar poder para tomar decisiones a diferentes departamentos ayuda agilizar las actividades y evitar cargas excesivas para la alta dirección administrativa (Carrasco, 2017). Por ello, varios autores muestran que la descentralización por categorías donde se menciona cinco partes: la estratégica, tecnoestructura, línea media, staff de apoyo y núcleo operativo es la mejor solución (Mintzberg, Diseño de la Organizaciones Eficientes, 1991).

1.2.2.24 Elementos del diseño organizacional

De acuerdo con Hellriegel & Slocum (1983) la entidad debe tomar en cuenta varios aspectos al momento de considerar el diseño organizacional, con la finalidad que este sea adecuado y cubra íntegramente todos los factores, dimensiones y aspectos de gestión (Chiavenato, 2009). La siguiente ilustración resume los principales elementos a considerar al momento de establecer el diseño organizacional:

Ilustración 17 Elementos del diseño organizacional



Fuente: Chiavenato (2009) y Hellriegel & Slocum (1983)

Elaboración: Toalombo (2023)

1.2.2.25 Fases del diseño organizacional

Para Luna et al. (2019) el diseño organizacional es fundamental para la racionalización de un sistema de control interno, por ello se toma en cuenta los siguientes aspectos como base para su simplificación: diferenciación, centralización, formalización e integración.

Tabla 7 Fases del diseño organizacional

N.	Fase	Objetivo	Herramienta
1	Diferenciación	-Especialización en el cargo -Formalización del Comportamiento -Entrenamiento y orientación	Especialización: -Horizontal -Vertical
2	Centralización	-División del trabajo -Integración de tareas -Tamaño de Unidad	Estructura Organizacional: Departamentalización Flujogramas de procesos
3	Formalización	-Sistemas de planificación y control - Dispositivos de Enlace	Lineamientos y procedimientos: -Puesto -Flujo de trabajo -Regulatorios
4	Integración	Descentralización: -Vertical -Horizontal	-Dispersión de la autoridad en la toma de decisiones.

Fuente: Figueroa (2011)

Elaborado: Toalombo (2023)

1.2.2.26 Organigramas

Según Rojas (2009) el organigrama es una herramienta visual que muestra la estructura de la organización. La funcionalidad de estos sistemas de organización es indicar los niveles jerárquicos, las relaciones de subordinación, la distribución de responsabilidades y la ubicación de los diferentes departamentos o unidades (Mano, 2009). El organigrama es una forma eficaz de comunicar la estructura organizacional de manera gráfica clara y concisa, permitiendo a los miembros de la organización entender cómo se relacionan entre sí y cómo se toman las decisiones en la empresa. Además, esta herramienta puede ser utilizada para identificar áreas de mejora en la estructura organizacional y para planificar cambios y mejoras en la organización (D'Ambrosio, 2009).

1.2.2.27 Sistemas de gestión por procesos

Puede conceptualizarse como una forma de gestión las actividades dentro de una organización, con un enfoque basado en procesos definidos como una serie de actividades diseñadas para agregar valor a los insumos para lograr resultados (Martinez & Cegarra, 2014).

La gestión por procesos es la metodología mediante la cual se identifican, definen, interrelacionan, optimizan, operan y mejoran los procesos de una organización (Mallar, 2010). Sin embargo, para este autor este tipo de manejo permite una administración completa de todas las actividades y procedimientos que añaden valor a los bienes o servicios en beneficio de clientes externos e internos; superando así el enfoque tradicional basado solamente en la supervisión de los departamentos (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014).

Al poder identificar y evaluar cada actividad que interviene en un proceso, existe más información a interpretarse para obtener buenos resultados (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018). Esta funcionalidad facilita la evaluación de indicadores tales como efectividad, competitividad, costos, entre otros; facilitando la mejora continua y la toma de decisiones (Martínez, 2011).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

En este proyecto integrador, se eligió a la empresa Rastreo Web como unidad de análisis. La cual está ubicada en la ciudad Ambato, provincia Tungurahua. La principal actividad de la empresa es la operación de estaciones terminales de comunicaciones por satélite e instalaciones conexas operacionalmente conectadas con uno o varios sistemas de comunicaciones terrestres y capaces de transmitir o recibir telecomunicaciones por satélite, principalmente al sector público. Actualmente, la institución cuenta con cuatro áreas operativas (contabilidad, compras, ventas y de servicio técnico-mantenimiento) y el administrativo (gerencia).

En el presente estudio se evaluó la cultura corporativa de la empresa Rastreo Web, luego se identificaron los procedimientos de cada proceso de acuerdo con las áreas operativas que maneja la institución. Posteriormente, se diseñó un sistema de control interno basado en las fases del diseño organizacional, reforzando así su estructura y cultura organizativa. También, se integró los procesos de acuerdo con las necesidades que presenta la entidad. De tal modo, que, la empresa se mantenga alerta ante los cambios que pudieran afectar su desarrollo empresarial.

2.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de información

2.1.2.1 Fuentes de información primaria

Para el desarrollo de este proyecto integrador, se recopiló información a través de una encuesta que evaluaba la cultura organizacional y los procedimientos de cada proceso empresarial. Esta herramienta se dividió en dos secciones y fue aplicado a los colaboradores tanto del área operativa y administrativa.

2.1.2.1.1 Encuesta

La encuesta se aplicó a los colaboradores de Rastreo Web, los cuales conocen los procedimientos de los principales procesos de la entidad. Se llevó a cabo de manera presencial entre el 20 y 22 de mayo de 2023 con previa cita para mayor facilidad de los participantes. De este modo, se recopiló información sobre la cultura organizacional, así como los diferentes procedimientos y tareas por cada proceso de la entidad.

Tabla 8 Áreas encuestadas en Rastreo Web

<i>Área</i>	<i>Cargo</i>
Gerencia Ventas Compras	Gerente general
Contabilidad	Contadora
Servicio técnico	Técnico responsable

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

2.1.2.1.2. Cuestionario

Para este trabajo se utilizó dos tipos de cuestionarios: el primero para evaluar la cultura corporativa, a través de la metodología denominada Organizacional Cultural Assessment Center conocido como "OCAI" propuesta por Cameron y Quinn (2006), el cual fue modificado, válido y aplicado anteriormente en Colombia por Calderón & Serna (2009). Este método evalúa la cultura organizacional de acuerdo con cuatro tipos: clan, adhocracia, mercado y jerarquía. Cada una estas culturas están combinadas por diferentes valores que son los principios fundamentales que las caracteriza y dependiendo de las que predominan se determina la cultura corporativa de una entidad.

Este instrumento tiene 24 preguntas divididas en seis secciones. Cada una, fue evaluada de acuerdo con la cultura actual y la deseada. Las preguntas se enfocan en seis dimensiones propuestas por Cameron y Quinn (1999), cada sección tiene 4 preguntas (a, b, c, d) y dos columnas de respuesta (cultura actual y cultura deseada). El cuestionario es ipsativo, lo que significa que se distribuyen 100 puntos para cada columna en las cuatro preguntas de cada dimensión.

Tabla 9 Preguntas evaluación de la cultura organizacional y la escala valorativa

Dimensión	Preguntas	Escala
Características dominantes	-La organización es un lugar muy personal. Es como una familia. Las personas disfrutan de la compañía de otros. -La organización es un lugar muy dinámico con características emprendedoras. A las personas les gusta tomar riesgos.	
Liderazgo organizacional	- El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento de facilitar, guiar y enseñar a sus miembros. - El liderazgo de la organización es generalmente usado para el asegurar el logro de los resultados.	Completamente de acuerdo
Gestión de empleados	- El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación. - El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por el individualismo y libertad.	De acuerdo
Unión de la organización	- Lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua. - Lo que mantiene unido a la organización son los deseos de innovación y desarrollo. Existe un énfasis en estar al límite.	Neutral En desacuerdo
Énfasis estratégico	- La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza es alta, junto con la apertura y la participación. - La organización enfatiza el hacer acciones competitivas y ganar espacios en los mercados.	Completamente desacuerdo
Criterio de éxito	- La organización define el éxito sobre la base de contar con un producto único o el más nuevo. Se debe ser líder en productos e innovación. - La organización define el éxito sobre la base de la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas.	

Fuente: Cameron & Quinn (1999), Cameron & Quinn (2006), Deshpandé, Farley & Webster (1993), Sepúlveda, (2004) y Calderón, Vivares & Jimenéz (2022)

Elaboración: Toalombo (2023)

Del mismo modo, para evaluar el control interno se aplicó un segundo cuestionario para los siguientes procesos: ventas, compras, cobros y pagos. El formato y contenido del cuestionario fue tomado del libro Auditoría de Estados Financieros: práctica moderna integral de Sánchez (2006). El cual fue modificado de acuerdo con las necesidades de Rastreo Web con la finalidad de diseñar un sistema de control interno eficaz. La tabla muestra los procesos que serán evaluados y la escala valorativa:

Tabla 10 Preguntas del cuestionario y escalas

N.	Procesos	Escala
1	Ventas	
2	Servicio técnico	Alto
3	Compras	Moderado
4	Cobros	Bajo
5	Pagos	

Fuente: Sánchez (2006)

Elaboración: Toalombo (2023)

El contenido del cuestionario busca cubrir y recopilar las principales funciones de cada proceso. En la tabla 11 se muestra a modo de ejemplo las preguntas que contiene este instrumento:

Tabla 11 Preguntas del cuestionario de control interno por proceso

Proceso	Preguntas
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> ¿La empresa establece objetivos de ventas? ¿Las facturas incluyen detalles respecto a unidades, precios, condiciones de la venta y los requisitos legales aplicables? ¿Se elaboran reportes mensuales sobre las ventas, de manera periódica?
Servicio Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ¿La empresa realiza pruebas de calidad del servicio técnico previo a la firma final de la adquisición con el cliente? ¿Se monitorea constantemente los dispositivos que ya están en funcionamiento? ¿Existe políticas para el proceso de servicio técnico por escrito?
Compras	<ul style="list-style-type: none"> ¿Todas las compras son realizadas por medio de pedidos pre numerados y debidamente autorizados? ¿Todas las compras están basadas en concursos o licitaciones entre, por lo menos, tres posibles proveedores?
Cobros a Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ¿Existe un adecuado control físico sobre las facturas pendientes de cobro? ¿El control físico de las facturas permite identificar oportunamente las que deben enviarse al cobro?
Pago a Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ¿Están plenamente identificados dichos pasivos e incorporados al sistema de contabilidad? ¿Se respetan las fechas establecidas para efectuar pagos de mercancía y servicio? ¿Existe un adecuado control físico y contable sobre las pólizas de seguros y fianzas?

Fuente: Sánchez (2006)

Elaboración: Toalombo (2023)

2.1.2.1.3. Entrevista

La entrevista se aplicó para la recolección de datos específicos sobre los procesos, identificar los responsables y las actividades de cada uno. Esta técnica se direccionó al gerente de Rastreo Web el 20 de mayo de 2023 con previa cita para una mejor coordinación.

2.1.2.1.4. Guión de entrevista semiestructurada

Las preguntas se enfocaron en identificar cuáles son los procesos que maneja la empresa y el tipo de cada uno, se disponía de un mapa de procesos, los responsables de cada uno de ellos, las tareas y actividades que los componen.

Tabla 12 Guión de entrevista sobre los procesos

Entrevistado	Preguntas	Procesos
Gerente	¿La empresa dispone de un mapa de procesos?	
	¿En caso de tenerlo cómo está estructurado?	
	¿Qué procesos desarrolla la empresa	
	¿A su criterio cuál de ellos considera como procesos...?	Clave
	¿Quién es el responsable de los procesos...?	Apoyo Estatégico
	¿Qué tareas o actividades se realiza en orden de ejecución?	

Elaboración: Toalombo (2023)

Otras de las técnicas utilizadas dentro del aspecto metodológico fue el diseño de la estructura organizacional a través de la diferenciación vertical. La cual se utilizó para definir el organigrama de Rastreo Web de acuerdo con su cultura empresarial, los niveles directivos y forma de trabajo que presentan en la actualidad, según Mitbergz (2012). Además, también se aplicaron las siguientes herramientas: cuestionarios para establecer la misión y visión de Rastreo Web, el mapa de procesos y los flujogramas para representar los procedimientos (responsables y tareas) de cada uno de los procesos que trabaja la empresa.

2.1.3. Fases del desarrollo

Para establecer del sistema de control interno basado en el diseño organizacional sugerido por Luna et al. (2019). El cual está compuesto por dos fases de desarrollo que contienen siete pasos. Siendo el sexto el diseño del control interno.

Algunos aspectos para considerar en el desarrollo de la metodología, para mayor entendimiento y con la finalidad de evitar confusiones, se aclara que se modificaron los nombres de las siguientes subfases: 2. Recolectar datos y estadísticas, 3. Clasificación de la información, 4. Diagnosticar la realidad y 5. Evaluar lo existente. A continuación, se detalla en la siguiente tabla a modo de síntesis las fases con los nombres modificados para el desarrollo del proyecto integrador:

Tabla 13 Fases del diseño del control interno

FASES	SUBFASES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
FASE I Diagnóstico	1. Evaluar la cultura organizacional	Encuesta	OCAI
	2. Recolectar información y estructura del mapa de procesos	Entrevista	Guión de entrevista semiestructurada
	3. Determinación de la estructura orgánica	Diferenciación: <i>-Vertical</i> <i>-Horizontal</i>	Organigrama original
	4. Identificar procedimientos en cada área	Representación de procesos	Flujogramas original
	5. Evaluar lo existente en materia de control interno	Encuesta	Cuestionario de CI
FASE II Sistema de control interno con base al diseño organizacional	6. Soluciones de ajuste o diseño: <i>6.1. Diferenciación</i> <i>6.2. Formalización</i> <i>6.3. Centralización</i> <i>6.4. Integración</i>	Diseño organizacional	Sistema de CI
	7. Retroalimentación del sistema de control interno	Evaluación continua	Cuestionarios de evaluación CI

Fuente: Luna et al. (2019)

Elaboración: Toalombo (2023)

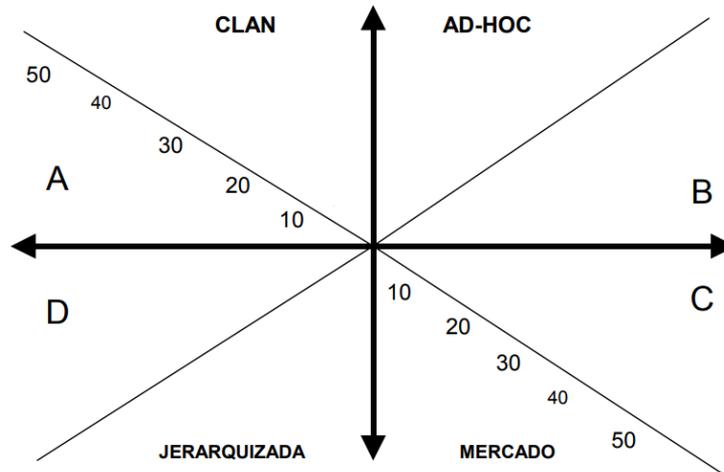
2.1.3.1 Evaluar la cultura corporativa

Se evaluó la cultura corporativa de acuerdo con la metodología de Cameron y Quinn (2006) basada en el modelo "OCAI" que califica la cultura corporativa de acuerdo con seis aspectos: características dominantes (ambiente empresarial), liderazgo organizacional, administración del recurso humano, unión de la organización, énfasis estratégicos y criterio de éxito. Para lo cual, está conformada con dos columnas donde se calificó la cultura actual y la cultura desea.

En estas columnas, el encargado puntúo con 1 a 100 cada una de las cuatro alternativas según su similitud con la organización, empezando por la situación cultural actual. Según la mayor afinidad equivale a un puntaje más alto y la suma total de los puntajes debe ser 100. En la columna de preferencias, se anotan los valores que el entrevistado cree que la cultura organizacional debería adoptar. Los puntajes de cada columna se promedian sumando los puntajes de cada letra y dividiendo por seis. El cuestionario se puede ver en el anexo 1.

Luego, los resultados del OCAI se integraron en el modelo Competing Values Framework [CVF]. Mediante un cuadrante, los cuales se dividen en una línea de 45 grados numerada del 10 al 50, indicando el promedio obtenido por cada letra. Una organización más cercana al 100 en un cuadrante se supone estar más cercana a esa cultura organizacional dominante. La representación gráfica de los cuadrantes se muestra en la siguiente figura a modo de ejemplo:

Ilustración 18 Gráfica de ponderación del modelo "OCAI"



Fuente: Sepúlveda (2004)

Elaboración: Toalombo (2023)

2.1.3.2 Recolectar información y estructura del mapa de procesos

La entrevista se llevó a cabo con la ayuda de una guía de entrevista semiestructurada: al finalizar se obtuvo información sobre los procesos: sus responsables, las actividades y tareas de cada uno de ellos. Luego se clasificaron los procesos y se determinó el tipo de entre las siguientes opciones: claves, de apoyo o estratégicos. Del mismo modo, se identificaron a los responsables de cada proceso, la interacción entre las áreas y las actividades que se deben realizar para cumplir cada uno.

Puesto que el objetivo en esta fase fue interactuar y vincular los niveles de operatividad de la estructura. Lo cual mejora el diseño del sistema de control interno. Se elaboró una representación gráfica que muestre los procesos y las interrelaciones de cada área, buscando que sea sencilla y clara, mediante un mapa de procesos. Esto se realizó basado en los siguientes pasos de acuerdo con Hernández, Medina, & Nogueira (2009):

-Paso 1: Definición del proceso (Ficha de proceso)

-Paso 2: Identificación de actividades y tareas

-Paso 3: Tipo de mapa o enfoque

-Paso 4: Diagrama y documentación

-Paso 5: Revisión

-Paso 6: Detectar oportunidades de mejora

2.1.3.3 Determinación de la estructura orgánica

Se determinó la estructura organizacional de rastreo Web a través de la información recopilada en la entrevista. Donde se detallarán los procesos fieles a los datos proporcionados para posteriormente modificar y corregir, estas herramientas con la finalidad de mejorar la funcionalidad de los mismos en beneficio de la empresa. Para ello se elabora una cédula analítica para recopilar la información de la estructura orgánica empresarial.

2.1.3.4 Identificar los procedimientos en cada área

Esta subfase también se desarrolló con la información recopilada con anterioridad a través de la entrevista. Con la cual se obtuvo las actividades y tareas realizadas en cada proceso con base en a la estructura del modelo de una cédula narrativa donde se identificó: la empresa, el componente, comentario, conclusión y recomendaciones.

2.1.3.5 Evaluar lo existente

Partiendo de la información recopilada de la subfase 2, se evaluó mediante un cuestionario de control interno de autoría de Sánchez (2006). Las preguntas para los procesos de: ventas, compras, cobros y pagos. Las cuales fueron modificadas de la versión original de acuerdo con el panorama presentado por la entidad. La información recopilada se evaluó de acuerdo con una semaforización que consta con tres rangos de calificación. Los cuales ayudaron a determinar si el control es: alto, moderado o bajo. A continuación, se muestra la semaforización que ayudó a determinar el nivel de control interno de la empresa:

Tabla 14 Semaforización nivel de confianza del cuestionario de control interno

NIVEL DE CONFIANZA		
 BAJO 5% - 50%	 MODERADO 51% - 75%	 ALTO 76% - 100%

Elaboración: Toalombo (2023)

2.1.3.6 Soluciones de ajuste o diseño

El sistema de control interno se evaluó en términos minuciosos, multidisciplinario y multidepartamental. Se tomó en cuenta principalmente las opiniones emitidas por los expertos de cada área. Y de acuerdo con la metodología aplicada de Luna et al. (2019)

en el caso de no existir un sistema de control interno que evaluar, se debe diseñar un sistema de control interno. La empresa Rastreo Web no cuenta con esta herramienta, es por ello el origen del proyecto integrador. Por tanto, se procedió a realizar el diseño del sistema de control interno basado en los elementos fundamentales para el diseño organizacional. Para ello, se aplicó las fases que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 15 Diseño del sistema de control interno basado en el diseño organizacional

Fase	Actividades	Resultado
I. Diferenciación	Establecer la estructura de la empresa: -Vertical (Jerárquico)	Organigrama estructural
II. Formalización	Análisis de la normativa empresarial. Evaluación niveles de trabajo Implementar normativas y procedimientos.	Misión y visión Procedimientos (Flujogramas) Objetivos
III. Centralización	Analizar la jerarquía departamental. Determinar el poder toma de decisiones. Líneas de autoridad	Toma de decisiones
IV. Integración	<i>Definir la coordinación entre actividades:</i> Establecer los sistemas de normas y procedimientos - Sistema de normas y procedimientos - Planificación corporativa - Distribución espacial del trabajo.	Mapa de integración de procesos

Fuente: Luna et al. (2019), Zapata (2016) y Claver, Pertusa & Molina (2005)

Elaboración: Toalombo (2023)

En este punto, la información recopilada en las cinco subfases anteriores son modificadas y recopiladas mediante cuatro pasos para el diseño del control interno:

2.1.3.6.1 Diferenciación

El primer paso fue la diferenciación, para lo cual se tomó la información detallada en la cédula narrativa sobre la estructura de la empresa. Posteriormente, se modificó y grafico el organigrama estructural según la metodología de Mintzberg (1991). La técnica utilizada fue la diferenciación vertical. La información obtenida por medio de la entrevista en la subfase 2 también fue utilizada para complementar los parámetros de diseño. Los pasos para elaborar un organigrama según el autor para una entidad que presenta una estructura simple se enlistan a continuación:

- Identificar los departamentos o áreas de trabajo.
- Determinar responsables y tareas según cada área de trabajo.
- Establecer los niveles jerárquicos de cada unidad (superior-subordinados).
- Describir las relaciones de autoridad y responsabilidad en cada nivel.
- Representar la información en un diagrama (simbología estándar).

De este modo, se representó gráficamente la estructura de Rastreo Web. El organigrama muestra el control gerencial centralizado y las áreas operativas que maneja la entidad de forma vertical y horizontal. De esta forma, se definió claramente los roles dentro de la organización y los niveles jerárquicos de la centralización estructural institucional.

2.1.3.6.2 Formalización

Aquí se levantó la información para elaborar la misión y visión de la empresa de acuerdo con las preguntas de Salgado, Guerro & Salgado (2016). Lo siguiente fue la formalización de los procesos (responsables, tareas, tiempos de ejecución), determinación de las normas, valores y principios corporativos. Con la cual se procedió a modificar los flujogramas corrigiendo puntos de mejora que presentaba la empresa.

De acuerdo, con los pasos a seguir según Chiavenato analizado por Quindemil y Rumbaut (2014) y Chacha & Chacha (2015) con la finalidad que esta herramienta sea efectiva. En la siguiente tabla a modo resumen se presentan los pasos para elaborar flujogramas de procesos:

Tabla 16 Pasos para la formulación de los flujogramas de los procesos

Pasos	Actividad	Resultado
Determinar los procesos	Recolectar y documentar los procesos empresariales.	Detalles específicos de los procesos.
Identificar responsables y secuencias	Determinar las tareas y actividades	<i>Procedimientos:</i> -Responsables -Tareas
Análisis de las actividades	Filtrar la información recopilada.	Recomendaciones y mejoras de las actividades.
Dibujar un diagrama	Elaborar un diagrama de flujo (simbología).	Flujogramas
Aprobar y divulgar el diagrama	Validación y verificación de los cumplimientos de metas	Documento final

Fuente: Quindemil y Rumbaut (2014) y Chacha & Chacha (2015)

Elaboración: Toalombo (2023)

Contando con la información sobre los procesos, las actividades y responsables de cada procedimiento. Se analizó estas actividades, se verificó que las líneas de autoridad sean adecuadas, las funciones asignadas sean correctas, se añadió y suprimió pasos para mejorar la funcionalidad de cada proceso. Luego de aplicar estas modificaciones se procedió a realizar la representación por medio de la herramienta seleccionada. Por tanto, los flujogramas fueron elaborados acorde a los tipos de procesos que la entidad mantiene y finalmente, previo a su documentación oficial, se solicitó la aprobación de gerencia de la entidad.

2.1.3.6.3 Centralización

Como tercer paso, se analizó la relación jerárquica de los procedimientos en función jefe y subordinados, para determinar el nivel de centralización de la toma de decisiones en la entidad.

2.1.3.6.4 Integración

Al final, se integró toda esta información creando así el sistema de control interno. De esta forma se demuestra que el trabajo se realizó en secuencia. Y se representó la interrelación por medio de una gráfica que muestre la conexión entre los procesos y las diferentes áreas de la empresa Rastreo Web de manera clara y simple.

2.1.3.7 Retroalimentación del sistema de control interno

Con la finalidad de verificar si el sistema de control interno diseñado para Rastreo Web se adapta a su realidad empresarial. Se desarrolló cuestionarios tomando los nuevos procedimientos mejorados, es decir, aquellos que la entidad debe de hacer. La finalidad fue incorporar una herramienta que apoyé y evalué el cumplimiento de los procedimientos para garantizar el desempeño de manera periódica. Este instrumento también ayuda a retroalimentar los puntos débiles y las amenazas que pueden afectar las operaciones comerciales. Se evaluaron los aspectos que se consideran necesarios para una correcta retroalimentación de los procesos.

CAPÍTULO III

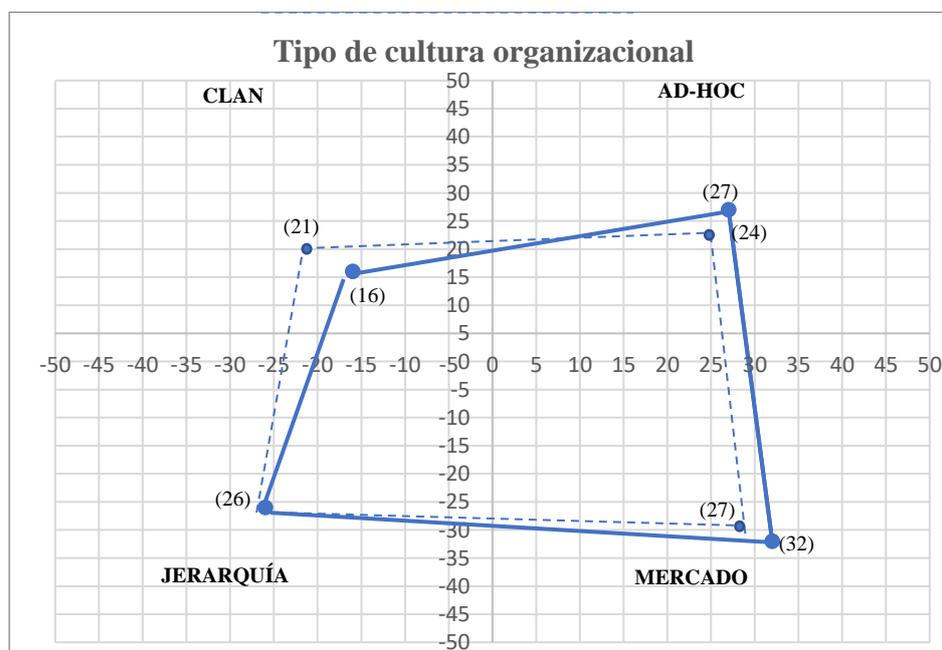
DESARROLLO

3.1 Resultado

FASE I: DIAGNÓSTICO

En este punto se inició con la primera subfase dentro del diagnóstico requerido para el diseño de control interno de la empresa Rastreo Web con el propósito de determinar su cultura corporativa. Para lo cual, se aplicó el cuestionario “OCAI” al gerente y contador. En la Ilustración 20 se muestran las ponderaciones tanto de la cultura organizativa actual y preferida por parte de la entidad. Luego de obtener los resultados de este instrumento, se determinó que la empresa presenta actualmente una cultura organizacional enfocada al mercado.

Ilustración 19 Resultados "OCAI" de la empresa Rastreo Web



Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

3.2 Recolectar información y estructura del mapa de procesos

Una vez ya definida la cultura organizacional, se realizó la entrevista, para determinar los procesos que la empresa maneja. Una vez culminada la entrevista se determinó que la entidad presenta siete procesos en total. También se identificó a los responsables de cada uno y se estableció que los procedimientos no existen por escrito. Por ello a continuación se muestra la tabla 17 que resume los hallazgos en este punto.

Tabla 17 Procesos de la empresa Rastreo Web

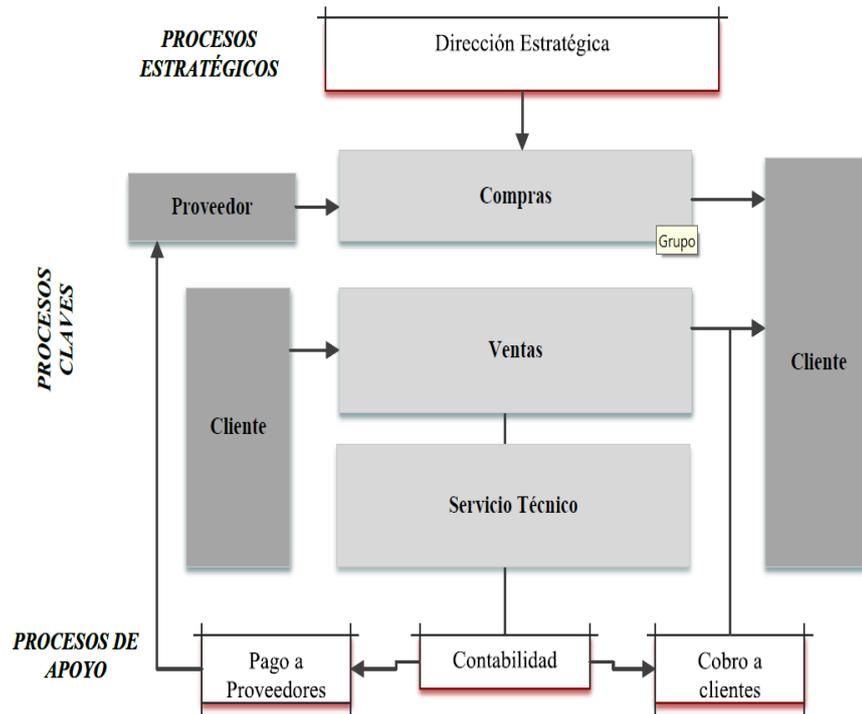
Procedimientos	Responsable	Procedimiento
Dirección estratégica Compras Ventas	Gerente	
Servicio técnico	Técnico Responsable	No existe por escrito
Contabilidad Cobro a clientes Pago a proveedores	Contador	

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

A continuación, la ilustración 22 muestra el mapa de procesos elaborado para Rastreo Web donde se representan cuáles son los procesos: estratégicos, claves y de apoyo. Con los cuales la empresa realiza sus actividades en este momento.

Ilustración 20 Mapa de procesos de Rastreo Web



Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

3.3 Determinación de la estructura orgánica

Una vez que se obtuvo la información sobre la distribución de los colaboradores de Rastreo Web, se determinó que en total existen cinco colaboradores. De los cuales se diferencia la parte administrativa y la parte operativa.

-Administración

Está conformada por la gerencia general.

-Operativa

Se encuentra conformada por cuatro áreas: contabilidad, compras, ventas y por último el servicio técnico, la cual cuenta con dos responsables.

3.4 Identificar procedimientos en cada área

Una vez ya obtenidos los procesos y luego de clasificarlos, se seleccionó cinco procesos en total para su análisis. Como resultado del levantamiento de información sobre los procesos claves (compras, ventas y servicio técnico), así como de apoyo

(pago a proveedores y cobro a clientes). Por ello, se muestra la tabla 18 extraída de una de las cédulas narrativas donde se detalla las actividades que se realizan en los procesos. La información presentada es resumida con la finalidad de no afectar visualmente al lector. Sin embargo, se mostrarán los documentos pertinentes en el apartado de anexos.

Tabla 18 Procedimientos de compras

Proceso	Actividades
Compras	<ul style="list-style-type: none"> -Detecta la necesidad del cliente. -Firma el contrato con el estado. -Verifica la cantidad, características de los bienes a adquirir. -Solicita al proveedor (extranjeros) China o EE. UU los dispositivos. -Recibe la orden de compra con detalles del producto, características y valores. -El proveedor envía la orden de compra. -Verifica que los datos coincidan con la ficha técnica de contratación y acepta la orden de compra del proveedor. - De ser un proveedor nuevo, contacta un verificador en el país de origen. Si es un proveedor frecuente contacta al agente de aduanas para iniciar la importación. -Se realiza la transferencia por el valor de la mercadería adquirida. -Recibe la aceptación de pago por parte del proveedor. -Está en contacto con el agente de aduanas se encarga del transporte, impuestos y demás recargos. -Espera en un tiempo de llegada de 15 a 30 días avión o barco. -Informa al agente de aduna para proceda con la desaduanización. - En caso de requerir un trámite especial o verificación el agente de aduanas solicitará permiso a la entidad. -La empresa autoriza -Recibe la notificación del agente de aduanas de mercadería liberada y lista para el transportar. -Autoriza el traslado de la mercadería. -Se recibe la mercadería. -Verifica que la mercadería sea la esperada. -Aceptan los valores por sus honorarios y demás por impuesto o aranceles. -Se paga al agente de aduanas. Si está incompleta con el agente de aduanas. De no ser la adecuada informa al proveedor.

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

La tabla 19 contiene las actividades que componen el proceso de ventas. La información fue proporcionada por el gerente general de Rastreo Web. A continuación, se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 19 Procedimientos de Ventas

Procedimiento	Actividades
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> -Revisar el portal de compras públicas. -Buscar peticiones de servicio de rastreo satelital. - Notificar el requerimiento de rastreo satelital al área de ventas. -Elaborar la oferta técnica basado en las necesidades de la entidad. -Verificar que se cumpla con los requisitos según el portal de compras públicas, por el gerente. De presentarse algún error, se reenvía a ventas para que proceda a corregir y lo vuelva a enviar a revisión. -Enviar al correo electrónico o presencialmente, la oferta técnica. -Notificar a gerencia la respuesta del cliente o buscar nuevas participaciones, en el caso de no calificar. -Autorizar a ventas realizar los trámites y contactos con el cliente. -Contactar al cliente hasta obtener el contrato de la empresa pública y ahí terminan las obligaciones del área de ventas. -Enviar a gerencia para revisión, en el caso de tener contratiempo se debe contactar al cliente para solucionarlos. -Firmar el contrato, si las partes están de acuerdo.

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

Después, se procedió a elaborar los procedimientos y el flujograma del proceso de servicio técnico. Por ello, se realizó la entrevista al responsable del servicio técnico de la empresa, de manera presencial. En la tabla 20 contiene los resultados del levantamiento de los procedimientos que conforman el proceso de servicio técnico, se presentan fielmente a la respuesta obtenida.

Tabla 20 Procedimientos de servicio técnico

Procedimiento	Actividades
Servicio Técnico	<ul style="list-style-type: none">-Firma del contrato-Se instalan los dispositivos de rastreo en los vehículos-Verifica el reporte de los dispositivos al software.-De haber inconvenientes se revisa los dispositivos-Entrega las contraseñas y el listado de dispositivos al cliente-Espera verificación de funcionalidad y conformación del cliente.-Caso de una negativa la empresa informa al proveedor para resolver los inconvenientes.-Aceptado y verificado los términos se elaboran actas de recepción entre las dos partes.

Elaboración: Toalombo (2023)

Fuente: Rastreo Web (2023)

Luego de la entrevista al contador, se obtuvo la tabla 21 con los siguientes resultados del levantamiento de información que conforman el proceso de cobro a clientes.

Tabla 21 Procedimientos de cobro a clientes

Procedimientos	Actividades
Cobro a Clientes	<ul style="list-style-type: none">-Elabora la factura del servicio prestado.-Envía el documento por email.-Espera la respuesta.-Se recibe el comprobante de retención en caso de que el cliente es agente de retención.-Solicita el pago de la factura.-Se registra el pago en contabilidad ya sea en Efectivo o transferencia y si es a crédito se mantiene en una cuenta por cobrar.-Revisión de la factura de venta a crédito-Verifica las fechas de plazo-Verifican los estados de cuentas-Verifica haber recibido las respectivas retenciones de aplicar.- Si ya se realizó el pago se registra en contabilidad y archiva los documentos.-Si no hay el pago, se solicita el pago del monto al representante de la empresa cliente.-Se llega a un acuerdo y se vuelve a verificar en el plazo determinado.

Elaboración: Toalombo (2023)

Fuente: Rastreo Web (2023)

Finalmente, en la tabla 22 se obtuvieron los resultados del levantamiento de procedimientos que conforman el proceso de pago a proveedores.

Tabla 22 Procedimientos de pago a proveedores

Procedimientos	Actividades
Pago a Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> -Revisión de la factura de compra a crédito -Verifica las fechas de pago -Se revisa el disponible en la cuenta de la empresa. -Si los hay se realiza la transferencia o se gira el cheque. -Se informa al proveedor por correo electrónico del monto pagado. -Si es un cheque se llama a la empresa para entrega del documento.

Elaboración: Toalombo (2023)

Fuente: Rastreo Web (2023)

Una vez realizado el levantamiento de información por procesos, la información se archivó luego de transcribirla para poder analizarlas y modificar en el caso que se requiera en los puntos pertinentes, del presente proyecto.

3.5 Evaluar lo existente en materia de control interno

Luego de obtener los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno de los procesos seleccionados en la empresa Rastreo Web se pudo determinar cual es el nivel de confianza que presentan, de acuerdo con la ponderación mencionada en el capítulo de metodología. De este modo, se presentan los resultados en la tabla 23:

Tabla 23 Nivel de confianza de los procesos

N.	Proceso	Conclusión
1	Compras	Rastreo Web no segrega las funciones, tampoco cuenta con normas o procedimientos para comprar, no se analizan nuevos proveedores potenciales y no mantiene un registro de cotizaciones de los precios de los proveedores. El resultado positivo fue del 73% corresponde al nivel de confianza obteniendo como resultado un nivel moderado , pues su registro es adecuado, existe un encargado oficial, documentos específicos para las compras, el transporte y seguro de mercancía es el adecuado, así como el control de inventario.
2	Ventas	Se deduce que la empresa presenta un nivel de confianza moderado que representa el 53% de cumplimiento. Pues mantiene un adecuado registro, control de recursos y cumplimiento de aspectos legales y tributarios. Por otro lado, la entidad no establece objetivos de venta, no están segregadas las funciones en el proceso, no se realizan análisis financiero de su rendimiento, no establecen el presupuesto para este rubro y no poseen políticas.
3	Servicio Técnico	Rastreo Web presenta un nivel de confianza moderado que representa el 75% de cumplimiento en este proceso. Existe un control eficiente sobre todo los documentos, autorizaciones y autorizaciones para su ejecución. Por otro lado, el inconveniente es la inexistencia de políticas y procedimientos por escrito.
4	Cobro a clientes	No se realizan confirmaciones de saldos a los clientes, no se aplican visitas para recuperar a clientes, escasa practica de arquezos de la cartera por cobrar, no se analiza la antigüedad de saldos de forma y no hay un control específico de cada cliente. El resultado positivo fue del 60% corresponde al nivel de confianza obteniendo como resultado un nivel moderado , dado que mantiene un adecuado registro contable, existe un encargado oficial, eficiente respaldos y control de los documentos específicos para los cobros.
5	Pago a proveedores	Rastreo Web presenta un nivel de confianza moderado que representa el 53% de cumplimiento en este proceso. Existe un control de los valores adeudados, así como un registro contable eficiente y se solicita autorización para su ejecución. Sin embargo, no mantiene un adecuado manejo de archivos de los comprobantes de pagos realizados, no se fijan montos para pagos por adelantado o en efectivo, no existe un cronograma de pagos, no hay políticas y la información de los proveedores no se actualiza periódicamente.

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

FASE II: DISEÑO

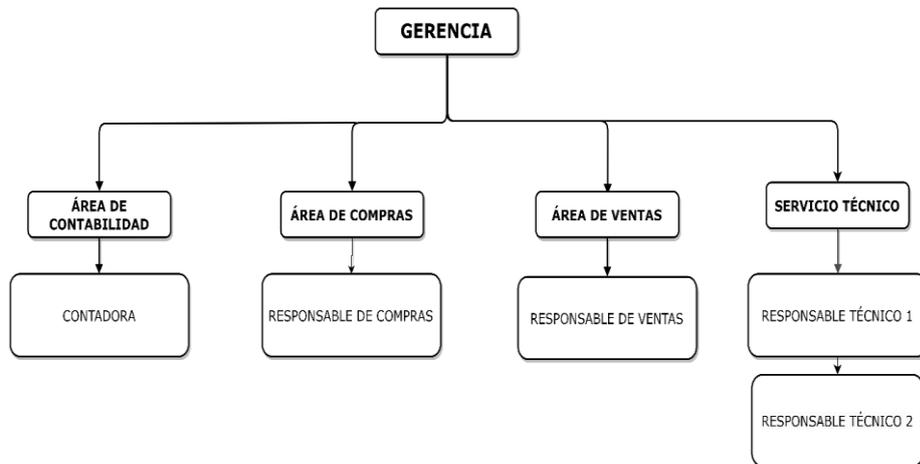
3.6 Diseño del sistema de control interno

En este punto inicia la fase II del diseño del sistema de control interno basado en el diseño organizacional. Según la metodología aplicada se procederá el diseño de acuerdo con estos cuatro pasos: la diferenciación, formalización, centralización e integración. Estos pasos ayudaron a que el nuevo sistema de control interno se acople a la realidad empresarial de Rastreo Web, logrando así cubrir las deficiencias de control presentes y mejorando el nivel de confianza en las operaciones llevadas a cabo.

-Diferenciación

En este paso como resultado del diseño vertical de la estructura que presenta la entidad, se diseñó el siguiente organigrama estructural mostrado en la ilustración 28. La finalidad fue representar gráficamente la distribución orgánica de la empresa obtenida en la fase anterior.

Ilustración 21 Organigrama estructural Rastreo Web



Fuente: Rastreo Web (2023)
Elaboración: Toalombo (2023)

-Formalización

Con el fin de establecer una cultura empresarial formal se aplicó las preguntas guías para establecer la misión y visión de la entidad. Obteniendo como resultado cuales son las aspiraciones para Rastreo Web, como desea mantenerse en el mercado, que imagen

quiere alcanzar y por supuesto identificar la necesidad que espera cubrir de sus clientes.

-Misión

Somos una empresa que se dedica a proporcionar soluciones de control, rastreo y ubicación satelital en tiempo real a vehículos empresariales y personales con el uso de la mejor tecnología disponible en el mercado y manteniendo altos estándares de calidad a precios accesibles. Nos esforzamos por garantizar la seguridad y la tranquilidad de nuestros clientes, ofreciendo servicios de seguimiento y monitoreo eficaz, con el objetivo de optimizar la gestión y la eficiencia de sus operaciones.

-Visión

Rastreo Web se esfuerza por ser reconocida como líder en soluciones de control, rastreo y ubicación satelital, ofreciendo servicios innovadores y de alta calidad. Buscamos expandir nuestra presencia a nivel nacional e internacional, llegando a nuevas localidades y brindando soluciones de seguimiento y monitoreo en tiempo real que satisfagan las necesidades de nuestros clientes en cualquier parte del mundo. Aspiramos a ser una empresa reconocida por su compromiso con la seguridad, eficiencia y rentabilidad de nuestros clientes, manteniendo siempre la excelencia en el servicio y la calidad de nuestras soluciones.

-Flujogramas

Con la información obtenida a través de la entrevista se plasmó los procesos mediante los siguientes flujogramas. A continuación, se muestra el producto final con las modificaciones realizadas a los procedimientos originalmente recolectados para mejorar su ejecución, iniciando con el proceso de compras:

En la tabla 24 se presentan los procedimientos del proceso de compras con sus respectivas correcciones. Es decir, las actividades como debe de realizar las adquisiciones la empresa Rastreo Web. También se identificó las áreas que intervienen y el orden de cada actividad.

Tabla 24 Cédula narrativa del proceso de Compras

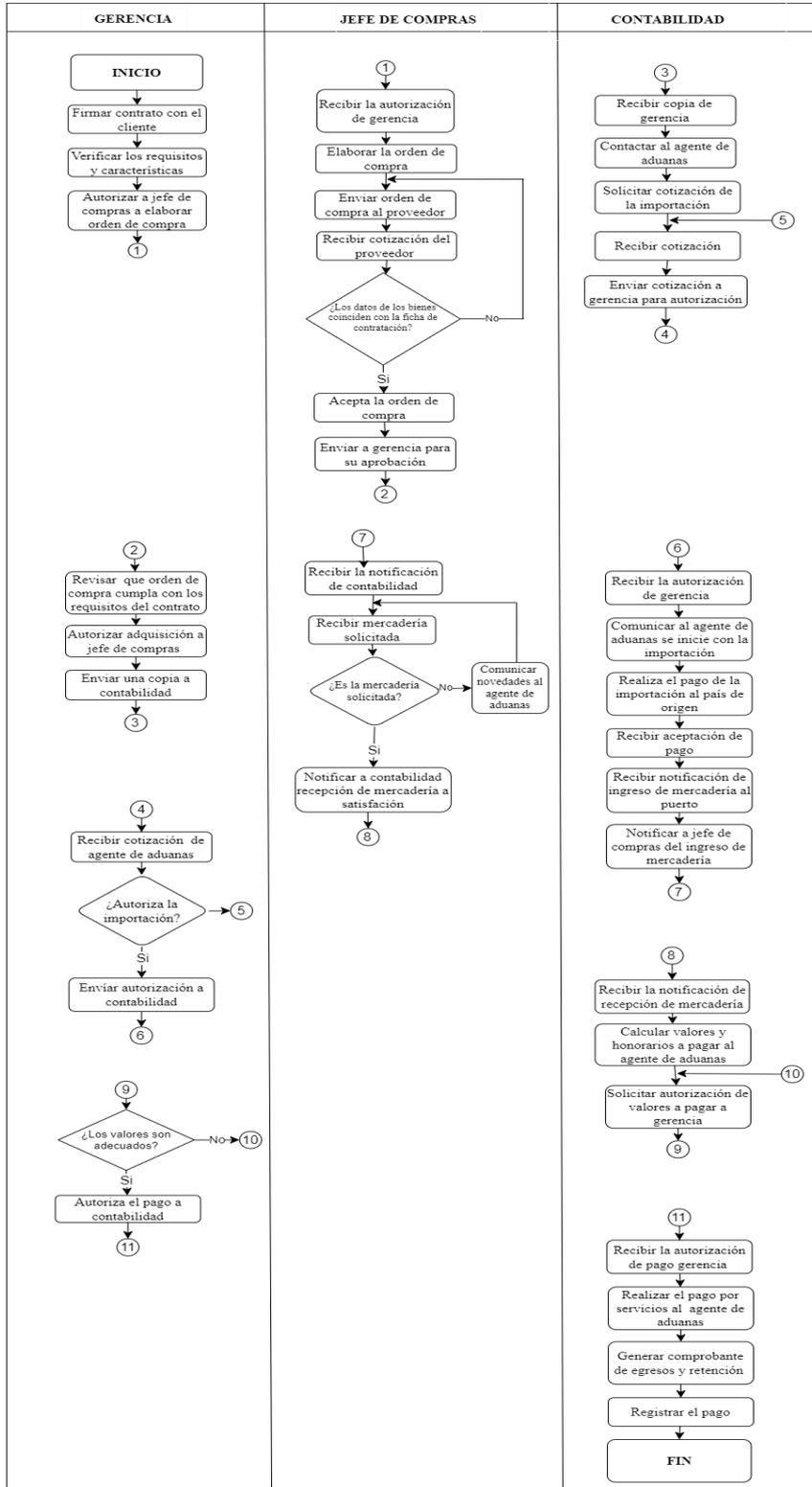
Proceso:	Compras
Responsables:	Gerencia, Jefe de Compras y Contabilidad
<p>Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Firmar el contrato con el cliente previo a ganar la licitación pública. -Verificar los requisitos y características. -Autorizar a jefe de compras a elaborar cotización. <p>Jefe de compras</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibir la autorización de gerencia (jefe de compras). -Elaborar y enviar orden de compra al proveedor. -Recibir cotización de proveedor. -Verificar que los datos de los bienes coincidan con la ficha de constatación. -Aceptar orden de compra y de ser negativo volver al proveedor. <p>Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Enviar orden de proveedor a gerencia para su aprobación. -Verificar que la orden de compra cumpla con los requerimientos del contrato. -Autorizar la adquisición lo envía a jefe de compras y copia a contabilidad. <p>Contabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contactar al agente de aduanas. -Solicitar una cotización de la importación. -Recibir la cotización y enviar la cotización para autorización de gerencia. -Autorizar la importación y enviar la autorización al contador. -Comunicar la iniciación de importación al agente de aduanas. -Realizar pago de la mercadería al país de origen. -Recibir aceptación del pago. -Recibir notificación de ingreso de mercadería al puerto. -Notificar al jefe de compras del ingreso de mercadería. <p>Jefe de compras</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibir la notificación de contabilidad y la mercadería solicitada. -Verificar que la mercadería es la solicitada. -De presentar inconvenientes, comunicar al agente de aduana las novedades. -Notificar recepción de mercadería a conformidad a contabilidad. <p>Contabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibir la notificación de mercadería a satisfacción del jefe de compras. -Revisar valores y honorarios a pagar a agente de aduanas. -Solicitar autorización de valores a gerencia. <p>Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar los valores a pagar de agente de aduanas. -Hay algún error, solicitar explicación. -Autorizar el pago a contabilidad. -Recibir la autorización de pago. -Realizar el pago. -Generar comprobante de egreso y retención de aplicar. <p>FIN</p>	

Fuente: Toalombo (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

La ilustración 29 es la representación gráfica de los procedimientos de compras.

Ilustración 22 Flujoograma del proceso de Compras



Fuente: Rastreo Web (2023)
Elaboración: Toalombo (2023)

En la tabla 25 se presentan los procedimientos modificados del proceso de ventas. Donde se mejoró el orden de las actividades e identificó las áreas que intervienen en el proceso seleccionado, para mayor facilidad de ejecución.

Tabla 25 Cédula narrativa del procedimiento de Ventas

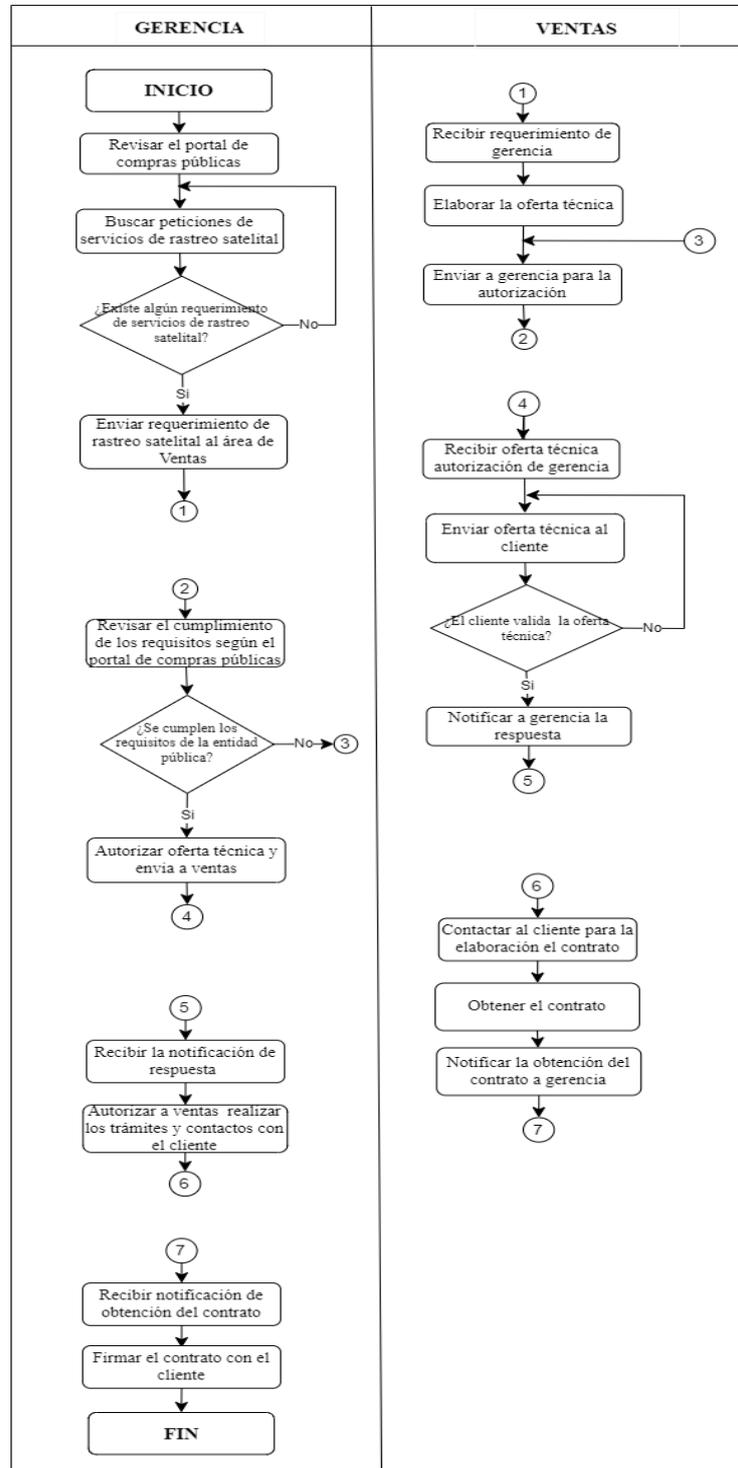
Proceso:	Ventas
Responsables:	Gerencia y Ventas
<p>Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisar el portal de compras públicas. -Buscar peticiones de servicio de rastreo satelital. - Enviar requerimiento de rastreo satelital al área de ventas. <p>Ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibir la notificación de petición. -Elaborar la oferta técnica en función a las necesidades de la entidad. -Enviar a gerencia para autorización. <p>Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar que cumpla con los requisitos según el portal de compras públicas. -Autorizar la oferta técnica y enviar a ventas. <p>Ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Enviar al correo electrónico o presencialmente, la oferta técnica al proveedor. -Notificar a gerencia la respuesta del proveedor o buscar nuevas participaciones. <p>Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Autorizar a ventas realizar los trámites y contactos con el proveedor. <p>Ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contactar al proveedor hasta obtener el contrato de la empresa pública. -Enviar a gerencia para revisión. <p>Gerente</p> <ul style="list-style-type: none"> -Firmar el contrato <p>FIN</p>	

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

En la siguiente ilustración 30 se presenta gráficamente las actividades que componen el proceso de ventas, la interacción de las áreas que participan y el orden de su ejecución.

Ilustración 23 Flujoograma del proceso de Ventas



Fuente: Rastreo Web (2023)
Elaboración: Toalombo (2023)

El extracto obtenido de la cedula narrativa muestra los procedimientos del proceso de Servicio Técnico. Los procedimientos fueron modificaciones con la finalidad de mejorar su ejecución. A continuación, se presenta el resultado en la tabla 26:

Tabla 26 Cédula narrativa del proceso de Servicio Técnico

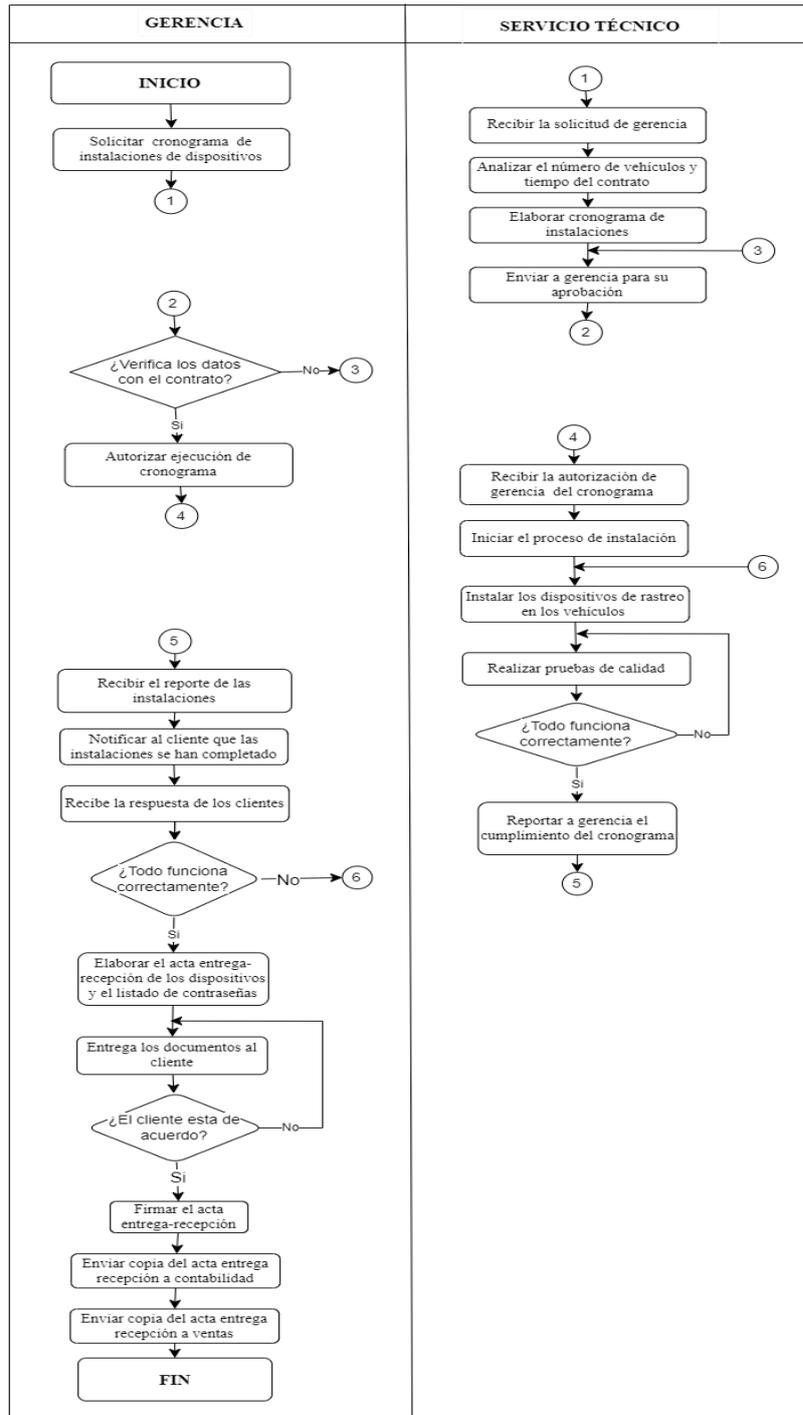
Proceso:	Servicio Técnico
Responsables:	Gerencia y Servicio Técnico
<p>Gerencia -Solicitar cronograma de instalaciones de dispositivos a servicio técnico.</p> <p>Servicio Técnico -Recibir solicitud de gerencia. -Analizar el número de vehículos a instalar y los tiempos del contrato. -Elaborar cronograma de instalaciones y enviar a gerencia para su aprobación.</p> <p>Gerencia -Verificar el número de vehículos y los tiempos coinciden con el contrato. -De haber problemas, reenviar a servicio técnico para que realice respectivas correcciones. -Autorizar ejecución de cronograma.</p> <p>Servicio Técnico -Recibir la autorización del cronograma por parte de gerencia. -Iniciar el proceso de instalación. -Instalar los dispositivos de rastreo de vehículos. -Realizar pruebas de calidad. -Reportar a gerencia que se ha cumplido con el cronograma.</p> <p>Gerencia -Recibir el reporte de las instalaciones -Notificar al cliente que la instalación se ha completado. -Recibir la respuesta de cliente. -Elaborar actas de entrega recepción de los dispositivos instalados y el listado de contraseñas. -Entregar los documentos al cliente. -Firmar el acta, caso contrario se elabora otra vez. -Enviar copia en archivo del acta a contabilidad. -Enviar acta al área de ventas</p> <p>FIN</p>	

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

La ilustración 31 muestra el flujograma, resultado final con las modificaciones realizadas a los procedimientos originalmente recolectados del proceso correspondiente a la instalación de dispositivos GPS con la finalidad de mejorar su ejecución:

Ilustración 24 Flujograma del proceso de servicio técnico



Fuente: Rastreo Web (2023)
Elaboración: Toalombo (2023)

La tabla 27 contiene los procedimientos modificados realizadas a los procedimientos originales y los responsables que interactúan en el proceso de cobro a clientes:

Tabla 27 Cédula narrativa del proceso de Cobro a Clientes

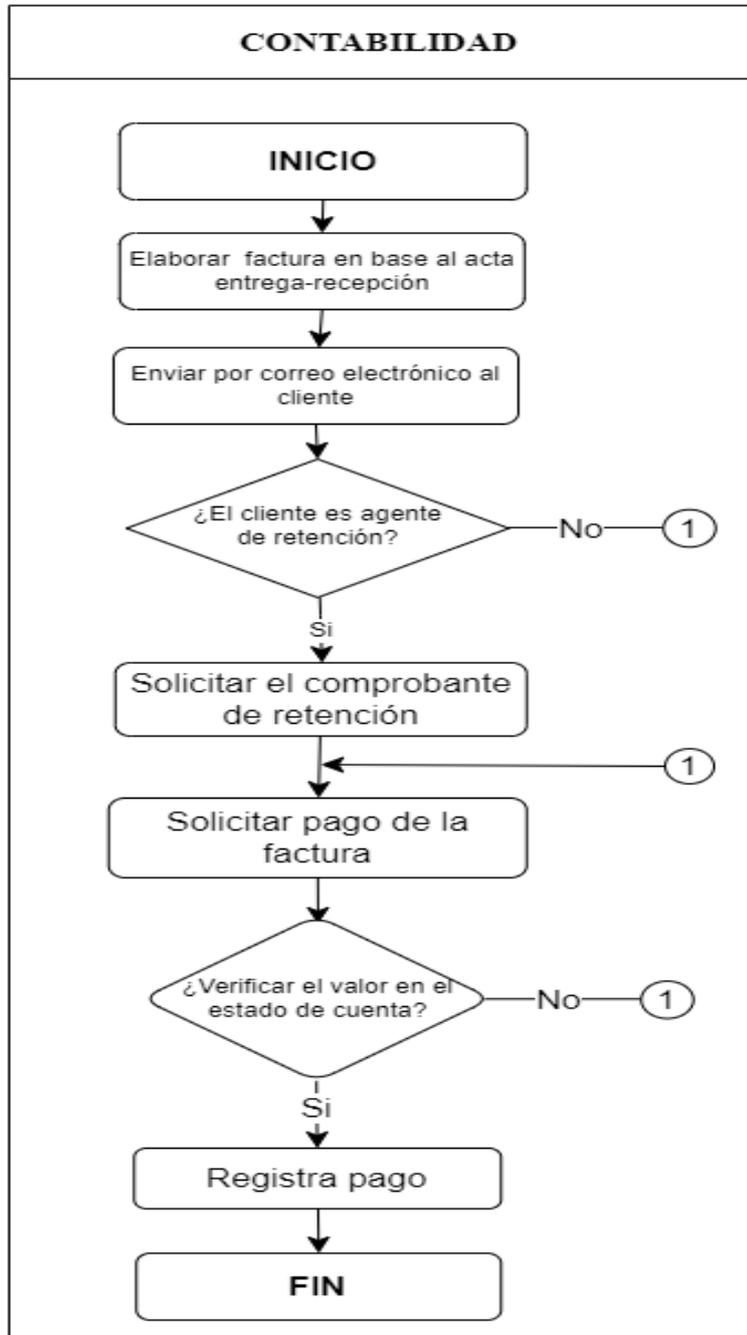
Proceso:	Cobro a Clientes
Responsables:	Contabilidad
<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar factura en base a acta de entrega recepción de instalaciones. -Envía por correo al cliente. -Si el cliente es agente de retención. Solicitar el comprobante de retención. -Solicitar pago de la factura. -Revisar si la transferencia o depósito en cuenta bancaria, es la correcta. -Verificar el valor en el estado de cuenta -Registrar el pago. <p>FIN</p>	

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

La ilustración 32 muestra gráficamente las modificaciones realizadas a los procedimientos originalmente recolectados del proceso de cobro a cliente con la finalidad de mejorar su ejecución:

Ilustración 25 Flujograma del proceso de cobro a cliente



Fuente: Rastreo Web (2023)
Elaboración: Toalombo (2023)

La tabla 28 presenta procedimientos corregidos aplicados en el pago a proveedores para mejorar su realización:

Tabla 28 Cédula narrativa del proceso de Pago a Proveedores

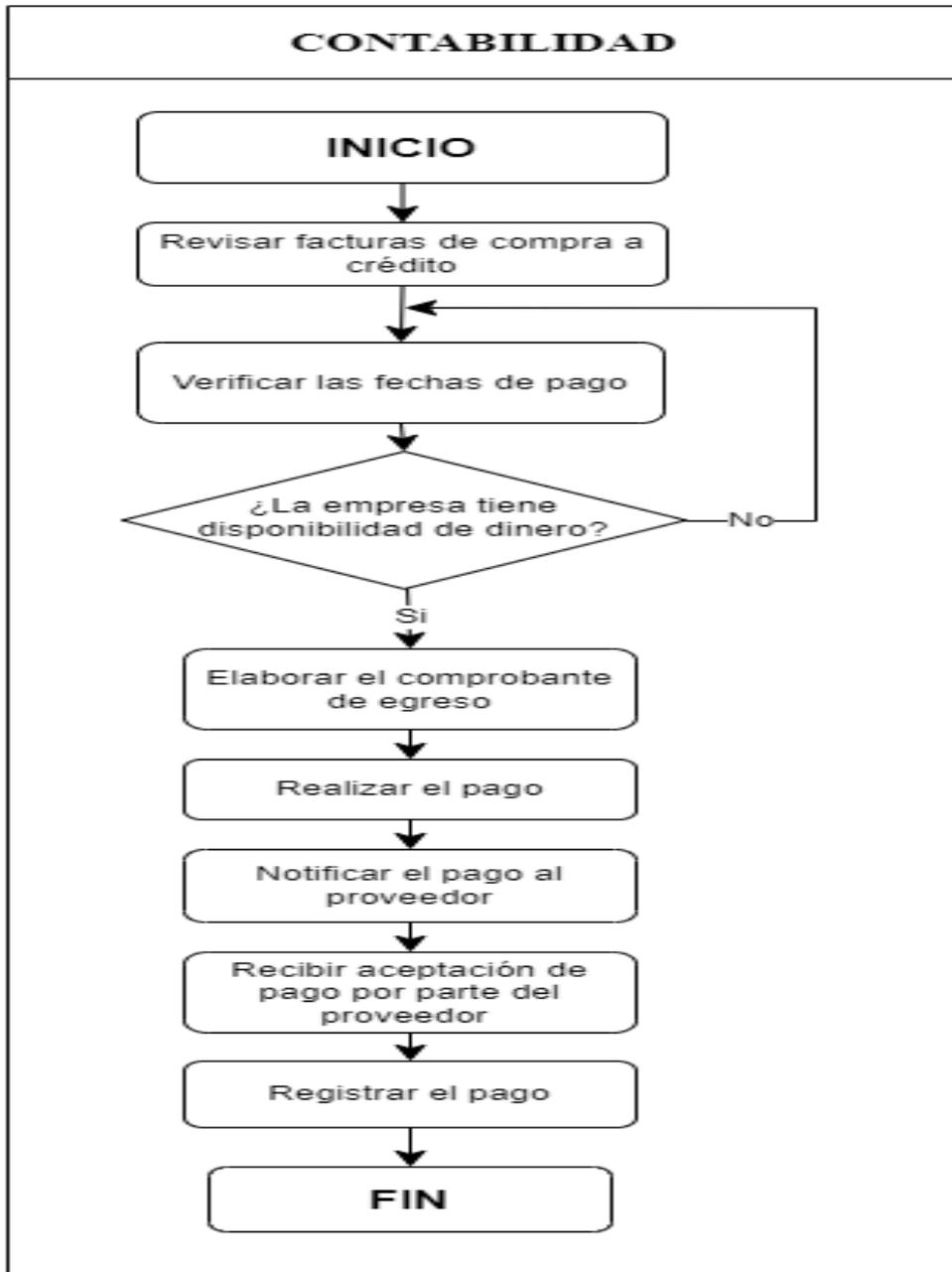
Proceso:	Pago a Proveedores
Responsables:	Contabilidad
<ul style="list-style-type: none">-Revisar la factura de compra a crédito.-Verificar las fechas de pago.-Elaborar el comprobante de egreso.-Realizar el pago.-Notificar el pago al proveedor.-Recibir aceptación de pago por parte del proveedor.-Registrar el pago. <p>FIN</p>	

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

El último flujograma es presentado a través de la ilustración 33. Esta gráfica muestra el resultado final con las modificaciones realizadas a los procedimientos originalmente recolectados del proceso de pago a proveedores con la finalidad de mejorar su ejecución:

Ilustración 26 Flujo de pago a proveedores



Fuente: Rastreo Web (2023)
Elaboración: Toalombo (2023)

-Objetivos

En este segmento, se establecieron objetivos estratégicos generales de acuerdo con las siguientes perspectivas: financieros, clientes, procesos y aprendizaje y crecimiento. Estos objetivos fueron definidos como metas a largo plazo para lograr un crecimiento sostenible en el negocio. La finalidad de definir estos objetivos es promover el trabajo empresarial continuo como equipo para que los alcancen y continúen asegurando el éxito a largo plazo de la entidad. Su finalidad principal es guiar a la empresa y establecer sus estándares de trabajo. Por ello, la tabla 29 los detalla de acuerdo con las categorías ya mencionadas:

Tabla 29 Objetivos generales estratégicos

Perspectiva	Objetivos
Financieros	<ul style="list-style-type: none">-Incrementar los ingresos por ventas anuales.-Asegurar la sostenibilidad financiera permanentemente de la empresa.-Diversificar y aumentar las fuentes de ingresos de manera anual.
Clientes	<ul style="list-style-type: none">-Ampliar la oferta de productos de manera anual.-Ampliar la cuota de mercado de forma continua.-Asociarse con el cliente para generar soluciones efectivas.
Procesos	<ul style="list-style-type: none">-Crear productos y servicios más innovadores constantemente.-Mejorar el servicio a clientes y su alcance.-Desarrollar y usar una base de datos de clientes.-Mejorar y mantener la seguridad en el trabajo.
Aprendizaje y crecimiento	<ul style="list-style-type: none">-Atraer a los mejores profesionales para los cargos que se requiera periódicamente.-Invertir en herramientas para que el personal sea más productivo de forma semestral.-Mejorar la retención de empleados para generar estabilidad laboral.

Fuente: Rastreo Web (2023)

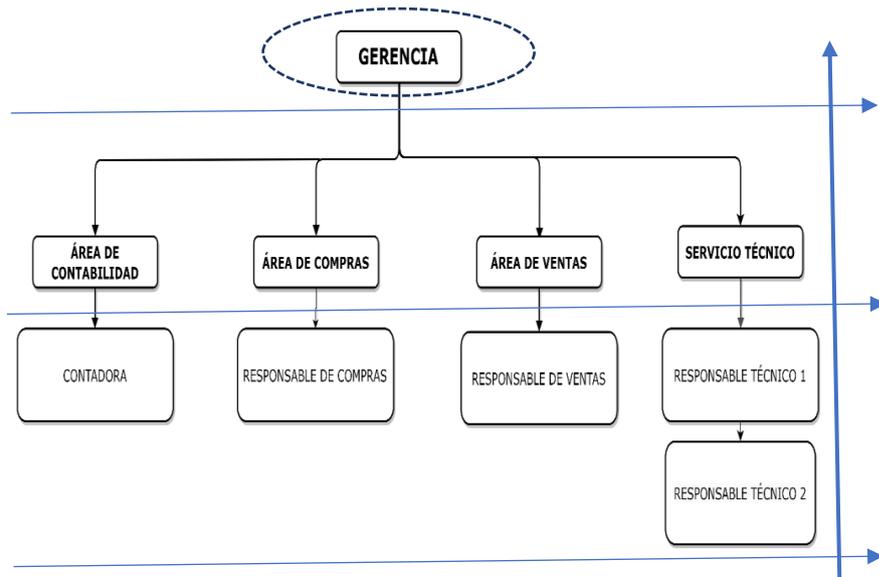
Elaboración: Toalombo (2023)

-Centralización

En muchas empresas, la toma de decisiones suele ser un proceso complejo que involucra a varios niveles jerárquicos y esta descentralizado. Sin embargo, en la empresa Rastreo Web se gestiona de forma centralizada por medio del área estratégica a cargo del Gerente General. Pues la entidad presenta una estructura simple y su tamaño no supone ningún problema, sino que, por el contrario, mejora su operatividad diaria. De esta forma, la entidad es capaz de tomar decisiones de forma rápida y efectiva. Razón que permite mantenerse competitiva en un mercado cada vez más exigente.

La ilustración 35 muestra la diferenciación vertical de la empresa Rastreo Web, donde se puede evidenciar que el poder de toma de decisión esta centralizado en la gerencia, puesto que se trata de un negocio de una persona natural que ejerce con gerente y dueño de la entidad.

Ilustración 27 Diferenciación vertical de la empresa Rastreo Web

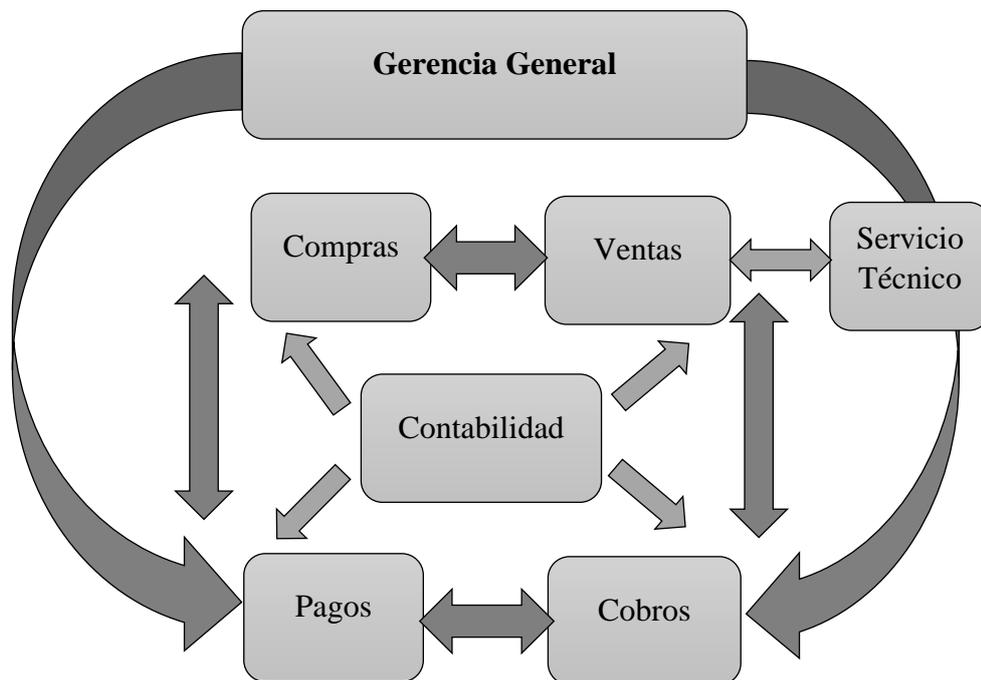


Fuente: Rastreo Web (2023)
Elaboración: Toalombo (2023)

-Integración

Una vez determinados cuales son los pasos para cada proceso, se identificó como es la interrelación entre estos y se lo plasmó en la ilustración 36. La finalidad fue demostrar que la entidad maneja una buena integración entre las diferentes áreas lo que ha permitido llevar sus operaciones comerciales acorde a las aspiraciones de la empresa y los clientes.

Ilustración 28 Mapa de interacción de procesos de Rastreo Web



Fuente: Rastreo Web (2023)
Elaboración: Toalombo (2023)

3.7 Retroalimentación del sistema de control interno

Una vez ya diseñado el control interno para los procesos seleccionados, se estableció un cuestionario que ayude a evaluar los procedimientos de cada uno de los procesos. El cual ayudará a mantener una continua retroalimentación de las posibles debilidades o riesgos que pueda llegar a presentar el sistema de control interno implementado. La metodología de evaluación es la misma aplicada para evaluar los cuestionarios de control interno utilizados en el diseño del sistema de control interno del presente proyecto integrador.

La tabla 30 muestra el cuestionario de control para el proceso de compras, que permite evaluar el cumplimiento de requisitos, autorizaciones y documentación requerida para realizar la adquisición de mercadería.

Tabla 30 Cuestionario de evaluación del proceso de compras

N.	PREGUNTA	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
		SI	NO	
1	¿Los responsables que interviene en el proceso conocen sus funciones?			
2	¿Gerencia previa a la adquisición, verifica las características de los bienes según el contrato firmado con el cliente?			
3	¿El Jefe de Compras elabora la orden de compras previa autorización de Gerencia?			
4	¿Gerencia autoriza la cotización del agente de aduanas, antes de iniciar el trámite de importación?			
5	¿Gerencia recibe notificación de llegada de mercadería al puerto de manera oportuna por parte de Contabilidad?			
6	¿El Jefe de Compras comunica inmediatamente a Agente de Aduanas sobre novedades al momento de recibir la mercadería en la empresa?			
7	¿Al recibir la mercadería el jefe de compras verifica que la mercadería cumpla con las características y requisitos según orden de compra?			
8	¿El pago a proveedor solo se efectúa una vez autorizado por gerencia?			
9	¿Los valores por los servicios del agente de aduana se los cancela luego de recibir y verificar la mercadería?			
10	¿Por cada desembolso se realiza el respectivo comprobante de egreso?			
PONDERACIÓN TOTAL				10
CALIFICACIÓN TOTAL				0

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

En la tabla 31 se muestra el cuestionario de evaluación para el proceso de ventas. Con el fin de verificar si se cumple con los controles mínimos en este proceso.

Tabla 31 Cuestionario de evaluación del proceso de ventas

N.	PREGUNTA	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
		SI	NO	
1	¿Gerencia revisa periódicamente el portal de compras públicas, para identificar posibles requerimientos de sistemas de rastreo satelital?			
2	¿Gerencia notifica con tiempo a ventas sobre la postulación?			
3	¿Ventas elabora la oferta técnica para el cliente, una vez autorizado por Gerencia?			
4	¿Gerencia previo el envío de la oferta técnica, verifica que se cumpla con la ficha técnica del cliente?			
5	¿Para la elaboración de la oferta técnica Ventas observa la base legal vigente de la Ley de Contratación Pública?			
6	¿Se comunica inmediatamente a Gerencia la aceptación del cliente de la oferta técnica enviada?			
7	¿Ventas se contacta con el cliente hasta la elaboración del contrato?			
8	¿Gerencia firma contrato previa verificación de Ventas?			
PONDERACIÓN TOTAL				8
CALIFICACIÓN TOTAL				0

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

En la tabla 32 se muestra el cuestionario de evaluación para el proceso de servicio técnico, por el medio de cual se evalúan las solicitudes, encargos y la documentación requerida para realizar la instalación de los dispositivos GPS en los vehículos.

Tabla 32 Cuestionario de evaluación del proceso de servicio técnico

N.	PREGUNTA	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
		SI	NO	
1	¿Gerencia solicita el cronograma de instalaciones a Servicio Técnico a tiempo?			
2	¿El encargado de realizar el cronograma de instalaciones es servicio técnico?			
3	¿Gerencia verifica que los datos y tiempos de la instalación coincidan con los requerimientos del contrato?			
4	¿El cronograma de instalaciones es autorizado por Gerencia, previo a su ejecución?			
5	¿Servicio Técnico realiza pruebas de calidad del funcionamiento de los gps?			
6	¿Servicio Técnico comunica inmediatamente a Gerencia sobre el cumplimiento del cronograma?			
7	¿Gerencia se encarga de notificar al cliente la culminación de las instalaciones?			
8	¿Gerencia, una vez verificado el correcto funcionamiento de los dispositivos GPS elabora el acta de entrega-recepción de instalaciones y la lista de contraseñas?			
9	¿Las partes del contrato firman a satisfacción el acta de entrega-recepción?			
PONDERACIÓN TOTAL				9
CALIFICACIÓN TOTAL				0

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

En la tabla 33 se muestra el cuestionario de evaluación para el proceso de cobro del cliente, en el cual se evalúan las solicitudes, encargos y la documentación requerida para empezar el proceso de cobro.

Tabla 33 Cuestionario de evaluación del proceso de cobro del cliente

N.	PREGUNTA	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
		SI	NO	
1	¿Contabilidad revisa el acta de entrega-recepción para realizar la factura?			
2	¿Contabilidad envía factura a cliente por correo electrónico previo al cobro?			
3	¿Si el cliente es agente de retención, Contabilidad solicita el comprobante de retención?			
4	¿Se solicita el pago de la factura al cliente?			
5	¿Se verifica la recepción del pago del cliente y se registra contablemente?			
PONDERACIÓN TOTAL				5
CALIFICACIÓN TOTAL				0

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

En la tabla 34 se muestra el cuestionario de evaluación para el proceso de pago al proveedor, por el medio de cual se evalúan las solicitudes, encargos y la documentación requerida para empezar el proceso de pago.

Tabla 34 Cuestionario de evaluación del proceso de pago a proveedor

N.	PREGUNTA	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
		SI	NO	
1	¿Contabilidad revisa la existencia de facturas de compras a crédito?			
2	¿Contabilidad verifica las fechas de pago antes de proceder con el cobro?			
3	¿Contabilidad solicita autorización a Gerencia para realizar pagos pendientes?			
4	¿Una vez realizado el pago se notifica al proveedor?			
5	¿Se registra el pago del valor de la factura?			
PONDERACIÓN TOTAL				5
CALIFICACIÓN TOTAL				0

Fuente: Rastreo Web (2023)

Elaboración: Toalombo (2023)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Una vez realizado el diagnóstico de la empresa Rastreo Web, se evidencian varias deficiencias en su estructura organizacional, pues carece de formalidad tanto en lo estratégico y operativo. En el aspecto estratégico la entidad no define la misión, visión y objetivos institucionales, pues al inicio no consideró necesario elaborar un plan estratégico que ayude a guiar el rumbo de las actividades del negocio. Otra problemática es la falta de asignación de autoridades y la clasificación de áreas que la componen. Esto a razón de ser pocos colaboradores y luego cuando la empresa crece, gerencia pospuso el diseño de un organigrama por el limitado tiempo dado la magnitud de sus actividades actuales. Por otra parte, en el ámbito operativo, los procesos no están identificados por áreas, tampoco se asignan responsables y los procedimientos que los componen no se encuentran por escrito. Rastreo Web realiza sus actividades, pero con ciertas irregularidades y exceso de obligaciones en ciertos sectores. La falta de diversificación de procedimientos es a causa de no contar con un sistema de control interno adecuado. Considerando que la entidad presenta una estrategia enfocada al mercado y su principal meta es consolidarse por la relación precio - calidad del servicio técnico que presta. Las limitantes mencionadas provocan que la organización no cuente con objetivos claros de hacia dónde y cómo espera alcanzar sus planes de crecimiento en el mercado satelital, pues no cuenta con las estrategias adecuadas que los orienten en la toma de decisiones acertadas.

Con la finalidad de reforzar las actividades de la entidad, se diseña un mapa de procesos que los clasifica en tres categorías: estratégicos, claves y de apoyo. Esta representación facilita la selección de los principales procesos para analizarlos. Siendo cinco: compras, ventas, servicio técnico, cobro a clientes y pago a proveedores. Estos son seleccionados debido a su estrecha relación con el giro del negocio y su objetivo de crecimiento en el sector.

Se determina que el nivel de confianza presentada es moderado, puesto que mantiene los controles básicos como: las autorizaciones de gerencia, análisis de proveedores o clientes y el cumplimiento a la normativa tributaria y contable. Se realiza un organigrama estructural donde muestra la parte administrativa y operativa de la entidad. Definiendo así el modelo jerárquico de Rastreo Web. La misión y visión se diseñaron alineadas a las actuales metas que aspiran como negocio y su proyección en el futuro. Y dado que su enfoque estratégico es el mercado se propusieron objetivos que ayuden a la empresa a potenciar el servicio técnico que ofrece mediante estrategias dirigidas a los clientes, proveedores, nuevos mercados y hacia el talento humano. Por otro lado, los procesos se establecieron por escrito y para facilitar la comprensión de las divisiones por áreas y el responsable a cargo se elaboraron flujogramas. Al contar con estos lineamientos, la empresa empieza a formalizar su cultura organizacional y mantiene presente cuál es su finalidad como entidad e incentiva a gerencia a tomar decisiones más arriesgadas e innovadoras. Es clave para la organización contar con un control continuo, porque piensa ampliar sus actividades. Por ello, la continuidad de la eficiencia en los recursos, así como la eficacia en sus actividades es vital, por esta razón contar con un cuestionario de evaluación para los procedimientos diseñados es una herramienta útil y sencilla de usar.

Finalizando se determina que este proyecto integrador es importante debido a que se llevó a la práctica algo que previamente solo existía en forma teórica. El hecho de que no haya otros trabajos de titulación o investigaciones que hayan aplicado esta metodología demuestra que el aporte de este proyecto es valioso y único en su campo.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda aplicar metodologías de diseño de control interno que se adapten al tamaño de la empresa, discerniendo así la aplicación de modelos de grandes empresas en las pequeñas. Para ello se debe diagnosticar de una manera real cual es la situación de la empresa y sus debilidades y definir el modelo que mejor se acople al contexto empresarial.

Sugerir a la gerencia de la empresa Rastreo Web que implemente el sistema de control interno basado en el diseño organizacional para verificar si esta herramienta funciona o requiere ciertos ajustes, como un aporte a la organización.

Se recomienda adoptar nuevas metodologías para el diseño de sistemas de control interno con el objetivo de mejorar la eficacia de la toma de decisiones y maximizar el desempeño de la empresa. Una estrategia efectiva es incorporar indicadores clave y asegurarse de que los controles estén alineados con los principales objetivos de la organización por medio del Cuadro de Mando Integral. Esto permitirá una gestión informada y facilitará la identificación de áreas de mejora para optimizar los resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abolafio, M. (2021). *Gestión por Proceso*. Obtenido de <https://n9.cl/g6k1x>
- Allied Market Research. (2021). *GPS Tracking Device Market*. Obtenido de <https://www.alliedmarketresearch.com/gps-tracking-device-market-A11685>
- Alvarez, A. A., Pibaque, M. S., & Moran, J. H. (2022). Los Procesos del Control en la Gestión de Riesgo Empresarial. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 707-719. Obtenido de <https://acortar.link/zZew1E>
- Arano, R. M., Cano, M. F., & Olivera, D. A. (2012). *La Importancia del Entorno General en las Empresas*. Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://www.uv.mx/iesca/files/2013/04/06CA201202.pdf>
- Arellana, L. C., Chinchilla, M. F., & Escobar, M. E. (2020). Obstáculos en la Implementación de Control Interno en MPYMES en Colombia. *Fundación Universidad de Palermo*, 22(22), 185–207. Obtenido de https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf
- Argandoña, M. D. (2020). Nuevos Enfoques de Control Interno y Complaciance. Obtenido de <https://acortar.link/sLN664>
- Arias, A. C. (2010). *La Gestión de los Procesos*. Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Aristizabal, L. M. (2013). *Control Interno, Eficiencia y Eficacia de la Organización Empresarial*. Universidad Militar Nueva Granada . Obtenido de <https://n9.cl/zueer>
- Armas, R. G. (2008). *Auditoría de Gestión: Conceptos y Métodos*. Editorial Félix Varela. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/71223?page=14>
- Asociación Española para la Calidad. (2019). *Gestión por Procesos*. Obtenido de <https://n9.cl/6i4uo>
- Asturias Corporación Universitaria . (2019). *El Proceso de control*. Obtenido de <https://www.centro->

virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad3_pdf
5.pdf

Auditoría Superior de la Federación. (2014). *Marco Integrado de Control Interno*.
Secretaría de la Función Pública. Obtenido de
http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf

Banco de Desarrollo de América Latina. (2020). *El Desafío del Desarrollo en
América Latina. Políticas para una Región más Productiva, Integrada e
Inclusiva*. Obtenido de <https://acortar.link/kPeFzd>

Banco Mundial. (2020). *Brasil Analiza Cómo Fortalecer el Control Interno para
Evitar el Despilfarro*. Obtenido de
[https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/12/21/brasil-analiza-
como-fortalecer-control-interno-evitar-despilfarro](https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/12/21/brasil-analiza-como-fortalecer-control-interno-evitar-despilfarro)

Beriguete, A. C. (2012). *El Desarrollo de la Cultura Organizacional*. Obtenido de
[https://www.eoi.es/blogs/awildacarolinaberiguete/2012/02/27/el-desarrollo-
de-la-cultura-organizacional/](https://www.eoi.es/blogs/awildacarolinaberiguete/2012/02/27/el-desarrollo-de-la-cultura-organizacional/)

Bú, B. A. (2022). Diseño Organizacional: La Búsqueda del Éxito. *Revista científica
Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57-72. Obtenido de
[https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/download/189/47
6/767](https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/download/189/476/767)

Calderón, G., Vivares, J. A., & Jiménez, J. M. (2022). Hacia la Comprensión de la
Cultura Organizacional Colombiana. Un Enfoque desde los Valores en
Competencia. *Revista Universidad & Empresa*, 24(43), 1-29. Obtenido de
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/12190>

Cameron, K., & Quinn, R. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational
Culture*. Addison-Wesley Publishing.

Cameron, K., & Quinn, R. (2006). *Diagnosing and Changing Organizational
Culture Based on The Competing Values Framework*. Jossey-Bass. Obtenido
de <https://n9.cl/u7lqi>

- Canteral, J. F., & Morán, C. M. (2019). *Plan de Diseño Organizacional para la Empresa Hirometalsa S. A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3156/1/T-ULVR-2765.pdf>
- Carrasco, Á. (2017). *La Descentralización en una Empresa debe Propiciar el Desarrollo de las Personas.* Universidad de Piura. Obtenido de <https://n9.cl/0su04i>
- Castañeda, J. (2016). *Gestión, Administración de Riesgos y Modelos de Control Interno.* Areandina Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2132/RP_eje2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, J. (2018). *Gestión, Administración de Riesgos y Modelos de Control Interno.* Preandina Fundación Universitaria del área Andina. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326423778.pdf>
- Castellnou, R. (2021). *La Necesidad de la Gestión por Procesos.* Obtenido de <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Chacha, G. A., & Chacha, A. E. (2015). *Elaboración de un Organigrama, Diseño del Departamento de Gestión de Talento Humano, así como el Levantamiento de Procesos, Procedimientos y Manual de Funciones para El Conjunto Hotelero Chacha Parra, en el Periodo noviembre 2014 – Marzo 2015.* Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8952/1/UPS-CT005221.pdf>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos* (5 ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de <https://acortar.link/1rwLg>
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría de la Administración* (5 ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de <https://acortar.link/sU4ROx>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La Dinámica del éxito en las Organizaciones* (2 ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de <https://acortar.link/XCaAU>

- Claver, E. C., Pertusa, E. M., & Molina, J. F. (2005). Configuraciones Organizativas: Congruencia entre el Entorno, la Estrategia y la Estructura. *Revista de Economía y Empresa*, 52(53), 197-214. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2274044.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). *Transformaciones Tecnológicas en América Latina: Fomentando Empleos*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/transformaciones-tecnologicas-america-latina-empleos-productivos#>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2022). *MIPYMES en América Latina: Un Frágil Desempeño y Nuevos Desafíos para las Políticas de Fomento*. Obtenido de <https://n9.cl/7eilp>
- Corporación Andina de Fomento. (2019). *América Latina y el Caribe 2019: Políticas para PYMES Competitivas en la Alianza del Pacífico y Países Participantes de América del Sur*. Obtenido de <https://n9.cl/lie6w>
- Cortés, A. (2019). El Control Interno como Proceso Administrativo para las PYMES. *Revista FAECO sapiens*, 2(2), 1-9. Obtenido de <https://acortar.link/U9FYzJ>
- D'Ambrosio, S. (2009). *Organización formal e informal*. El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/29753?page=12>
- Daft, R. L. (2015). *Teoría y diseño organizacional* (11 ed.). Cengage Learning. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/40035?page=1>
- Data Bridge. (2022). *Global GPS (Global Positioning System) Tracking System Market – Industry Trends and Forecast to 2030 [Mercado Mundial del Sistema de Seguimiento: GPS (Sistema de Posicionamiento Global): Tendencias de La Industria y Pronóstico para 2030]*. Obtenido de <https://www.databridgemarketresearch.com/reports/global-gps-tracking-device-market>
- Deloitte. (2015). *COSO: Marco de Referencia para la Implementación, Gestión y Control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

- Deloitte. (2015). *COSO: Marco de Referencia para la Implementación, Gestión y Control de un Adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Deloitte. (2018). *Sistema de Control Interno: Generación de Valor y Plataforma de Evolución*. Obtenido de <https://shortest.link/httpswww2deloittecomcontentdamDeloittemxDocumentsrisk2019Sistema-control-interno-infopdf>
- Deshpandé, R., Farley, J. U., & Webster, F. E. (1993). Corporate Culture, Customer Orientation, and Innovativeness in Japanese firms: a Quadrad Analysis. *Journal of Marketing*, 57(1), 23-37.
doi:<https://doi.org/10.1177/002224299305700102>
- Directorio de Empresas y Establecimientos de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). *Boletín Técnico No. 01-2022-DIEE*. Obtenido de <https://n9.cl/hzgc4>
- Dorta, J. A. (2012). *La Evaluación de Riesgos como Componente Básico del Sistema de Control Interno: Una Aplicación a las Fuentes de Financiación de la ULPGC*. B-EUMED. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/51466?page=7>
- Elizalde, L. M. (2018). Control Interno desde el Enfoque Contemporáneo (Modelo Coso y Coco). *Revista Contribuciones a la Economía*, 12(1), 87-92. Obtenido de Revista Contribuciones a la Economía: <https://n9.cl/rtfa9>
- Envision Intelligence. (2023). *South America GPS Tracking Devices Market-Size, Outlook, Trends and Forecast (2023-2030)*. Obtenido de <https://www.envisionintelligence.com/industry-report/south-america-gps-tracking-devices-market/>
- Esquivel, A. (12 de Abril de 2019). Fallas de Control Interno sobre la Gestión Empresarial. *La Republica*, pág. A1. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/fallas-de-control-interno-sobre-la-gestion-empresarial>

- Fabara, F. B., & Quiroga, L. A. (2020). *Implementación de los Procesos de Gobierno de COBIT 2019 en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ejército del Ecuador*. Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/22560/T-ESPE-043874.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Figuroa, C. A. (2011). Las Características de Diselo Empresarial que Inducen a un Desempeño Innovador Exitoso: Una Investigación de Carácter Exploratoria en la Empresa Ad Astra Rocket Compsny Subsidiaria Costa Rica. *Revista de Ciencias Económicas*, 29(1), 572-599. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7059>
- Gamboa, J. P., Puente, S. P., & Vera, P. Y. (2016). Importancia del Control Interno en el Sector Público. *Revista Publicando*, 3(8), 487-502. Obtenido de <https://n9.cl/nfjho>
- García, A. C., Sandoval, K. V., & Rodríguez, L. F. (2022). *Proceso Administrativo*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <https://n9.cl/glg348>
- García, D. B. (2012). *Metodología para la Evaluación del Sistema de Control Interno (SCI)*. Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/85775>
- García, M. G., & Ibarra, L. A. (2011). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- GlobalSuite Solutions. (2020). *Mapa de Procesos de una Organización, ¿Qué es y Cómo se Elabora?* Obtenido de <https://n9.cl/nxuwm>
- Gómez, A. S. (2019). *Diseño Organizacional*. Obtenido de <https://n9.cl/d24g5>
- Google. (2023). *[Indicaciones de Google Maps para llegar a Rastreo Web Ambato]*. Obtenido de <https://acortar.link/g4CXry>

- Grajales, D. A., & Castellanos, O. C. (2018). Evaluación del Control Interno en el Proceso de Tesorería de las Pequeñas y Medianas Empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4(7), 67-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6381/638167723005/638167723005.pdf>
- Grand View Research. (2018). *GVR Report cover Global Positioning Systems Market Size, Share & Trends Analysis Report By Deployment, By Application (Aviation, Marine, Surveying, Location-Based Services, Road), And Segment Forecasts, 2018 - 2025*. Obtenido de <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/gps-market>
- Hall, K. (2008). *Gerencia con Sentido Común*. Panamericana Editorial.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (1983). *Comportamiento Organizacional*. Thomson. Obtenido de <https://acortar.link/VYx4XS>
- Hernández, A. N., Medina, A. L., & Nogueira, D. R. (2009). Criterios para la Elaboración de Mapas de Procesos. Particularidades para los Servicios Hospitalarios. *Ingeniería Industria*, 30(2), 1-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433569002.pdf>
- Hernández, H. G., Barrios, I. P., & Martínez, D. S. (2018). Gestión de la Calidad: Elemento Clave para el Desarrollo de las Organizaciones. *Universidad Libre de Colombia*, 16(28), 179-195. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, M. M. (2017). Sistemas de Control de Gestión y de Medición del Desempeño: Conceptos Básicos como Marco para la Investigación. *Ciencia y Sociedad*, 42(1), 111-124. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>
- Herrera, T. F., Granadillo, E. D., & Gómez, J. M. (2018). La Productividad y sus Factores: Incidencia en el Mejoramiento Organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. Obtenido de <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

- Huamán, V. L., & Rios, F. R. (2015). *Metodologías para Implantar la Estrategia: Diseño Organizacional de la Empresa*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/41294?page=195>
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). *Control Interno - Marco Integral: Resumen Ejecutivo*. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Jácome, M. G. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión basado en Procesos. Caso: Empresa dedicada a la Importación y Venta de Equipos para Data Centers*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4849/1/T1860-MBA-Jacome-Dise%c3%b1o.pdf>
- Junta Internacional de Normas de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). (2016). *Evaluaciones de Riesgo y Control Interno*. Obtenido de <https://n9.cl/4kq6sp>
- Leyva, E. M., & Vega, T. R. (2009). La Gestión por Procesos, Control Interno y su Papel e Importancia en la Gráfica. *Revista Académica Contribuciones a la Economía*, 21(1), 2-12. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2009b/lrvf.htm>
- López, A. A., & Pesántez, J. C. (2017). Evaluación Comparativa del Sistema de Control Interno del Sector Comercial y del Sector Público del Cantón Morona. *Revista Killkana Sociales*, 1(1), 31-38. Obtenido de <https://acortar.link/TSb98R>
- Louvier, L. A., Pérez, J. F., Arellano, A. S., & Álvarez, K. I. (2018). Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en la Automatización del Control Interno para Prevenir Errores, Fraudes o Robos en las Empresa. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 5(9), 14-26. Obtenido de <https://www.uv.mx/iic/files/2018/12/Num09-Art02-151.pdf>
- Luna, G. A., Alcívar, F. M., Salazar, J. G., & Andrade, C. G. (2019). *Los Sistemas de Control Interno y su Incidencia en la Eficiencia y Eficacia Empresarial*.

- Edicumbre Editorial Corporativa. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Mallar, M. Á. (2010). La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente. *13*(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Malmi, T., & Brown, D. A. (2008). Management Control Systems as a Package— Opportunities, Challenges and Research Directions. *Management Accounting Research, 19*(4), 287-300. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1044500508000401>
- Mano, M. S. (2009). *Organigramas*. El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/28229?page=4>
- Manosalvas, L. R., Baque, L. K., & Peñafiel, G. A. (2020). Estrategia de Control Interno para el Área de Inventarios en la Empresa Ferricortez Comercializadora de Productos Ferreteros en el Cantón Santo Domingo. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(4), 288-293. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400288
- Manrique, A. L. (2016). Gestión y Diseño: Convergencia Disciplinar. *Pensamiento & Gestión, 3*(19), 131-158. Obtenido de <https://doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Mantilla, B. S. (2013). *Auditoría del control interno*. Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/114316?page=21>
- Marín, K. P., & Atencio, E. C. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Revistas Omnia, 14*(3), 160-183. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>
- Markerts and Markets. (2023). *GPS Tracking Device Market by Type (Standalone Trackers, OBD Devices, Advance Trackers), Deployment (Commercial Vehicles, Cargo and Containers), Communication Technologies (Satellite Cellular), Industry and Region-Global Forecast to 2028*. Obtenido de

<https://www.marketresearchfuture.com/reports/gps-tracking-device-market-3317>

- Market Research.Com. (2023). *Perspectivas y Pronósticos del Mercado de Seguimiento de Activos 2023 - 2030*. Obtenido de <https://acortar.link/2paM2r>
- Márquez, G. R. (2011). Modelos Contemporáneos de Control Interno. Fundamentos Teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Martinez, A. M., & Cegarra, G. N. (2014). *Gestión por Procesos de Negocio: Organización Horizontal*. Ecobook. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/114309?page=53>
- Méndez, R. E. (2016). Estructura y Diseño Organizacional: Estudio de Casos de PYMES Ubicadas en Ciudad de Guatemala. *Revista Académica ECO*, 9(14), 53-65. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/CParens/Revista/ECO/Numeros/11/06/06_EC O_11.pdf
- Mendoza, L. M. (2022). El Sistema de Control Interno y Su Impacto en la Gestión de las Empresas Constructoras de la Ciudad de Pilar, año 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10889-10907. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4173
- Mintzberg, H. (1991). *Diseño de la Organizaciones Eficientes*. McGill University. Obtenido de <https://n9.cl/8pi26>
- Mintzberg, H. (2012). *La Estructura de las Organizaciones*. Editorial Ariel.
- Moncayo, D. F., Andino, P. A., & Soto, L. S. (2015). El Clima Organizacional dentro de un Empresa. *Revista Contribuciones a la Economía*, 13(1), 43-61. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Monzón, D. G. (2017). *El Exceso de Control Organizacional y su Impacto en el Clima Laboral*. Obtenido de <https://n9.cl/0ydn9>
- Morán, N. V., Álava, V. A., Macías, S. C., Haro, X. F., & Salazar, J. A. (2018). El Control Interno y sus Herramientas de Aplicación entre COSO y COCO.

Cofin Habana, 12(1), 268-283. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Murray, P. (2002). Gestión - Información - Conocimiento. *Revista de Bibliotecnología y Ciencias de la Información*, 4(14), 96-108. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>

Navas, W. O., Pallo, Y., Reascos, J., & Rodriguez, J. (2022). La Innovación en las Pymes como Factor de Sostenibilidad en el Ecuador. *TESLA Revista Científica*, 3(1), 1-12. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/368567771_La_innovacion_en_las_pymes_como_factor_de_sostenibilidad_en_el_Ecuador

Noboa, J. E., & Garcés, D. M. (2017). Enfoques contemporáneos en el Control Interno Empresarial. *Universidad Central del Ecuador*, 11(2), 49-57. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/545>

Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *ISO 9000: Fundamentos y Vocabulario*. Obtenido de <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

Pacha, V. A., & Romero, X. F. (2018). *El Control Interno en la Toma de Decisiones Gerenciales*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2156>

Patrana, A. V. (2019). Estudio sobre la Corrupción en América Latina. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 1(27), 13-40. doi:<https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2019.27.68726>

Pedroza, L. C. (2021). *Dificultades de la Implementación de un Sistema de Control Interno en la PYMES del Sector Industrial en el Barrio Carvajal de Bogota*. Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <https://acortar.link/RijmOM>

Pico, G. (2006). El Mapa de Procesos: Elemento Fundamental de un Sistema de Gestión de Calidad para Empresas de Servicios en Venezuela. *Revista*

- Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 12(2), 291-309. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/364/36412216.pdf>
- Pirela, A. (2005). Estudio de un Caso de Control Interno. *Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín*, 7(3), 483-495. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318837010.pdf>
- PwC México. (2017). *Actualización COSO ERM 2017*. Obtenido de <https://www.pwc.com/mx/es/coso-erm-framework.html>
- PWC Venezuela. (2021). *Evaluaciones de Control Interno*. Obtenido de <https://www.pwc.com/ve/es/servicios/auditoria/auditoria-interna/evaluaciones-de-control-interno.html>
- Quindemil, E. M., & Rumbaut, F. L. (2014). La Información y la Comunicación en la Gestión Organizacional: Retos en el Contexto Universitario. *Bibliotecas Anales de Investigación*, 10(10), 54-67. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704500>
- Quiroga, F. (2016). *Rastreo Web*. Obtenido de https://rastreoweb.com/?page_id=2
- Quiroga, F. (2023). Historia de Rastreo Web. (L. Toalombo, Entrevistador)
- Rastreo Web. (2022). *Mayorista Rastreo Satelital via Web*. Obtenido de https://rastreoweb.com/?page_id=2
- Robbins, S., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). (F. J. Dávila, Trad.) Pearson. Obtenido de <https://acortar.link/czfbP>
- Rodríguez, M. A. (2016). *Control Interno: ¿Por qué Fallan los Sistemas de Control Interno de las Empresas?* Obtenido de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/por-que-fallan-los-sistemas-de-control-interno-de-las-empresas>
- Rojas, A. M. (2009). *Los organigramas*. El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/28523?page=5>
- Romero, F. A., Durán, A. M., & Zometa, A. D. (2011). *Sistema de Control Interno con Base al Enfoque COSO para la Alcaldía Municipal de San Sebastián, Departamento de San Vicente, para Implementarse en el año 2010*. Universidad

- de El Salvador . Obtenido de
<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3493/1/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Ruiz, C. J., & Hernández, J. O. (2007). *El Control en las Organizaciones: Un Marco de Estudio*. Universidad de Jaén . Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234297.pdf>
- Ruiz, D. F., Almaguer, R. M., Torres, I. C., & Hernández, A. M. (2014). *La Gestión por Procesos, su Surgimiento y Aspectos Teóricos*. Ciencias Holguín. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- Salgado, J. B., Guerra, L. L., & Salgado, N. H. (2016). *Fundamentos de Administración*. Grupo Editorial Éxodo. . Obtenido de
<https://elibro.net/es/ereader/uta/130328?page=183>
- Sánchez, G. C. (2006). *Auditoria de Estados Financieros: Práctica Moderna* (2 ed.). Pearson Educación. Obtenido de <https://n9.cl/0p4rj>
- Sanchez, K. (2019). *5 Problemas a Causa del Exceso de Control en las Empresas*. Obtenido de <https://n9.cl/9envc>
- Santa Cruz, M. M. (2014). *El Control Interno Basado en el Modelo COSO*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://n9.cl/exjz1>
- Santos, I. P. (2009). *Administración de los Riesgos de Control Interno: Principales Funciones y Técnicas*. Universidad Central de Las Villas, Cuba. Obtenido de <https://acortar.link/eQrnA>
- Sepúlveda, F. L. (2004). El Modelo Competing Values Framework (CVF) y El Diagnóstico de la Cultura Organizacional. *Economía y Administración*, 2(63), 7-27. Obtenido de
<https://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev63/art1rea63.pdf>
- Serrano, P. A., Señalín, L. O., Vega, F. Y., & Herrera, J. N. (2017). El Control Interno como Herramienta Indispensable para una Gestión Financiera y Contable Eficiente en las Empresas Bananeras del Cantón Machala

- (Ecuador). *Espacios*, 39(3), 30-42. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Silva, L. X., Duarte, J. E., & Mendoza, D. O. (2020). *Diseño Organizacional*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12836/1/23069.pdf>
- Soldevila, P. G. (2021). *Características de Control Interno y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Hotelero del Perú, Caso: "Hotel Sol de Grau" de Piura-2021*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de <https://acortar.link/4zG4MT>
- Tarruella, L. C. (1996). *El Cambio de la Cultura Organizacional*. Universidad de Barcelona. Obtenido de <https://acortar.link/NkeZEO>
- Torres, J. A. (2022). *El Poder de los Valores: Cómo Construir una Cultura Organizacional* (1 ed.). Editorial Anáhuac Xalapa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/218362?page=5>
- Trenza, A. (2019). *Plan Organizacional*. Obtenido de <https://anatreza.com/definiciones/plan-organizacional/>
- Ubillús, J. M., Tamayo, C. D., & Zambrano, M. M. (2016). El Control Interno como Herramienta Eficiente en las Pymes de la Ciudad de Portoviejo. *ECA Sinergia*, 7(2), 6-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588562210001/html/>
- United States Government Accountability Office. (2010). *Challenges in Sustaining and Upgrading Capabilities Persist [Desafíos en Sostenimiento y Actualización Las Capacidades Persisten]*. Subcommittee on National Security and Foreign Affairs. Obtenido de <https://www.gao.gov/assets/gao-10-636-highlights.pdf>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2016). *Teoría General de Sistemas*. Obtenido de <https://acortar.link/15uj>
- Utreras, M. N., & Rodríguez, V. V. (2020). Plan de Diseño Organizacional de la Empresa "ELTECEC S.A". *Revista Observatorio de la Economía*, 1(1), 7-16.

Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/03/plan-diseno-organizacional.html>

- Vega, L. D., & Marrero, F. D. (2021). *Evolución del Control Interno hacia una Gestión Integrada al Control de Gestión*. Universidad de Holguín. Obtenido de https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/3027#content/contributor_reference_2
- Vega, L. O., & Nieves, A. F. (2016). Control de Gestión y Control Interno: Binomio Indisoluble en la Dirección. *Revista Espacios*, 37(12), 1-25. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a16v37n12/16371225.html>
- Velásquez, F. V. (2000). *El Enfoque de Sistemas y de Contingencias Aplicado al Proceso Administrativo*. Obtenido de <https://acortar.link/iiOLxe>
- Velázquez, D. M. (2019). *Evaluación del Sistema de Control Interno. Hotel Meliá Cayo Coco*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/evaluacion-del-sistema-control-interno-hotel-melia-cayo-coco/>
- Viaña, E. (2019). *Dar más Libertad para tener Empleados más Productivos*. Obtenido de Fundació Factor Humà: <https://factorhumana.org/es/actualitat/noticias/14318-dar-mas-libertad-para-tener-empleados-mas-productivos>
- Villota, W. A., Espinoza, D. J., & Tobar, J. A. (2017). *Sistema de Control Interno: Importancia de su Funcionamiento en las Empresas*. Observatorio Economía Latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Yopan, J. L., Palmero, N. G., & Santos, J. R. (2020). Cultura Organizacional: Controversias y Concurrencias Latinoamericanas. *Asociación Latinoamericana de Sociología*, 11(20), 263-281. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
- Zamora, W. M., Ponce, T. Y., Chávez, M. I., & Cedeño, I. M. (2018). El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público.

Dominio de Las Ciencias, 4(4), 206-240. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Zapata, G. J. (2016). La Centralización en la Organización y los Incentivos
Intrínsecos: Un Estudio en Medianas Empresas. *Contabilidad y Negocios* .
doi: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18800/contabilidad.201602.009>

ANEXOS

Anexo 1: Rastreo Web cuestionario OCAI

Área encuestada: Gerencia y Contabilidad

Indicaciones

El encuestado debe calificar cada una de las preguntas, obteniendo un total de 100 puntos en cada columna:

- **Actual:** el que considero tiene la empresa
- **Preferido:** el puntaje que desearía que tuviera.

1. CARACTERÍSTICAS DOMINANTES		ACTUAL	PREFERIDO
A	La organización es un lugar muy personal. Es como una familia. Las personas disfrutan de la compañía de otros.	30	15
B	La organización es un lugar muy dinámico con características emprendedoras. A las personas les gusta tomar riesgos.	20	25
C	La organización está muy orientada a los resultados. La mayor preocupación es hacer el trabajo bien hecho. Las personas son competitivas entre sí.	30	30
D	La organización es muy estructurada y controlada. Generalmente los procedimientos dicen a las personas qué hacer.	20	30
TOTAL		100	100
2. LIDERAZGO ORGANIZACIONAL		ACTUAL	PREFERIDO
A	El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento de facilitar, guiar y enseñar a sus miembros.	10	25
B	El liderazgo de la organización es generalmente usado como un instrumento para apoyar la innovación, el espíritu emprendedor y la toma de riesgos.	20	20
C	El liderazgo de la organización es generalmente usado para el asegurar el logro de los resultados	40	30
D	El liderazgo de la organización es generalmente usado para coordinar, organizar o mejorar la eficiencia.	30	25
TOTAL		100	100



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



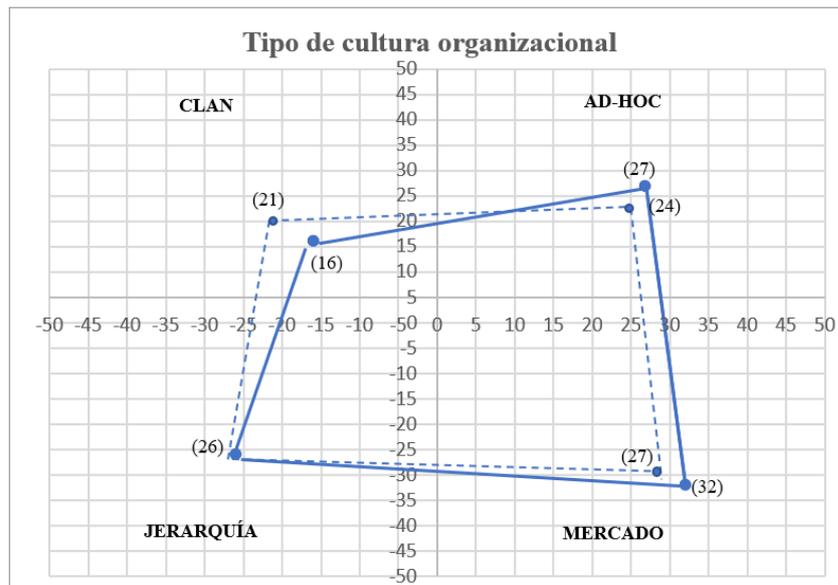
3. ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO		ACTUAL	PREFERIDO
A	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por el trabajo en equipo, el consenso y la participación.	20	30
B	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por el individualismo y libertad.	20	10
C	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por la alta competencia y exigencias.	40	30
D	El estilo de manejo del recurso humano se caracteriza por dar seguridad de los puestos de trabajo y la estabilidad en las relaciones humanas.	20	30
TOTAL		100	100
4. UNIÓN DE LA ORGANIZACIÓN		ACTUAL	PREFERIDO
A	Lo que mantiene unido a la organización es la lealtad y la confianza mutua.	15	20
B	Lo que mantiene unido a la organización son los deseos de innovación y desarrollo. Existe un énfasis en estar al límite.	30	30
C	Lo que mantiene unido a la organización es el cumplimiento de metas. El ganar y tener éxito son temas comunes.	30	30
D	Lo que mantiene unido a la organización son las políticas y las reglas. Mantener a la organización en marcha es lo importante.	25	20
TOTAL		100	100
5. ÉNFASIS ESTRATEGICOS		ACTUAL	PREFERIDO
A	La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza es alta, junto con la apertura y la participación.	10	20
B	La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y desafíos. El probar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades son valoradas.	30	25
C	La organización enfatiza el hacer acciones competitivas y ganar espacios en los mercados.	30	30
D	La organización enfatiza la permanencia y la estabilidad. La eficiencia, el control y la realización correcta del trabajo son importantes.	30	25
TOTAL		100	100
6. CRITERIO DE ÉXITO		ACTUAL	PREFERIDO
A	La organización define el éxito sobre la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, las relaciones personales y el reconocimiento de las personas.	10	15
B	La organización define el éxito sobre la base de contar con un producto único o el más nuevo. Se debe ser líder en productos e innovación.	40	35
C	La organización define el éxito sobre la participación de mercado y el desplazamiento de la competencia. El liderazgo de mercado es la clave.	20	25
D	La organización define el éxito sobre la base de la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas.	30	25
TOTAL		100	100



Tabla de tabulación de la cultura organizativa

Criterios de Evaluación	Promedio Actual	Promedio Preferido
A. Clan	16	21
B. Ad-hac	27	24
C. Mercado	32	29
D. Jerarquizada	26	26

Resultados "OCAI" de la empresa Rastreo Web



Anexo 2: Entrevista realizada al gerente de Rastreo Web

<p>Tema: Sistema de control interno para la empresa Rastreo Web Modalidad: Proyecto Integrador</p>	
<p>Guión de Entrevista</p>	
<p>Cargo aplicado: Gerente general</p>	<p>Fecha de entrevista: 20/05/2023</p>
<p>Preguntas de Guía de Entrevista</p>	
<p>1. ¿La empresa dispone de un mapa de procesos? ¿En cada de tenerlo cómo está estructurado? La empresa no cuenta con un mapa de proceso.</p>	
<p>2. ¿Qué procesos desarrolla la empresa? Rastreo Web actualmente maneja los siguientes procesos: compras, ventas o prestación de servicios, cobro a clientes, pago a proveedores, servicio técnico, contabilidad y dirección estratégica.</p>	
<p>3. ¿A su criterio cuál de ellos considera como procesos clave? Compras, ventas y servicio técnico.</p>	
<p>4. ¿Cuál de ellos considera como procesos de apoyo? Cobro a clientes, pago a proveedores, contabilidad.</p>	
<p>5. ¿Cuál de ellos considera como procesos estratégicos? Dirección estratégica.</p>	
<p>6. ¿Quién es el responsable del proceso clave... ¿Y si existe el detalle del proceso por escrito? Para este caso los responsables de: Compras (gerente), ventas (responsable de ventas) y servicio técnico (técnico responsable).</p>	
<p>7. ¿Quién es el responsable de los procesos apoyo... ¿Y si existe el detalle del proceso por escrito? El contador es el responsable de los siguientes procesos: Cobro a clientes, pago a proveedores y contabilidad.</p>	
<p>8. ¿Quién es el responsable de los procesos estratégicos... ¿Y si existe el detalle del proceso por escrito? Así también, el gerente general está a cargo de esta área.</p>	
<p>9. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas de la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal capacitado -Estructura orgánica definida -Respaldo de las transacciones económicas -Software propio monitores de vehículos -Cumplimiento de las disposiciones legales de manera oportuna -Contar con proveedores extranjeros de confianza -Años experiencia en el negocio -Rotación del personal en el área técnica 	

10. ¿Cuáles considera usted que son las oportunidades para la empresa?

- Disposiciones legales que facilitan la contratación con empresas del estado (vehículos).
- Segmentos de mercado disponible en el sector privado.
- Acceso a mercados internacionales para la adquisición de dispositivos GPRS.
- Avances tecnológicos.

11. ¿Cuáles considera usted que son las debilidades de la empresa?

- Segmento de clientes limitado (publico).
- No dispone de procesos por escrito.
- No dispone de políticas por escrito.
- Rotación del personal en el área técnica.
- Faltade atención para generar mayor crecimiento no en la empresa.

12. ¿Cuáles considera usted que son las amenazas de la empresa?

- Competencia desleal.
- Últimos cambios en la ley de contratación pública (no solicitan experiencia).
- Inestabilidad política y económica (eliminar la obligatoriedad del rastreo en de los vehículos del sector público).
- Ser declarado contratista o adjudicatario fallidos por factores que no estén bajo el control de la empresa.

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

LUGAR, FORMA Y CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS

La empresa maneja sus documentos de manera virtual, por medio de archivos pdf que están guardados en la nube y cuentan con sus respectivos respaldos en dispositivos de almacenamiento.

PRINCIPALES OBSERVACIONES: De acuerdo con esta información, el proceso de compras se realiza de manera sistemática y programada, cuidando mucho de obtener y cumplir los requisitos que constan en el portal de compras públicas, para culminar con éxito la participación seleccionada. Aspectos como que no cuenten con estos procesos por escrito pueden crear conflictos al momento de delimitar responsabilidades entre áreas.

Elaborado por:	Ligia Toalombo	Fecha de elaboración:	21/5/2023
Supervisado por:	Karina Benitez	Fecha de revisión:	21/5/2023

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

LUGAR, FORMA Y CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS

La empresa maneja sus documentos de manera virtual, por medio de archivos pdf que están guardados en la nube y cuentan con sus respectivos respaldos en dispositivos de almacenamiento.

PRINCIPALES OBSERVACIONES: De acuerdo con esta información, el proceso de ventas se realiza de manera sistemática y programada. Buscando siempre la autorización y permisos por parte de la gerencia. Sin embargo, aspectos como que no cuenten por escrito estos procesos pueden crear conflictos al momento de delimitar responsabilidades entre áreas.

Elaborado por:	Ligia Toalombo	Fecha de elaboración:	21/5/2023
Supervisado por:	Karina Benitez	Fecha de revisión:	21/5/2023

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

Anexo 5: Cédula narrativa levantamiento de proceso de Servicio Técnico

<p>RASTREO WEB</p> <p>CÉDULA NARRATIVA: PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO</p> <p>Objetivo: Determinar cuales son las actividades que se realiza dentro del proceso de servicio técnico que actualmente realiza la empresa, con la finalidad de establecerlos por escrito. Área: Contabilidad</p> <p style="text-align: center;">PERÍODO: 2023</p>			
<p>DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA</p> <p><u>SERVICIO TÉCNICO:</u></p> <p>Una vez se firma el contrato, se procede a instalar los dispositivos de rastreo en los vehículos. Posteriormente, se verifica el reporte de los dispositivos al software. En caso de haber inconvenientes, se revisan los dispositivos minuciosamente. Una vez todo está en orden, se realiza la entrega al cliente, incluyendo las contraseñas y el listado de dispositivos. A continuación, se espera la verificación de funcionalidad y conformación del cliente. En caso de una negativa, la empresa informa al proveedor para resolver los inconvenientes. Solo cuando los términos son aceptados y verificados, se elaboran actas de recepción entre ambas partes.</p>			
<p>LUGAR, FORMA Y CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS</p> <p>La empresa maneja sus documentos de manera virtual, por medio de archivos pdf que están guardados en la nube y cuentan con sus respectivos respaldos en dispositivos de almacenamiento.</p> <p>PRINCIPALES OBSERVACIONES: De acuerdo con esta información, el proceso de servicio técnico se realiza de manera sistemática y programada. Buscando siempre satisfacer las necesidades del cliente. Sin embargo, aspectos como que no cuenten por escrito estos procesos pueden crear conflictos al momento de delimitar responsabilidades entre áreas.</p>			
Elaborado por:	Ligia Toalombo	Fecha de elaboración:	21/5/2023
Supervisado por:	Karina Benítez	Fecha de revisión:	21/5/2023

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

Anexo 6: Cédula narrativa levantamiento de proceso de Cobro a Clientes

<p>RASTREO WEB</p> <p>CÉDULA NARRATIVA: PROCESO DE COBRO A CLIENTES</p> <p>Objetivo: Determinar cuáles son las actividades que se realiza dentro del proceso de cobro a clientes que actualmente realiza la empresa, con la finalidad de establecerlos por escrito. Área: Contabilidad</p> <p style="text-align: center;">PERÍODO: 2023</p>			
<p>DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA</p> <p><u>COBRO A CLIENTES:</u></p> <p>Una vez que se ha elaborado la factura del servicio prestado, se envía el documento por email y se espera la respuesta. En caso de que el cliente sea agente de retención, se recibe el comprobante de retención. A continuación, se solicita el pago de la factura y se registra el pago en contabilidad, ya sea en efectivo o mediante transferencia. Si el pago se realiza a crédito, se mantiene en una cuenta por cobrar y se realiza una revisión de la factura de venta a crédito. Durante esta revisión, se verifican las fechas de plazo y se examinan los estados de cuentas. Además, se verifica si se han recibido las respectivas retenciones antes de aplicarlas. Si el pago ha sido realizado, se registra en contabilidad y los documentos se archivan. En caso de no haberse realizado el pago, se solicita el monto al representante de la empresa cliente. Se llega a un acuerdo y se vuelve a verificar dentro del plazo determinado.</p>			
<p>LUGAR, FORMA Y CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS</p> <p>La empresa maneja sus documentos de manera virtual, por medio de archivos pdf que están guardados en la nube y cuentan con sus respectivos respaldos en dispositivos de almacenamiento.</p> <p>PRINCIPALES OBSERVACIONES: De acuerdo con esta información, el proceso de cobro a clientes se realiza de manera sistemática y programada. Buscando recuperar la cartera sin causar contratiempos o molestias a ambas partes. Sin embargo, aspectos como que no cuenten por escrito estos procesos pueden crear conflictos al momento de delimitar responsabilidades entre áreas.</p>			
Elaborado por:	Ligia Toalombo	Fecha de elaboración:	21/5/2023
Supervisado por:	Karina Benítez	Fecha de revisión:	21/5/2023

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

Anexo 7: Cédula narrativa levantamiento de proceso de Pago a Proveedores

<p>RASTREO WEB</p> <p>CÉDULA NARRATIVA: PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES</p> <p>Objetivo: Determinar cuales son las actividades que se realiza dentro del proceso de pago a proveedores que actualmente realiza la empresa, con la finalidad de establecerlos por escrito. Área: Contabilidad</p> <p style="text-align: center;">PERÍODO: 2023</p>			
<p>DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA</p> <p><u>PAGO A PROVEEDORES:</u></p> <p>Para realizar una revisión de la factura de compra a crédito, es crucial verificar las fechas de pago y posteriormente hacer una revisión exhaustiva del disponible en la cuenta de la empresa. Una vez confirmados los fondos, se procede a realizar la transferencia o a girar el cheque correspondiente. Para mantener una comunicación clara, también se informa al proveedor vía correo electrónico sobre el monto pagado. En caso de que se haya optado por el pago mediante cheque, se realiza una llamada a la empresa para coordinar la entrega de dicho documento.</p>			
<p>LUGAR, FORMA Y CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS</p> <p>La empresa maneja sus documentos de manera virtual, por medio de archivos pdf que están guardados en la nube y cuentan con sus respectivos respaldos en dispositivos de almacenamiento.</p> <p>PRINCIPALES OBSERVACIONES: De acuerdo con esta información, el proceso de pago a proveedores se realiza de manera sistemática y programada. Buscando siempre la autorización y permisos por parte de la gerencia. Sin embargo, aspectos como que no cuenten por escrito estos procesos pueden crear conflictos al momento de delimitar responsabilidades entre áreas.</p>			
Elaborado por:	Ligia Toalombo	Fecha de elaboración:	21/5/2023
Supervisado por:	Karina Benítez	Fecha de revisión:	21/5/2023

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

Anexo 9 Cuestionarios de control interno de Compras

Rastreo Web

ETAPA: Diagnóstico

MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA

COMPONENTE: COMPRAS

PERÍODO: 2023

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Existe un encargado oficial para realizar operaciones de compra?	15	1		1
2	¿Dichas operaciones están centralizadas?	15	1		1
3	¿En las compras participa la gerencia y contabilidad?	15	1		1
4	¿Están las funciones de compra, debidamente separadas de las funciones de: recepción, expedición, caja - desembolsos?	15		0	0
5	¿Existen normas o procedimientos para comprar?	15		0	0
6	¿Todas las compras son realizadas por medio de pedidos prenumerados y debidamente autorizados?	15	1		1
7	¿Todas las compras están basadas en concursos o licitaciones entre, por lo menos, tres posibles proveedores, en función de precio-calidad?	15		0	0
8	¿Existe un catálogo de proveedores cuyo contenido se actualiza periódicamente?	15	1		1

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

9	¿Están claramente definidos los criterios para la selección de un proveedor entre las opciones sujetas a concurso?	15	1		1
10	¿Se documenta la recepción de mercancías?	15	1		1
11	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?	15	1		1
12	¿Se mantiene un registro de cotizaciones realizadas y las recibidas?	15		0	0
13	¿Se utilizan adecuados medios de transporte de los productos adquiridos?	15	1		1
14	¿Existe una política de seguro adecuada para la mercadería en tránsito?	15	1		1
15	¿Se identifica el inventario faltante en bodega previo al proceso de compra?	15	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					15
CALIFICACIÓN TOTAL					11

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
1	15	MODERADO	

Nivel de Confianza	(CT x 100)
	PT
Nivel de Confianza	(8*100)/10
Nivel de Confianza	73%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	TCLG	22/06/2023
REVISADO POR:	BGKM	22/06/2023

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

Anexo 10: Cuestionarios de control interno de Ventas

RASTREO WEB

ETAPA: Diagnóstico

MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA

COMPONENTE: VENTAS

PERÍODO: 2023

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿La empresa establece objetivos de ventas?	15		0	0
2	¿Los medios de marketing y publicidad son innovadas y actualizadas?	15	1		1
3	¿Las facturas incluyen detalles respecto a unidades, precios, condiciones de la venta y los requisitos legales aplicables?	15	1		1
4	¿Se elaboran reportes mensuales sobre las ventas, de manera periódica?	15	1		1
5	El area de ventas tiene acceso al dinero de la compañía.	15		0	0
6	Se encuentra segregada las funciones dentro del area de ventas	15		0	0
7	La empresa realiza un presupuesto de ventas	15		0	0
8	La empresa realiza analisis del comportamiento de las ventas y verificar el cumplimiento de sus objetivos	15		0	0
9	En el caso de ser agente de retención se verifica la recepción de los comprobantes de retención	15	1		1
10	Se conservan en el departamento correspondiente las facturas pendientes de cobro en un archivo clasificado por clientes.	15	1		1

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

11	Previo a la facturación se realiza de conformidad con el contrato firmado con la entidad pública	15	1		1
12	Existe políticas para las ventas a proveedores por escrito	15		0	0
13	Existe un procedimiento por escrito por las ventas a clientes	15		0	0
14	Se realizan actas de entrega recepción una vez entregado el servicio o la mercadería	15	1		1
15	Se contabilizan diariamente los ingresos	15	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					15
CALIFICACIÓN TOTAL					8

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
15	8	MODERADO	

Nivel de Confianza	(CT x 100)
	PT
Nivel de Confianza	(8*100)/10
Nivel de Confianza	53%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	BKM	22/6/2023
REVISADO POR:	TCLG	22/6/2023

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

Anexo 11: Cuestionarios de control interno de Servicio Técnico

Rastreo Web

ETAPA: Diagnóstico

MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA

COMPONENTE: SERVICIO TÉCNICO

PERÍODO: 2023

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Se realiza una revisión de la documentación de respaldo (contratos, órdenes de trabajo, inventarios, etc.) al momento de recibir una solicitud de servicio técnico?	16	1		1
2	¿Existe un proceso de autorización formal para la compra de repuestos o materiales necesarios para la reparación de equipos?	16	1		1
3	¿La empresa realiza pruebas de calidad del servicio técnico previo a la firma final de la adquisición con el cliente?	16	1		1
4	¿Se realiza una verificación de la calidad del servicio técnico brindado por parte de los clientes o usuarios?	16	1		1
5	¿Se lleva a cabo un proceso de capacitación y actualización para el personal encargado del servicio técnico?	16		0	0
6	¿Se monitorea constantemente los dispositivos que ya están en funcionamiento?	16	1		1
7	¿Se establecen tiempos de respuesta y resolución para cada tipo de solicitud de servicio técnico?	16		0	0
8	¿Se lleva a cabo un proceso de verificación de la identidad del cliente antes de proporcionar servicio técnico?	16	1		1
9	¿Existen procedimientos para documentar y reportar incidentes o problemas recurrentes en el servicio técnico?	16	1		1

10	¿Existen medidas para evitar la pérdida, robo o mal uso de los activos físicos utilizados en el servicio técnico?	16	1		1
11	¿Se lleva un registro de las reparaciones realizadas y los repuestos utilizados en el servicio técnico?	16	1		1
12	¿Existe políticas para el proceso de servicio técnico por escrito?	16		0	0
13	¿Existe un procedimiento por escrito del proceso de servicio técnico?	16		0	0
14	¿Existen pólizas de seguro para cubrir posibles daños o pérdidas durante el servicio técnico?	16	1		1
15	¿Se documenta y guarda adecuadamente la información relacionada con el servicio técnico?	16	1		1
16	¿La información sobre el estado de los dispositivos instalados son actualizados periódicamente por cliente?	16	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					16
CALIFICACIÓN TOTAL					12

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
16	12	MODERADO	

Nivel de Confianza	(CT x 100)
	PT
Nivel de Confianza	(8*100)/10
Nivel de Confianza	75%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	BKM	15/2/2022
REVISADO POR:	TCLG	15/2/2022

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

Anexo 12: Cuestionarios de control interno de Cobro a Clientes

Rastreo Web

ETAPA: Diagnóstico

MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA

COMPONENTE: COBROS

PERÍODO: 2023

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Existe un adecuado control físico sobre las facturas pendientes de cobro?	15	1		1
2	¿El control físico de las facturas permite identificar oportunamente las que deben enviarse al cobro?	15	1		1
3	¿Los documentos que respaldan el cobro se custodia físicamente bajo suficientes medidas de seguridad?	15	1		1
4	¿Se realizan confirmaciones de saldos a clientes por lo menos una vez al año?	15		0	0
5	¿Han visitado a clientes para recuperar la cartera?	15		0	0
6	¿La cobranza se registra contablemente de manera oportuna?	15	1		1
7	¿Al momento de cobro se verifica el cumplimiento de los límites de crédito?	15	1		1
8	¿Hay un responsable oficial quien se encarga de los cobros?	15	1		1
9	¿Se practican arquez periódicos sobre la cartera por cobrar a clientes?	15		0	0
10	¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos periódicamente con el fin de identificar la composición de la cartera de la empresa?	15		0	0

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

11	¿Se analiza al cierre del ejercicio si existe deterioro de la cuenta clientes?	15	1		1
12	¿Existe políticas para el cobro a clientes por escrito?	15		0	0
13	¿Existe un procedimiento por escrito por el el cobro a clientes?	15		0	0
14	¿Existe un control por cliente de los valores que adeuda la empresa?	15	1		1
15	¿La información sobre los clientes son actualizados periódicamente?	15	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					15
CALIFICACIÓN TOTAL					9

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
1	15	MODERADO	

Nivel de Confianza	(CT x 100)
	PT
Nivel de Confianza	(8*100)/10
Nivel de Confianza	60%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	BKM	15/2/2022
REVISADO POR:	TCLG	15/2/2022

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

Anexo 13: Cuestionarios de control interno de Pago a Proveedor

Rastreo Web
ETAPA: Diagnóstico
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA
COMPONENTE: PAGOS
PERÍODO: 2023

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Están plenamente identificados dichos pasivos e incorporados al sistema de contabilidad?	15	1		1
2	¿Se respetan las fechas establecidas para efectuar pagos de mercadería y servicio?	15	1		1
3	¿Existe un adecuado registro contable sobre los pagos efectuados?	15	1		1
4	¿Se debe solicitar autorización previa al pago de obligaciones?	15	1		1
5	¿Manejan un adecuado sistema de archivo de los comprobantes de pago realizados?	15		0	0
6	¿En el caso de realizar pagos adelantados por obligaciones pendientes se solicita autorización?	15	1		1
7	¿Existen montos fijados para pagos por adelantado?	15		0	0
8	¿Existen montos fijados para pagos en efectivo y transferencia?	15		0	0
9	¿Se han presentado retrasos en las fechas de los pagos correspondientes?	15	1		1
10	¿Se han presentado problemas con el efectivo por exceso de obligaciones acumuladas por incumplimiento?	15	1		1

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

11	¿La empresa realiza cronograma de pagos en función de su disponibilidad?	15		0	0
12	¿Existe políticas para el pago a proveedores por escrito?	15		0	0
13	¿Existe un procedimiento por escrito por el pago a proveedores?	15		0	0
14	¿Existe un control por proveedor de los valores que adeuda la empresa?	15	1		1
15	¿La información sobre los proveedores es actualizados periódicamente?	15		0	0
PONDERACIÓN TOTAL					15
CALIFICACIÓN TOTAL					8

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
15	8	MODERADO	

Nivel de Confianza	(CT x 100) PT
Nivel de Confianza	(8*100)/10
Nivel de Confianza	53%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	BKM	15/2/2022
REVISADO POR:	TCLG	15/2/2022

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

Anexo 14: Cuestionario de evaluación del proceso de Compras

RASTREO WEB					
CÉDULA NARRATIVA: PROCESO DE COMPRAS					
OBJETIVO: Establecer una herramienta que ayude a evaluar continuamente el desempeño del sistema de control interno diseñado para Rastreo Web					
PERÍODO: 2023					
N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Los responsables que interviene en el proceso conocen sus funciones?	10			
2	¿Se verifican los requisitos y características antes de la adquisición?	10			
3	¿Se elabora la cotización luego de la autorización de gerencia?	10			
4	¿La cotización del agente de aduanas es autorizada por gerencia?	10			
5	¿Se notifica a gerencia con tiempo el ingreso de mercadería?	10			
6	¿Se comunica inmediatamente novedades en el caso de irregularidades o mercadería incompleta?	10			
7	¿Al recibir la mercadería el jefe de compras verifica que cumplan los requisitos solicitados?	10			
8	¿El pago a proveedor solo se efectúa una vez autorizado por gerencia?	10			
9	¿Los valores por los servicios del agente de aduana se los cancela luego de recibir y verificar la mercadería?	10			
10	¿Por cada desembolso se realiza el respectivo comprobante de egreso?	10			
PONDERACIÓN TOTAL					10
CALIFICACIÓN TOTAL					0



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



PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
10	0		

Nivel de Confianza	(CT x 100)
Nivel de Confianza	PT
Nivel de Confianza	0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5% - 50%	51% - 75%	76% - 100
		

Elaborado por:		Fecha de elaboración:	
Supervisado por:		Fecha de revisión:	

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

Anexo 15: Cuestionario de evaluación del proceso de Ventas

RASTREO WEB					
CÉDULA NARRATIVA: PROCESO DE VENTAS					
OBJETIVO: Establecer una herramienta que ayude a evaluar continuamente el desempeño del sistema de control interno diseñado para Rastreo Web					
PERÍODO: 2023					
N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Se revisa periódicamente el portal de compras públicas?	9			
2	¿Gerencia notifica con tiempo a ventas sobre la postulación?	9			
3	¿Se elabora la oferta técnica luego de la autorización de gerencia?	9			
4	¿Se verifica el cumplimiento de los requisitos de la entidad pública?	9			
5	¿Se comunica al proveedor de la oferta técnica aceptada por gerencia?	9			
6	¿Se comunica inmediatamente a gerencia la respuesta positiva del proveedor?	9			
7	¿Ventas se contacta con el proveedor hasta la consecución del contrato?	9			
8	¿Las obligaciones de ventas terminan al momento de firmar el contrato?	9			
9	¿Las partes del contrato firman a satisfacción el acta de entrega- recepción?	9			
PONDERACIÓN TOTAL					9
CALIFICACIÓN TOTAL					0



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



PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
9	0		

Nivel de Confianza	(CT x 100)
Nivel de Confianza	PT
Nivel de Confianza	0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5% - 50%	51% - 75%	76% - 100
		

Elaborado por:		Fecha de elaboración:	
Supervisado por:		Fecha de revisión:	

Anexo 16: Cuestionario de evaluación del proceso de Servicio Técnico

RASTREO WEB					
CÉDULA NARRATIVA: PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO					
<p>OBJETIVO: Establecer una herramienta que ayude a evaluar continuamente el desempeño del sistema de control interno diseñado para Rastreo Web</p> <p style="text-align: center;">PERÍODO: 2023</p>					
N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Gerencia solicita el cronograma de instalaciones a tiempo?	8			
2	¿El encargado de realizar el cronograma de instalaciones es servicio técnico?	8			
3	¿Gerencia verifica que los datos y tiempos coincidan con el contrato?	8			
4	¿El cronograma de instalaciones es autorizado por gerencia?	8			
5	¿Se realizan pruebas de calidad?	8			
6	¿Se comunica inmediatamente a gerencia sobre el cumplimiento del cronograma?	8			
7	¿Gerencia se encarga de notificar al cliente la culminación de las instalaciones?	8			
8	¿Gerencia es quien elabora el acta de entrega-recepción de instalaciones y la lista de contraseñas?	8			
PONDERACIÓN TOTAL					8
CALIFICACIÓN TOTAL					0



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



PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
8	0		

Nivel de Confianza	(CT x 100)
Nivel de Confianza	PT
Nivel de Confianza	0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5% - 50%	51% - 75%	76% - 100

Elaborado por:		Fecha de elaboración:	
Supervisado por:		Fecha de revisión:	

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

Anexo 17: Cuestionario de evaluación del proceso de Cobro a Clientes

RASTREO WEB					
CÉDULA NARRATIVA: PROCESO DE COBRO A CLIENTES					
OBJETIVO: Establecer una herramienta que ayude a evaluar continuamente el desempeño del sistema de control interno diseñado para Rastreo Web					
PERÍODO: 2023					
N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Se revisa el acta de entrega-recepción para realizar la factura?	5			
2	¿El documento de cobro se envía al cliente por correo electrónico?	5			
3	¿Si el cliente es agente de retención solicita el comprobante de retención?	5			
4	¿Se solicita el pago de la factura al cliente?	5			
5	¿Se verifica y registra el pago del valor de la factura?	5			
PONDERACIÓN TOTAL					5
CALIFICACIÓN TOTAL					0



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



PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
5	0		

Nivel de Confianza	(CT x 100)
Nivel de Confianza	PT
Nivel de Confianza	0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5% - 50%	51% - 75%	76% - 100
		

Elaborado por:		Fecha de elaboración:	
Supervisado por:		Fecha de revisión:	

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

Anexo 18: Cuestionario de evaluación del proceso de Pago a Proveedores

RASTREO WEB					
CÉDULA NARRATIVA: PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES					
OBJETIVO: Establecer una herramienta que ayude a evaluar continuamente el desempeño del sistema de control interno diseñado para Rastreo Web					
PERÍODO: 2023					
N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Se revisa la factura de compra a crédito?	5			
2	¿Se verifican las fechas de pago antes de proceder con el cobro?	5			
3	¿Contabilidad requiere de autorizaciones para realizar pagos pendientes?	5			
4	¿Se notifica del pago al proveedor?	5			
5	¿Se registra el pago del valor de la factura?	5			
PONDERACIÓN TOTAL					5
CALIFICACIÓN TOTAL					0



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



PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
5	0		

Nivel de Confianza	(CT x 100)
Nivel de Confianza	PT
Nivel de Confianza	0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5% - 50%	51% - 75%	76% - 100
		

Elaborado por:		Fecha de elaboración:	
Supervisado por:		Fecha de revisión:	