



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tesis de Grado previo a la obtención
del Título de Ingeniero en Contabilidad
y Auditoría C.PA.

TEMA:

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.
CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2012.

AUTORA:

MARTHA JIMENA RIZZO ALBAN

DIRECTORA DE TESIS:

ING. MARIELA ANDRADE ARIAS M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Rizzo Albán Martha Jimena, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Srta. Rizzo Albán Martha Jimena

EGRESADA

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

La suscrita, Ing. Mariela Andrade Arias M.Sc, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Rizzo Albán Martha Jimena, realizo su tesis de grado previo la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría titulada **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA FRAGUI S.A CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2012”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias para el efecto.

Ing. Mariela Andrade Arias M.Sc.

DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentado al Honorable Consejo Directivo previo a la obtención del título de
Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Aprobado:

Dra. Badie Cerezo Segovia MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Econ. Jhon Boza MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lcda. Karina Arévalo MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DEDICATORIA

El cumplir un sueño o una meta es sinónimo de esfuerzo continuo, entrega completa y perseverancia, es por eso que el presente trabajo de investigación le dedico en primer lugar a Dios verdadera fuente de amor y sabiduría por ser guía y promotor de mi vida.

A mis padres Domingo Rizzo y Martha Albán quienes permanentemente estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera me dieron su amor, confianza contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos.

A mis hermanos Lizardo, Joffre y Fernando que estuvieron a mi lado dándome las fuerzas necesarias para continuar

“Este logro no es tan solo mío, sino de cada uno de ustedes”

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por darme el privilegio de estar con vida, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y por la sabiduría para culminar mi carrera universitaria.

Mi directora de tesis, Ing. Mariela Andrade Macías por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia y motivación permitió la realización de este proyecto.

A los docentes quienes durante mi carrera profesional aportaron con sus conocimientos en mi formación.

A mi familia por el invaluable apoyo e inspiración, que fueron necesarios para enfrentar cada reto o meta que me he trazado en la vida,

ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1.	Título / Title	M	El Sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la empresa FRAGUI S.A. cantón Quevedo, periodo 2012.
2.	Creador / subject	M	Rizzo Albán Martha Jimena
3.	Materia / Subject	M	Ciencias Empresariales; Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
4.	Descripción / Description	M	La presente investigación se realizó en la ciudad de Quevedo, el objetivo principal es evaluar el Sistema de Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa FRAGUI S.A., del Cantón Quevedo, periodo 2012.
5.	Editor / Publisher	M	F.C.E, Carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría (CPA), Rizzo Albán Martha Jimena
6.	Colaborador / Contributor	O	Ing. Mariela Andrade Macías M.Sc.
7.	Fecha / Date	M	26/07/2013
8.	Tipo / Type	M	Proyecto de Investigación
9.	Formato / Format	R	Microsoft Office Word 2010.
10.	Identificador / Identifier	M	yoqui12@hotmail.com
11.	Fuente / Source	O	Investigación Empresarial
12.	Lenguaje / Language	M	Español
13.	Relación / Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura / Coverage	O	Localización Ámbito Empresarial.
15.	Derechos / Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia / Audience	O	Tesis de Grado / Thesis of Degree

INDICE

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
APROBADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ESQUEMA DE CODIFICACIÓN	vii
INDICE	viii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
EXECUTIVE SUMMARY	xv
CAPITULO I	1
1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.2 PROBLEMATIZACIÓN	4
1.2.1 Planteamiento del Problema	4
1.2.1.1 Diagnóstico	5
1.2.1.2 Pronóstico	5
1.2.1.3 Control del Pronóstico	5
1.2.2 Formulación del Problema	6
1.2.3 Sistematización del Problema	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivos Específicos	7
1.5 HIPÓTESIS.....	8
1.5.1. Hipótesis General.....	8
1.5.2. Hipótesis Específicas	8
1.6. VARIABLES.....	8
1.6.1. Variable Independiente.....	8
1.6.2. Variable Dependiente	8

CAPITULO II	9
2. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION.....	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.1.1 Control Interno.....	10
2.1.1.1. Objetivos del sistema de control interno.....	10
2.1.1.2. Importancia del Control Interno	11
2.1.1.3. Características del Control Interno	11
2.1.1.4. Principios Básicos del Control Interno	12
2.1.1.5. Roles y Responsabilidades	13
2.1.2. Gestión Administrativa.	15
2.1.2.1. Importancia de la Gestión Administrativa.	15
2.1.2.2. Características de la Gestión Administrativa	15
2.1.3. Propósitos de la Gestión Administrativa.	17
2.1.4. Gestión administrativa moderna	17
2.1.5. METODO COSO	18
2.1.5.1. Coso – Antecedentes.	18
2.1.5.2. El Informe COSO – Control.....	18
2.1.5.2. Concepto De Control Interno Según el Coso	18
2.1.6. Características del Coso.....	19
2.1.7. Componentes del Método COSO.....	20
2.2. Fundamentación Conceptual.....	21
2.2.1. Control.....	21
2.3. Fundamentación Legal	23
2.3.1. REGLAMENTO PARA REGULAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN SERVICIOS FUNERARIOS Y DE MANEJO DE CADÁVERES Y RESTOS HUMANOS.....	24
2.3.2. CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR	25
2.3.3. Superintendencia de Compañías	26
2.3.4. NIA 6. Evaluación de riesgo y control interno	28
Riesgo de control.....	30
Pruebas de control	31
Riesgo de detección	32

CAPITULO III	33
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1. Materiales y Métodos	34
3.1.1. Métodos de investigación	34
3.1.1.1. Método Inductivo	34
3.1.1.2. Método Deductivo	35
3.1.1.3. Método Analítico	35
3.1.2. Fuentes de la Investigación	35
3.1.2.1. Fuentes Primarias	35
3.1.2.2. Fuentes Secundarias	35
3.2. Tipos de Investigación	35
3.2.1. Investigación de Campo	35
3.2.2. Investigación descriptiva	36
3.3. Técnicas e instrumentos de Investigación	36
3.3.1. Análisis	36
3.3.2. Encuesta	36
3.3.3. Entrevista	36
3.3.4. Estadístico	36
3.4. Diseño de la Investigación	37
3.5. Población y Muestra	37
3.5.1. Población	37
3.5.2. Muestra	38
CAPITULO IV	39
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. ENTREVISTAS REALIZADAS AL GERENTE Y CONTADOR DE LA EMPRESA FRAGUI S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RIOS.	40
4.1.1. ENTREVISTA AL GERENTE	40
4.1.2. ENTREVISTA AL CONTADOR	43
4.2. ENCUESTA APLICADA A LOS ADMINISTRATIVOS DE FRAGUI S.A.	45
4.3. Encuesta dirigida a los clientes de la Empresa FRAGUI S.A.	54
4.4. Plan de Evaluación de Control Interno.	59

4.4.1. Análisis del Control Interno de las funciones y procedimientos que realiza la empresa FRAGUI S.A.	61
4.4.1.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	61
4.4.1.2. Narración de Cargo Presidente.	62
4.4.1.3. Narración de Cargo Gerente.	63
4.4.1.4. Narración de Cargo Asistente de Gerente / Jefe Administrativa.	64
4.4.1.5. Narración de Cargo Recepcionista / Recaudadora	66
4.4.1.6. Narración de Cargo Coordinadora de Cobranzas.	67
4.4.1.7. Narración de Cargo Recaudador.	68
4.4.1.8. Narración de Cargo Secretaria de Ventas / Auxiliar de Asistente de Gerencia.	69
4.4.1.9. Narración de Cargo Administrador del Camposanto.	72
4.4.1.10. Narración de Cargo Obreros.	73
4.4.1.11. Narración de Cargo Coordinador.	74
4.4.1.12. Narración de Cargo Vendedor.	75
4.4.2. Evaluar el nivel de cumplimiento de los procesos administrativos mediante el Método COSO II.	76
4.4.2.1. Ambiente de Control	76
4.4.2.2. Valoración del Riesgo	79
4.4.2.3. Actividad de Control	81
4.4.2.4. Información y Comunicación	83
4.4.2.5. Monitoreo	85
4.4.3. INFORME DE CONTROL INTERNO	87
4.5. Discusión	89
4.6. Comprobación de Hipótesis	90
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1. Conclusiones	93
5.2. Recomendaciones	94
BIBLIOGRAFÍA	95
6.1. Literatura Citada	96
Bibliografía	96
6.2. LINKOGRAFÍA	97
6. ANEXOS	98

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO PREGUNTA N°1.....	46
GRAFICO PREGUNTA N°2.....	47
GRAFICO PREGUNTA N°3.....	48
GRAFICO PREGUNTA N°4.....	49
GRAFICO PREGUNTA N°5.....	50
GRAFICO PREGUNTA N°6.....	51
GRAFICO PREGUNTA N°7.....	52
GRAFICO PREGUNTA N°8.....	53
GRAFICO PREGUNTA N°9.....	54
GRAFICO PREGUNTA N°10.....	55
GRAFICO PREGUNTA N°11.....	56
GRAFICO PREGUNTA N°12.....	57
GRAFICO PREGUNTA N°13.....	58
GRAFICO PREGUNTA N°14.....	59

INDICE DE CUADROS

CUADRO PREGUNTA N°1.....	46
CUADRO PREGUNTA N°2.....	47
CUADRO PREGUNTA N°3.....	48
CUADRO PREGUNTA N°4.....	49
CUADRO PREGUNTA N°4.....	50
CUADRO PREGUNTA N°6.....	51
CUADRO PREGUNTA N°7.....	52
CUADRO PREGUNTA N°8.....	53
CUADRO PREGUNTA N°9.....	54
CUADRO PREGUNTA N°10.....	55
CUADRO PREGUNTA N°11.....	56
CUADRO PREGUNTA N°12.....	57
CUADRO PREGUNTA N°13.....	58
CUADRO PREGUNTA N°14.....	59

RESUMEN EJECUTIVO

Esta tesis justifica su realización debido a que los resultados obtenidos contribuirán al crecimiento local y nacional de la empresa FRAGUI S.A., considerando un sistema de control interno que contribuya a la realización de los procesos con eficiencia y eficacia, permitiendo así contar con aumento considerable en los ingresos, la mejor utilización de los recursos con mejora continua en los conocimientos y un rendimiento adecuado del personal pudiendo realizar procesos de evaluación continuos lo que certifique y avale la realización de su trabajo.

Contar con información contable y financiera al día, real y confiable que acceda a una toma de decisiones oportuna a la gestión administrativa, el reto de ser competitivos en un mundo de innovación y cambios permanentes hace que sea necesario plantear objetivos a mediano y largo plazo, medir los riesgos inherentes a los cuales se enfrenta la administración y así poder certificar el cumplimiento oportuno de las disposiciones legales y normas actuales que están en vigencia.

Esta evaluación es muy importante para la toma de decisiones por parte de la Gerencia ya que nos permitió realizar un análisis de las funciones desempeñadas por el personal, medir el nivel de cumplimiento de los procesos administrativos, siendo importante la información que se obtuvo para identificar las falencias que existen en aquellos procesos y el efecto que tiene al momento de tomar una decisión.

De esta manera se pretende que la empresa conozca sus debilidades y fortalezas, pueda mitigar los riesgos a los que debe enfrentarse y pueda aplacar el impacto, formular estrategias que se conviertan en motor de desarrollo empresarial basado en sólidos conocimientos y concentrar sus fuerzas en la generación de recursos.

EXECUTIVE SUMMARY

This thesis justifies his accomplishment due to the fact that the obtained results will contribute to the local and national growth of the company FRAGUI S.A., considering a system of internal control that he should contribute to the accomplishment of the processes with efficiency and efficiency, allowing to rely on this way considerable increase in the income, the best utilization of the resources with constant improvement in the knowledge and a suitable performance of the personnel being able to realize constant processes of evaluation what certifies and supports the accomplishment of his work.

To rely on countable and financial information a day, royal and reliabllly that he should accede to an opportune capture of decisions to the administrative management, the challenge of being competitive in a world of innovation and permanent changes does that it is necessary to raise aims to medium and long term, to measure the inherent risks which the administration faces and to be able like that to certify the opportune fulfillment of the legal dispositions and current procedure that are in forc  .

This assessment is very important for decision making by the management as it allowed us to perform an analysis of the functions performed by staff, measure the level of compliance of administrative processes, being important the information obtained to identify shortcomings that exist in those processes and the effect it has when making a decision.

Hereby there is claimed that the company knows his weaknesses and strengths, could mitigate the risks which it must face and could appease the impact, formulate strategies that turn into engine of managerial development based on solid knowledge and to concentrate his forces in the generation of resources.

CAPITULO I

1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION

1.1. INTRODUCCIÓN

La empresa FRAGUI S.A., creada el 22 de abril del 2002, ubicada en la ciudad de Quevedo en la avenida 24 de Mayo (Nueva vía Perimetral) a 800 metros del Terminal Terrestre, se destaca por brindar servicios fúnebres y exequiales que se precisen convenientes, con la excelente calidad que un acto de esta naturaleza requiere, su actividad principal es el desarrollo de cementerios privados, acogiendo a una amplia gama de coberturas, prestaciones de servicios adicionales y asistencia para darle el último adiós en su postrer partida.

Es necesario realizar un estudio del sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa y así poder emitir el estado en el que se encuentra la empresa y proporcionando posibles soluciones, para de esta manera someter al recurso humano sus funciones y procedimientos a un control interno.

Para las empresas es de gran utilidad contar con un buen sistema para el control interno, este control permite a las empresas garantizar los procesos de gestión; de tal forma que en las organizaciones se ha hecho necesario en los tiempos actuales, los mecanismos de control son un proceso adecuado en la medición de la eficiencia, efectividad y productividad en su establecimiento y modelo permanente de sistemas a favor de las empresas.

La aplicación adecuada de estos procesos, las empresas modelan los métodos de conducción de la misma, estando en capacidad permanente de información oportuna y generada por la misma empresa, permitiendo a los directivos en busca de soluciones y la toma de decisiones, la información que las empresas tienen a la mano permite también detectar las debilidades empresariales, por estas situaciones es de vital importancia para los procesos de planificación empresarial ejerciendo una visión general de la gestión de los administradores.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I, en este se detalla en forma secuencial la Introducción, problematización, el diagnóstico, el pronóstico, formulación de problema, sistematización del problema, justificación, objetivos e hipótesis.

Capítulo II, en este se detalla los componentes del Marco Teórico, que consta de: Fundamentación Conceptual, Teórico y Legal.

Capítulo III, aquí se encontrará la metodología aplicada en el trabajo y consta de; materiales y métodos, métodos de investigación, tipo de investigación, técnicas e instrumentos de investigación, población y muestra.

Capítulo IV, en este resultado, comprobación y desaprobación de las hipótesis y conclusiones parciales.

Capítulo V, en este se encuentran conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.2 PROBLEMATIZACIÓN

1.2.1 Planteamiento del Problema

En el Ecuador empresas dedicadas a los servicios de exequias, son escasas por esto la investigación desarrollada intenta buscar las causas del inadecuado control interno en la empresa, los individuos por lo regular no están listos para estos momentos críticos y buscar que sus familias no queden desamparadas que la intención fundamental de esta empresa objeto de análisis, para quienes se preparan en vida para esta situación librando a sus familiares de momentos de apuros y complicaciones.

A nivel provincial es decir en Los Ríos son pocas las instituciones que se encuentran en esta actividad económica, siendo difícil acceder a todos los estratos económicos, estos servicios están íntimamente relacionados con la clase media alta de la provincia, quedando un reto inclusive para los estamentos estatales, en buscar mecanismos paliativos a esta situación.

El objeto de estudio como lo es FRAGUI S.A., cuenta con un alto porcentaje de sus instalaciones ocupadas, siendo latente y en el diagnóstico ejecutado y la entrevista realizada los directivos de esta empresa tienen presente incremento de su capacidad para cubrir la demanda de mercado, no sin embargo tienen presente la dificultad social de enfrentar las condiciones económicas de los habitantes de la localidad, quevedeños que cuentan con un nivel de ingresos bajos que no les permite el acceso a este tipo de servicios.

La problemática de la empresa analizada cuenta con poco estudio de mercado de la situación en general de las necesidades de la población, debido a un débil proceso administrativo en cuanto a las funciones de la administración y control como lo son; control, dirección, gestión y otros nivel de tipo operativo en la empresa, también se hace necesario un análisis de la situación interna que permita evaluar y analizar permanentemente la estructura organizacional.

Al nivel de los colaboradores de la empresa adolece de un sistema de control de personal y plan de seguimiento, esto en base al diagnóstico realizado, también redundando en una débil práctica de contratación sin valorar los perfiles de los nuevos integrantes a la institución, en especial en el área de venta de la empresa.

1.2.1.1 Diagnóstico

Esta empresa al contar con un escaso nivel de organización administrativa, un inadecuado proceso de control interno, se le complica al momento de realizar un estudio del personal que labora en la institución por cuanto al no tener claro los procesos laborales dificulta obtener información de manera minuciosa, dejando en claro la duplicidad de funciones, poca competencia laboral a nivel de puestos de trabajo por desconocimiento y la dirección escueta frente a la competencia y al medio administrativo.

1.2.1.2 Pronóstico

Al interior de la institución no se cuenta con procedimientos claros para realizar un adecuado control interno, es poco efectivo el hecho de generar una evaluación en todos los niveles organizacionales; esto redundando en que en el medio por la poca difusión de los productos que ofrece los clientes no estén animados en la adquisición del servicio brindado por la empresa.

1.2.1.3 Control del Pronóstico

Un adecuado proceso de control ya sea en los diferentes niveles de la empresa permitirá a la empresa mejorar los procesos, implica esto tener soportes respectivos tanto a nivel directivo, administrativo, organizacional y operacional.

1.2.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide en el sistema de control la gestión administrativa de la empresa FRAGUI S.A. del cantón Quevedo?

1.2.3 Sistematización del Problema

- ¿De qué forma afecta la escasa participación directiva en los procesos administrativos en la gestión empresarial de FRAGUI S.A.?
- ¿Cómo se ve afectado el sistema de control interno en la gestión de la aplicación de métodos para la evaluación del control interno?
- ¿En cuánto afecta a los resultados esperados por la empresa la escasa gestión administrativa operativa de la misma?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Para tener una mejor perspectiva de la situación económica y financiera de la empresa, es necesario realizar el estudio del sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa FRAGUI S.A., obteniendo resultados que incidan eficientemente en el desarrollo económico y operativo, permitiendo así alcanzar las metas y objetivos propuestos por la empresa.

La presente investigación permitirá realizar una mejor toma de decisiones con la participación de todos los involucrados en la gestión para llegar a conclusiones válidas y recomendar acciones prácticas y cambios necesarios. Tener una idea clara en qué condiciones se encuentra la empresa para que las decisiones que se adopten permita orientar hacia un mejor aprovechamiento y utilización del talento humano, materiales, técnicos y financieros.

La evolución del entorno competitivo pone de manifiesto la creciente necesidad que las empresas adapten sus sistemas informativos y de control interno, para

poder responder a los nuevos retos de gestión tanto desde la perspectiva operativa como estratégica. Los aspectos significativos es la escasa organización que produce conflictos laborales e ineficiencia, lo que conlleva al incumplimiento de las funciones.

Tiene su justificativo por cuanto hasta la actualidad no se ha realizado un análisis sobre el proceso de control administrativo, siendo de vital importancia ya que consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados con los resultados que emita la gestión financiera.

De esta forma y cumpliendo con cada uno de los procedimientos de esta investigación la empresa FRAGUI S.A. podrá obtener valores reales de su desempeño, realizar planificaciones futuras y mediciones de rendimientos operativos y financieros.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Evaluar el Sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la empresa FRAGUI S.A.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis al control interno de las funciones y procedimientos operativos de la empresa FRAGUI S.A.
- Medir el nivel de cumplimiento de los procesos administrativos mediante el método COSO II.

Analizar los resultados de la evaluación de la Gestión Administrativa de la empresa.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis General

Un adecuado sistema de control interno incide positivamente en la Gestión Administrativa de la empresa FRAGUI S.A.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- El análisis a las funciones y procedimientos operativos determinará el control interno que se aplica en la empresa.
- La evaluación al control interno mediante el método COSO II permitirá conocer la eficiencia y eficacia del uso de sus componentes.
- La ejecución de la evaluación mostrará los resultados en la Gestión Administrativa.

1.6. VARIABLES

1.6.1. Variable Independiente

- Sistema de Control Interno

1.6.2. Variable Dependiente

- Gestión Administrativa

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Control Interno

2.1.1.1. Definición de Control Interno

“Promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se infrinjan las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las empresas deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno

El control interno es una parte de estos procesos y está integrado con ellos, permitiendo así funcionar y supervisar su comportamiento y continuada pertinencia. Esta es una herramienta usada por la gerencia, no un sustituto de ella (BLANCO Luna Yanel, 2012)

2.1.1.2. Objetivos del sistema de control interno

“La fijación de objetivos desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema informativo de la empresa, los cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento para la toma de decisiones. Por lo que el objetivo primordial de un sistema de control interno es el alcance de la fiabilidad de la información”

(AGUIRRE Ormachea D. Juan. M., 2007)

De manera general se puede identificar los siguientes objetivos de control en el proceso de transacciones que serán aplicables a todos los sistemas de organización empresarial:

- a) Autorización de las transacciones
- b) Adecuado registro, clasificación e imputación del periodo contable de las transacciones
- c) Verificación de los sistemas
- d) Obtención de una información exacta y fiable
- e) Adecuada segregación de funciones
- f) Salvaguardia y custodia física de activos y registros

2.1.1.3. Importancia del Control Interno

“Los directivos principales hacen fuertes exigencias para mejorar el control de las empresas que dirigen.

Los controles internos se establecen para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar los asombros en el camino.

Los controles internos son apreciados cada vez más y más como solución a una variedad de problemas potenciales” (MANTILLA Samuel Alberto, 2009)

2.1.1.4. Características del Control Interno

El control interno es un factor de suma importancia para el logro de objetivos, el mismo que debe reunir ciertas características para ser efectivo.

Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional

“Un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la empresa y tipo de actividad que se desee controlar. De tal manera que una pequeña empresa necesita de un sistema de control distinto al de una empresa grande, por ejemplo los controles que se implanten en el departamento de ventas serán diferentes a los controles del departamento de producción” (Roberto Carlos Angamarca Andrade, Diana Patricia Gordillo Tenemaza, 2012)

Oportunidad

Un buen sistema de control debe manifestarse inmediatamente las desviaciones, siendo lo ideal que las descubra antes de que se produzcan. El control será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado.

Accesibilidad

Todo control debe establecer medidas sencillas fáciles de interpretar para facilitar su aplicación. Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos.

Ubicación Estratégica

Resulta imposible implantar controles para todas las actividades de la empresa, por lo que es necesario establecer en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico.

2.1.1.5. Principios Básicos del Control Interno

Los principios que gobiernan el control interno son:

Delegación: Sería uno de los principios más importantes del control interno. La delegación de funciones en una entidad debe existir en todos los procesos existentes. Cada grupo de delegación debe tener un grado de control correspondiente. La autoridad se delega pero al mismo tiempo la responsabilidad es compartida. Cuando se delega autoridad es imprescindible la existencia de mecanismos para controlar verificar y evaluar que se están cumpliendo con la responsabilidad otorgada, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

De Oportunidad: El control, necesita ser oportuno, es decir, el control debe realizarse conjuntamente con el proceso para el que fue creado, para que de esta manera se evite errores que se puedan originar y en caso de darse el error se pueda tomar medidas correctivas, con anticipación.

De los objetivos: Esto quiere decir que el control no existe por sí solo, este está basado en función de los objetivos, esto significa, que el control es un medio para alcanzar los objetivos planteados. Los controles que se establezcan serán válidos para alcanzar los objetivos planteados.

De las desviaciones: En todos los procesos que haya existido variaciones o desviaciones se debe analizar minuciosamente para determinar cuáles fueron las razones para que se den esos errores, y de esta manera tomar medidas que haga que no se vuelva a repetir en el futuro. Es muy importante que se

analicen las variaciones o desviaciones encontradas ya que esto permitirá poder establecer nuevas medidas o corregir las existencias (Byron Josué Gómez Bautista, Jessica Elizabeth Tenesaca Pulla , 2012)

2.1.1.6. Roles y Responsabilidades

Cada quien en una organización es responsable del control interno

Administración.- “El director ejecutivo jefe es el responsable último y debe asumir la propiedad del sistema. Más que cualquier otro individuo, el director ejecutivo da el ‘el tono por lo alto’, el cual afecta la integridad y la ética, así como los otros factores de un ambiente de control positivo. En una compañía grande, el director ejecutivo cumple este debe proporcionando liderazgo y dirección a los administradores principales y revisando la manera como ellos están controlando el negocio. Los administradores principales, por su parte, asignan responsabilidades por el establecimiento de políticas y procedimientos de control interno más específicos al personal responsable de las funciones de las unidades. En una entidad pequeña, la influencia del director ejecutivo, a menudo un administrador-propietario, usualmente es más directa. En cualquier caso, es una responsabilidad que se traslada en cascada, un administrador es efectivamente un director ejecutivo en esfera de responsabilidad. Tiene significado particular los directores financieros y su personal vinculado, cuyas actividades de control cubren a lo ancho, hacia arriba y hacia abajo, las unidades de operación y otras dependencias de la empresa” (MANTILLA Samuel Alberto, 2009)

Junta de directores.- “La administración es responsabilidad del consejo de directores, el cual proporciona gobierno, guía y supervisión reguladora. Los miembros de una junta efectiva son objetivos, competentes e inquisitivos. También tienen un conocimiento de las actividades y del ambiente de la entidad, y aportan el tiempo necesario para cumplir plenamente sus responsabilidades como junta. La administración puede estar en una posición de desbordar los controles e ignorar o exigir las comunicaciones de los

subordinados, estableciendo una administración deshonesta que intencionalmente falsifica los resultados para cubrir sus huellas. Una junta de directores fuerte, activa, particularmente cuando está acoplado con canales de comunicación, hacia arriba, efectivos y con funciones financieras, legales y de auditoría interna competente, a menudo es más capaz de identificar y corregir tales problemas” (MANTILLA Samuel Alberto, 2009)

Audidores internos.- “Juegan un papel importante en la evaluación de la efectividad de los sistemas de control, y contribuyen a la efectividad ongoing (continua). A causa de su posición organizacional y su autoridad en una entidad, una función de auditoría interna juega a menudo un papel de monitoreo significativo” (Mantilla Samuel Alberto, 2009)

Otro personal.- “El control interno es, en algún grado, responsabilidad de cada quien en una organización y por consiguiente debe ser parte explícita o implícita de la descripción del trabajo de cada uno. Virtualmente todos los empleados producen información que se usa en el sistema de control interno o realiza otras acciones necesarias para efectuar el control. También, todo el personal debe ser responsable por la comunicación hacia arriba de los problemas en las operaciones, del no cumplimiento con el código de conducta, y de otras violaciones de las políticas o acciones ilegales” (MANTILLA Samuel Alberto, 2009)

Partes externas.- “A menudo, un número de partes externas contribuye a la consecución de los objetivos de una entidad. Los auditores externos, ofrecen un punto de vista independiente y objetivo, contribuyen directamente mediante la auditoría de estados financieros e indirectamente proporcionando información útil para la administración y para la junta, en orden a cumplir su responsabilidad. Otros proporcionan información para uso de la entidad, la cual afecta el control interno, sobre legisladores y reguladores, clientes y otros que realizan negocios con la empresa, analistas financieros, expertos en realizar calificaciones y medios de comunicación. Las partes externas, sin embargo, no

son responsables puesto que no constituyen parte del sistema de control interno de la entidad” (MANTILLA Samuel Alberto, 2009).

2.1.2. Gestión Administrativa.

Consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de cada una de las áreas funcionales en una empresa, a fin de lograr resultados positivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

2.1.2.1. Importancia de la Gestión Administrativa.

“La administración es necesaria en toda organización sin importar el tamaño (pequeña o grande), el tipo (pública, privada o sin fines de lucro) la ubicación (ámbito nacional o extranjero) ni el nivel o área de trabajo (manufacturera, sistemas de información, recursos humanos, contabilidad, entre otros).

Los gerentes de todo el mundo planean, organizan, dirigen y controlan. La administración se practica en las organizaciones de manera distinta, es decir el proceso administrativo difiere entre una organización u otra por la filosofía que adopta. Sin embargo los gerentes de las organizaciones siempre planean, organizan, dirigen y controlan, aunque lo hacen de manera diferente. Existe en el gerente una preocupación constante por lograr que las organizaciones estén bien administradas, crezcan y prosperen, es precisamente este el objetivo principal del estudio de la administración, reconocer la buena administración, estudiarla minuciosamente y el interés en las organizaciones.

Los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos” (Tatianan Elizabeth Uribe Carvajal, 2011)

2.1.2.2. Características de la Gestión Administrativa

Las características principales de la gestión administrativa son:

Universalidad.- “El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objetivo con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la principal fuente de una empresa para llevar a cabo unas buenas inversiones y excelentes resultados” (Lovato Chipugsi, Myriam Alejandra, Otañez Sandoval, Evelin Karina, 2011)

Especificidad.- “Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica.

Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas” (Lovato Chipugsi, Myriam Alejandra, Otañez Sandoval, Evelin Karina, 2011)

Unidad temporal.- “Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc” (Lovato Chipugsi, Myriam Alejandra, Otañez Sandoval, Evelin Karina , 2011)

Unidad jerárquica.- “Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo” (Lovato Chipugsi, Myriam Alejandra, Otañez Sandoval, Evelin Karina , 2011)

Valor instrumental.- La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.

Amplitud de ejercicio.- Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa, etc.

Interdisciplinariedad.- “La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo. Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, Psicología, filosofía, antropología, ciencia política” (Lovato Chipugsi, Miryam Alejandra, Otañez Sandoval, Evelin Karina , 2011)

Flexibilidad.- Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

2.1.3. Propósitos de la Gestión Administrativa.

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

2.1.4. Gestión administrativa moderna

“Podemos decir que la gestión administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con

una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador. En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitara la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos” (Mena Plazarte, Cecilia Verónica, Gabriel Stalin, Vera Araujo, 2010)

2.1.5. METODO COSO

2.1.5.1. Coso – Antecedentes.

En septiembre de 1992 COSO publico el sistema integrado de control interno y proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar sus sistemas de control. Modelo de Control COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commision, USA, septiembre 1992.

2.1.5.2. El Informe COSO – Control

Define al control interno como: “Proceso diseñado para entregar seguridad en: Efectividad y eficiencia en las operaciones, seguridad en reportes financieros y cumplimiento de leyes y regulaciones (Mireya Alexandra Herrera Ortiz, 2010)

2.1.5.2. Concepto De Control Interno Según el Coso

Proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización clasificados en: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento con las leyes, reglamentos, normas y políticas.

2.1.5.2.1. Coso – Eficiencia y Eficacia

Eficacia: capacidad de alcanzar las metas y objetivos propuestos Eficiencia: capacidad de producir el máximo de resultados con de recursos, energía y tiempo.

2.1.6. Características del Coso

Medio para alcanzar un fin, no un fin en sí mismo. No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean en las actividades de la organización.

Forma parte de los procesos básicos de la administración-planeación ejecución y monitoreo y se encuentra integrado en ellos.

Los controles deben construirse “Dentro” de la infraestructura de la organización y no “Sobre ella”.

Es efectuado por personas. No es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino son personas en cada nivel de la organización.

Es ejecutado por la gente de una organización a través de lo que hace y dice. La gente diseña los objetivos de la Entidad y establece los mecanismos de control.

Afecta las acciones del personal, señalándole sus responsabilidades y límites de autoridad, así como la vinculación entre sus deberes y la forma en que los desempeñan.

La alta dirección es responsable de la existencia de un eficiente sistema de control.

Los Directores tienen la obligación de la vigilancia del control además de que proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.

Cada individuo dentro de la organización tiene algún rol respecto al control interno.

No existe sistema infalible. Ningún sistema hará por siempre lo que se espera que haga.

No importa lo bien diseñado y operado que sea un sistema de control; lo más que puede esperarse es que proporcione seguridad razonable.

El efecto acumulado de controles y su naturaleza diversa, reducen el riesgo de que no puedan alcanzarse los objetivos.

2.1.7. Componentes del Método COSO

2.1.7.1. Ambiente de Control

- Integridad y valores éticos
- Junta de directores
- Filosofía y estilo de operación de la administración
- Estructura Organizacional
- Competencia en información financiera
- Autoridad y responsabilidad
- Recursos humanos

2.1.7.2. Valoración del riesgo

- Objetivos de la información financiera
- Riesgos de la información financiera
- Riesgo de fraude

2.1.7.3. Actividades de control

- Integración con la valoración del riesgo
- Selección y desarrollo de las actividades de control
- Políticas y procedimientos
- Tecnología de la información

2.1.7.4. Información y Comunicación

- Información para la presentación de reportes financieros
- Información sobre el control interno
- Comunicación interna
- Comunicación externa

2.1.7.5. Monitoreo

- Evaluaciones continuas y separadas
- Presentación de reportes sobre las deficiencias

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Control.

“El control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y metas. Como conjunto constituye un todo, un QUE, esto es, un objetivo. Por ello está muy ligado al poder (social, cultural, político, económico, religioso, etc.) por eso el control, como tal, busca asegurar la consecución de los objetivos” (MANTILLA Samuel Alberto, 2011).

2.2.2. Concepto de Control Interno

Control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que tienen la función de pasar o calar a través de las actividades de la entidad. Estas acciones son penetrantes e inherentes en el modo y manejo gerencial de los negocios (BLANCO Luna Yanel, 2012)

2.2.2.1. Control Interno efectuado en una entidad, por la junta de directores, gerencia y otro personal. Es cumplido por las personas de una organización, por lo que ellos hacen o dicen. Personas que establecen los objetivos de la entidad y ponen los mecanismos de control en su lugar (BLANCO Luna Yanel, 2012).

2.2.2.2. El sistema de control Interno está entrelazado con las actividades operativas de una entidad, y existe por fundamentales razones de negocios (BLANCO Luna Yanel, 2012).

2.2.2.3. El control interno se define como todos aquellos mecanismos de control que dispone una empresa para poder asegurar sus activos y resultados, donde de forma esquemática todo buen control debe poder conseguir evaluar los objetivos (PALLEROLA Comamala Joan, Monfort Aguilar Enric, 2013).

2.2.2. Concepto de Administración

Un aspecto clave de la administración consiste en reconocer la función e importancia de los demás. Definió la administración como el arte de hacer las cosas por medio de las personas.

La administración es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz planeando, organizando, dirigiendo y controlando los recursos.

2.3. Fundamentación Legal

1.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Que; el Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador manda que: “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (...)”;

Que; la citada Constitución de la República en el Art. 361 ordena: “El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.”;

1.3.2. Ley Orgánica de Salud

Que; la Ley Orgánica de Salud en el Art. 6 , numeral 33, señala como responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: “Emitir las normas y regulaciones sanitarias para la instalación y funcionamiento de cementerios, criptas, crematorios, funerarias, salas de velación y tanatorios”;

Que; el Art. 87 de la Ley Orgánica de Salud dispone que: “La instalación, construcción y mantenimiento de cementerios, criptas, crematorios, morgues o sitios de conservación de cadáveres, lo podrán hacer entidades públicas y privadas, para lo cual se dará cumplimiento a las normas establecidas en esta Ley. Previamente se verificará la ubicación y la infraestructura a emplearse y que no constituyan riesgo para la salud. Deberán contar con el estudio de impacto ambiental y la correspondiente licencia ambiental. Los cementerios y criptas son los únicos sitios autorizados para la inhumación de cadáveres y deben cumplir las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional y la correspondiente municipalidad.”;

2.3.1. REGLAMENTO PARA REGULAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN SERVICIOS FUNERARIOS Y DE MANEJO DE CADÁVERES Y RESTOS HUMANOS

CAPÍTULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de todos los establecimientos públicos y privados que prestan servicios relacionados con el manejo y disposición de cadáveres y restos humanos.

Art. 2.- Ámbito.- Las disposiciones contenidas en este Reglamento se aplicarán a nivel nacional a las salas de velación y funerarias, cementerios, crematorios, tanatorios, criptas y columbarios públicos y privados y a las actividades relacionadas con los servicios funerarios.

CAPÍTULO II

DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN SERVICIOS FUNERARIOS

Art. 3.- Todos los establecimientos que prestan servicios de salas de velación, crematorios, tanatorios, criptas y columbarios, inclusive aquellos que presten servicios exequiales fuera de sus instalaciones, deberán obtener el respectivo permiso de funcionamiento otorgado por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, o quien ejerza sus competencias.

Art. 4.- Para construir, ampliar o remodelar cementerios, crematorios, tanatorios, criptas, columbarios o salas de velación y funerarias, se requiere la autorización otorgada por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, o quien ejerza sus competencias dentro de su jurisdicción, previa la aprobación de los proyectos, diseños, planos, uso de suelo y más especificaciones por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado(GAD) Municipal de la localidad y del Plan de Manejo Ambiental o Buenas Prácticas Ambientales, según corresponda, otorgado por la Autoridad Ambiental competente.

Art. 5.- Los servicios funerarios que cambien de propietario o representante legal, en un término de tres (3) días luego de efectuado el cambio, notificarán el hecho a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

(ARCSA), o quien ejerza sus competencias, adjuntando los siguientes documentos habilitantes:

1. Copia simple del nombramiento del nuevo representante legal; y,
2. Copia simple del RUC vigente de la empresa.

Art. 6.- Los establecimientos que prestan servicios funerarios, llevarán un registro de sus servicios, determinando el nombre del fallecido y el lugar donde se recoja y deposite el cadáver. Adicionalmente deberán llevar un registro de los deudos que solicitaron el servicio, señalando los nombres completos, parentesco con el fallecido, dirección, cédula de ciudadanía y número telefónico de contacto.

Art. 7.- Los servicios funerarios públicos y privados, prestarán todos o alguno de los servicios que se detallan a continuación, mismos que estarán a cargo de personal capacitado en el área correspondiente:

- a) Inhumaciones en tierra o en nichos;
- b) Depósito de cenizas en columbarios;
- c) Traslados nacionales;
- d) Traslados internacionales;
- e) Exhumaciones;
- f) Capillas o salas de velación;
- g) Crematorios;
- h) Servicio de tanatopraxia; y,
- i) Venta de ataúdes.

CONTROL

2.3.2. CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Sección cuarta

Superintendencias

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al

ordenamiento jurídico y atiendan al interés general
http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf.

Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentas o superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades
http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf.

Las superintendentas o los superintendentes serán nombrados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de una terna que enviará la Presidenta o Presidente de la República, conformada con criterios de especialidad y méritos y sujeta a escrutinio público y derecho de impugnación ciudadana
http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf.

2.3.3. Superintendencia de Compañías

RESOLUCIÓN No. SC.SG.DRS.G.11.02

Artículo 1.- Las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones, de economía mixta, de responsabilidad limitada y las que bajo la forma jurídica de sociedades constituya el Estado, las sucursales de compañías u otras empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas y las asociaciones y consorcios que formen entre sí o con sociedades nacionales vigiladas por la entidad, y estas últimas entre sí y que ejerzan sus actividades en el Ecuador, remitirán a la Superintendencia de Compañías, dentro del primer cuatrimestre de cada año, los estados financieros y sus anexos, mediante declaración impresa en los formularios que para el efecto establezca la institución
http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf.

Ley de Régimen Tributario Interno

IMPUESTO A LA RENTA

NORMAS GENERALES

Art.1. Objeto del impuesto. Establécese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&task=view&id=4140.

Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 1.- Cuantificación de los ingresos.- Para efectos de la aplicación de la ley, los ingresos obtenidos a título gratuito o a título oneroso, tanto de fuente ecuatoriana como los obtenidos en el exterior por personas naturales residentes en el país o por sociedades, se registrarán por el precio del bien transferido o del servicio prestado o por el valor bruto de los ingresos generados por rendimientos financieros o inversiones en sociedades. En el caso de ingresos en especie o servicios, su valor se determinará sobre la base del valor de mercado del bien o del servicio recibido <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/b38aeb06-a2a7-401a-83ee-9f9564f86f04/Reglamento%20para%20la%20Aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20Ley%20de%20R%C3%A9gimen%20Tributario%20Interno%20actualizado%20a%20enero%202013.pdf>.

Registro Único de Contribuyentes (RUC)

Como primer paso, para identificar a los ciudadanos frente a la Administración Tributaria, se implementó el Registro Único de Contribuyentes (RUC), cuya función es registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar información a la Administración Tributaria <http://www.sri.gov.ec/web/10138/92>.

Servicio de Rentas Internas (SRI)

- Derechos del Contribuyente
- Comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

2.3.4. NIA 6. Evaluación de riesgo y control interno

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y del control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

“Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, de control y detección.

“Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

“Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

“Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una

cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos), adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de asegurar tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

El sistema de control interno comprende:

a) “Ambiente de control” El auditor debería obtener suficiente comprensión del ambiente de control para evaluar las actitudes, conciencia y acciones de directores y administración, respecto de los controles internos y su importancia en la entidad. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.

Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de deberes http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

b) “Procedimientos de control” significa aquellas políticas y procedimientos, además del ambiente de control que la administración ha establecido para

lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones.
 - Verificar la exactitud aritmética de los registros.
 - Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - Cambios a programas de computadora.
 - Acceso a archivos de datos.
 - Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
 - Aprobar y controlar documentos.
 - Comparar datos internos con fuentes externas de información.
 - Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
 - Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
- http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc

Riesgo de control

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y del control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno

http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.

El auditor habitualmente evalúa el riesgo de control a un alto nivel para algunas o todas las aseveraciones cuando:

- a) Los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no son efectivos.
- b) Evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no sería eficiente.

Pruebas de control

Las pruebas de control se desarrollan para obtener evidencia de auditoría sobre la efectividad de:

- a) El diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, es decir, si están diseñados adecuadamente para evitar o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa; y
- b) La operación de los controles internos a lo largo del período http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

Las pruebas de control pueden incluir:

- Inspección de documentos; que soportan transacciones y otros eventos para ganar evidencia de auditoría de que los controles internos han operado apropiadamente, por ejemplo, verificando que una transacción haya sido autorizada.
- Investigaciones sobre, controles internos que no dejan rastro de auditoría, por ejemplo, determinando quién desempeña realmente cada función, no meramente quién se supone que la desempeña.
- Reconstrucción del desempeño de los controles internos, por ejemplo, la conciliación de cuentas de bancos, para asegurar que fueron correctamente desempeñados por la entidad http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

El auditor debería obtener evidencia de auditoría por medio de pruebas de control para sustentar cualquier evaluación del riesgo de control que sea menos que alto. Mientras más baja la evaluación del riesgo de control, más

soporte debería obtener el auditor de que los sistemas de contabilidad y de control interno están adecuadamente diseñados y operando en forma efectiva.

Riesgo de detección

El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo
http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

El auditor debería considerar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable. A este respecto, el auditor consideraría:

- a) La naturaleza de los procedimientos sustantivos, por ejemplo, usar pruebas dirigidas hacia partes independientes fuera de la entidad y no pruebas dirigidas hacia partes o documentación dentro de la entidad, o usar pruebas de detalles para un objetivo particular de auditoría además de procedimientos analíticos;
- b) La oportunidad de procedimientos sustantivos, por ejemplo, desempeñándolos al fin del período y no en una fecha anterior; y
- c) El alcance de los procedimientos sustantivos, por ejemplo, usar un tamaño mayor de muestra

http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

El presente trabajo de investigación se realizó en las instalaciones de la empresa FRAGUI S.A. en el que se utilizaron los siguientes materiales:

Cuadro N° 2

Equipo de oficina	Cantidad
Computadora	1
Impresora Multifuncional	1
USB	1
Cámara fotográfica	1
CD	6
Carpetas	8
Agenda	1
Lápiz	2
Bolígrafos	2
Libros	5
Revistas	2
Otros materiales de oficina	Cantidad
Resmas	5
Marcadores	3
Cartuchos	2
Internet	25 horas

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

Elaborado por: Autora

3.1.1. Métodos de investigación

Entre los métodos utilizados se encuentran los siguientes:

3.1.1.1. Método Inductivo

Al poner en práctica este método nos permitió la observación, la clasificación y análisis de los hechos, accediendo a la generalización del problema planteado y llegando a establecer conclusiones al final del proceso investigativo.

3.1.1.2. Método Deductivo

El método deductivo es aquél que parte de los datos aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego comprobar así su validez.

3.1.1.3. Método Analítico

Permitió determinar el enfoque claro de la investigación analizando e interpretando los datos recopilados en esta investigación.

3.1.2. Fuentes de la Investigación

3.1.2.1. Fuentes Primarias

La información primaria se la obtuvo mediante la encuesta, observación y entrevista que garantiza la veracidad y aplicabilidad a la investigación.

3.1.2.2. Fuentes Secundarias

Se refiere a la información que se logró obtener en lo relacionado con el trabajo de investigación entre las cuales se puede mencionar la recopilación de datos a través de libros, internet e información histórica actual de la empresa FRAGUI S.A.

3.2. Tipos de Investigación

En el presente proyecto se empleó los siguientes tipos de investigación como son:

3.2.1. Investigación de Campo

La investigación de campo permitió un acercamiento a la situación de la empresa, para la recolección de información en cuanto al proceso de sus actividades que nos permita obtener criterios de su realidad y poder identificar el problema y de esta manera lograr respuestas que beneficien a la empresa.

3.2.2. Investigación descriptiva

Mediante este tipo de investigación se realizó las indagaciones sobre la causa - efecto de los diferentes problemas y así conocer la realidad de la empresa

3.3. Técnicas e instrumentos de Investigación

3.3.1. Análisis

Permitió visualizar físicamente la aplicación de los controles interno de la parte administrativa de la empresa FRAGUI S.A., detectando el inadecuado manejo de las funciones y procedimientos.

3.3.2. Encuesta

Estuvo dirigida al personal administrativo de la empresa FRAGUI S.A., para obtener una recopilación de las opiniones, con la finalidad de conocer con más profundidad el manejo del control interno de aquella, proporcionando datos importantes sobre el objeto de estudio.

La encuesta fue dirigida a los clientes, con la finalidad de saber el grado de satisfacción del servicio que prestan los asesores de venta de la empresa FRAGUI S.A.

3.3.3. Entrevista

Se entrevista al Gerente y al Contador de la empresa FRAGUI S.A., a fin de garantizar los procedimientos en cuanto al control interno y a la aplicación del método COSO II.

3.3.4. Estadístico

Este instrumento permitió conocer resultados de las encuestas aplicadas tanto al personal administrativo como a los clientes de la empresa.

3.4. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación se realizó bajo la investigación de campo y se complementó en la investigación documental para apoyo y sustentación de la empresa en la cual se realizó una revisión y evaluación de las situaciones encontradas en la empresa, y a su vez identificar los problemas, lo cual implica obtener la información pertinente para plasmar los objetivos del proyecto.

Para la recolección y análisis de la información se aplicó un diseño de campo no experimental, ya que la recolección de los datos sobre el control interno se llevó a cabo en la empresa, realizada a través de la observación y entrevista con la finalidad de analizar el contexto estructural y situacional de la empresa.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

En la presente investigación la población objeto de estudio, estará conformada por todo el personal que labora en la Empresa FRAGUI S.A.

CUADRO #1

PERSONAL	CANTIDAD
Presidente	1
Gerente General	1
Asistente de Gerencia	1
Auxiliar de la Asistente de Gerencia	1
Secretaria de Recaudación – Recepcionista	1
Coordinadora de Cobranza	1
Recaudadores	2
Jefe Administrativo	1
Secretaria de ventas	2
Administrador Camposanto	1
Obreros	7
Coordinadores de ventas	1
Vendedores	6
TOTAL	26

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

Elaborado por: Autora

Además la empresa cuenta con un total de 140 clientes con deudas por uso de instalaciones y bóvedas, a quienes se tomará en cuenta para el desarrollo de la investigación.

3.5.2. Muestra

Por considerarse una población de tipo finita se trabajará con el 100% de la misma, por lo tanto no es necesaria la aplicación de fórmula para la muestra.

En el caso de los empleados se tomaron en cuenta a 24 personas se excluyen al gerente y al contador a quienes se entrevistarán para conocer datos concretos del control interno y de la aplicación del método COSO II.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ENTREVISTAS REALIZADAS AL GERENTE Y CONTADOR DE LA EMPRESA FRAGUI S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RIOS.

4.1.1. ENTREVISTA AL GERENTE

1. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control?

La empresa tiene sus propios controles los mismos que hemos ido implementando a medida que ha crecido, sin embargo considero se debe mejorar en este aspecto.

Análisis.

De acuerdo a lo que responde el gerente se nota que la empresa no cuenta con el Sistema de Control Interno, pero sin embargo tienen normativa interna de acuerdo a los direccionamientos generados por la gerencia, esto es importante tener en cuenta a fin de reglamentar los procedimientos internos.

2. ¿Considera usted que el personal se encuentra empoderado de las actividades asignadas?

El personal responde a las expectativas de la empresa, pero es importante que estos tengan capacitación específica en las actividades que desarrolla la empresa, puesto que la misma está creciendo significativamente.

Análisis.

De acuerdo a lo expresado por el gerente de la empresa se nota que a pesar que los colaboradores de la empresa cumplen de forma eficiente hasta el momento nota que hay posteriormente la necesidad de capacitación en las diferentes áreas, esto denota la importancia del control interno y del manual de funciones que debe tener toda empresa.

3.- ¿Considera usted que el personal tiene asignadas las funciones de forma equitativa?

El personal de la empresa tiene funciones específicas, sin embargo hay departamentos que cuentan con actividades diferentes, lo que implica que algunos trabajadores realicen más labores que otros.

Análisis.

De lo que responde el gerente desprende que la división del trabajo no es la correcta o las actividades que desarrolla el personal no están claramente definidas, también esto es parte del poco control realizado en la empresa.

4.- ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones y manual de puesto?

Como se ha manifestado en las preguntas que precedieron, la empresa adolece de un manual de funciones y de puestos, las directrices fueron estructuradas desde la gerencia.

Análisis.

Claramente lo expresa el gerente la empresa no cuenta con un manual de funciones lo que hace que la distribución del trabajo no sea la correcta, además no cuenta con un manual de puesto pudiendo haber contratado al personal sin las especificaciones de los puestos.

5.- ¿Cuenta la empresa con un control del desempeño o de evaluación de actividades?

La verdad no ha sido necesaria la evaluación del personal por ahora, puesto que la empresa se ha manejado de esta forma desde el inicio de sus operaciones, pero a futuro será necesario realizarlos.

Análisis.

De lo contestado se desprende que la empresa debe realizar evaluaciones permanentes a los colaboradores, hasta la actualidad no se evidencia un sistema de control de las operaciones realizadas.

6.- ¿Cuenta la empresa con un sistema organizacional y que se aplique?

La empresa se debe considerar pequeña, por tanto no ha habido la necesidad de crear un sistema orgánico aún y considero esto en dos o tres años será necesario.

Análisis.

Es necesario de acuerdo a los sistemas y criterios de los expertos que toda empresa tenga un esquema organizacional que dirima las actividades, se puede apreciar de acuerdo a lo contestado por el gerente la empresa no cuenta con ello, siendo de vital importancia la misma.

4.1.2. ENTREVISTA AL CONTADOR

1.- ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno?

La empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que se hace regularmente es observar el cumplimiento de las actividades, pero si han existido faltantes en cobros y otros pero no mayor injerencia económica.

Análisis.

De igual forma el contador manifiesta la falta de un sistema de control interno tal como lo ha manifestado el gerente de la institución.

2.- ¿Cuenta la empresa con un sistema de registro contable financiero?

Bueno actualmente la empresa tiene un sistema contable pero no aplicado a una empresa de servicio, haciendo complicado el trabajo respecto a los reportes de cuotas y otros que se deben realizar manualmente.

Análisis.

De acuerdo a lo manifestado por el contador el sistema que cuenta la empresa no está orientado a la actividad de la misma dificultándose los reportes para los análisis respectivos y no poder cumplir en el corto plazo con los clientes.

3.- ¿Considera usted que la información contable es fluida entre los departamentos?

Bueno esto es importante saber que el sistema no nos permite esta herramienta, haciendo que muchas de las transacciones por departamento se tengan que realizar de forma manual, para poder responder a lo que requieran otros departamentos inclusive el propietario.

Análisis.

El caso COSOII sugiere que la información intra departamental sea eficiente, lo que hace que esta permita un mejor análisis, sin embargo FRAGUI SA., tiene dificultades a este nivel.

4.- ¿Considera usted que la empresa cumpla con los procedimientos y normas contables?

Estas se cumplen, pero falta mucho para alcanzar los estándares de calidad que las normas ecuatorianas y las internacionales requieren al respecto.

Análisis.

Vista la respuesta es necesario que la gerencia realice esfuerzos para tener un mejor control en este sentido y más cuando la empresa tiende a crecer, siendo de vital importancia transparentar la información.

5.- ¿Considera usted que los reportes de los estados financieros que soliciten los organismos de control se tendrían en el momento indicado?

Como hemos manifestado la empresa tiene un sistema, el mismo no es adaptado a la actividad de una empresa de servicio y por ser este limitado si la información es requerida de forma inmediata hay el riesgo de no poder proporcionarla.

Análisis.

De lo contestado se nota que la empresa cuenta con un sistema no apto para la actividad empresarial, debiendo la gerencia tomar en cuenta esto para lo posterior y mejorar su sistema contable.

4.2. ENCUESTA APLICADA A LOS ADMINISTRATIVOS DE FRAGUI S.A.

1.- ¿Cree usted que aplicando conceptos estratégicos de Control Interno fortalecerá la gestión administrativa de su empresa?

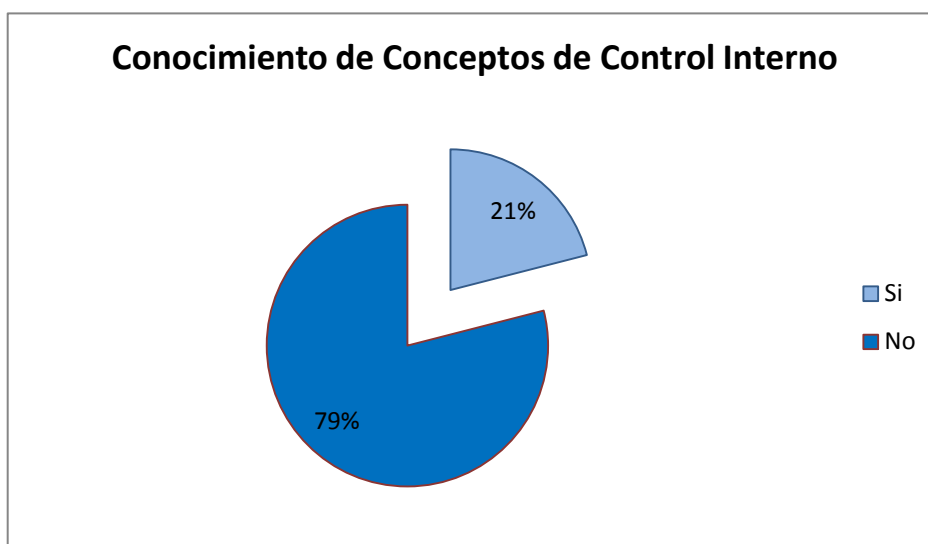
Cuadro # 1. Conceptos de Control Interno

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	5	21%
No	19	79%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 1.



Análisis.

En el gráfico # 1 se puede observar que el 79% del personal administrativo no tiene conocimiento a lo que se refiere el control interno, mientras que apenas el 21% conoce de los términos respectivo.

2.- ¿Tiene usted conocimiento y dominio de los procesos internos de la empresa?

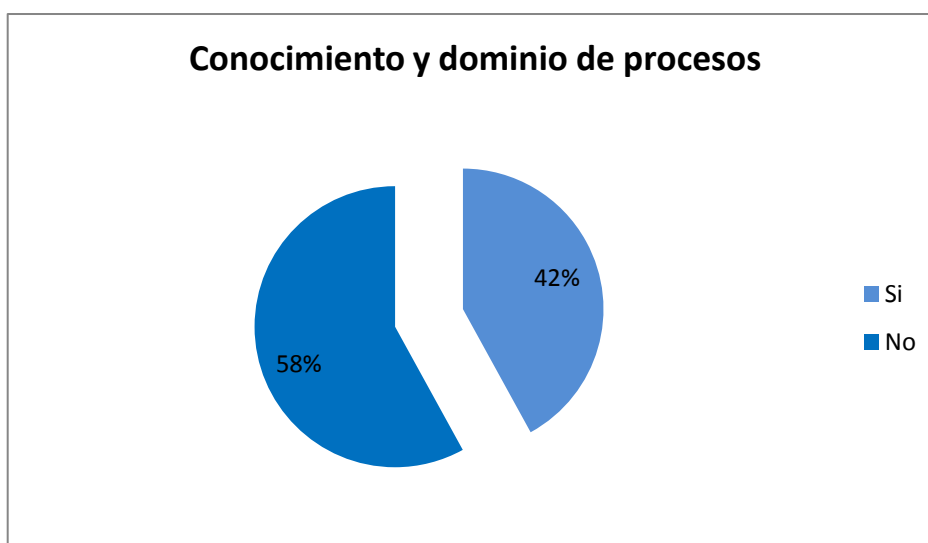
Cuadro # 2. Conceptos de Control Interno

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	10	42%
No	14	58%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 2



Análisis

Se puede observar en el gráfico # 2 que el 58% de los encuestados no conocen de los procesos internos de la empresa, mientras que el 42% si conoce el mismo, debiendo la empresa tomar correctivos.

3.- ¿Considera usted que la institución realizó un plan de inducción para la realización de su trabajo?

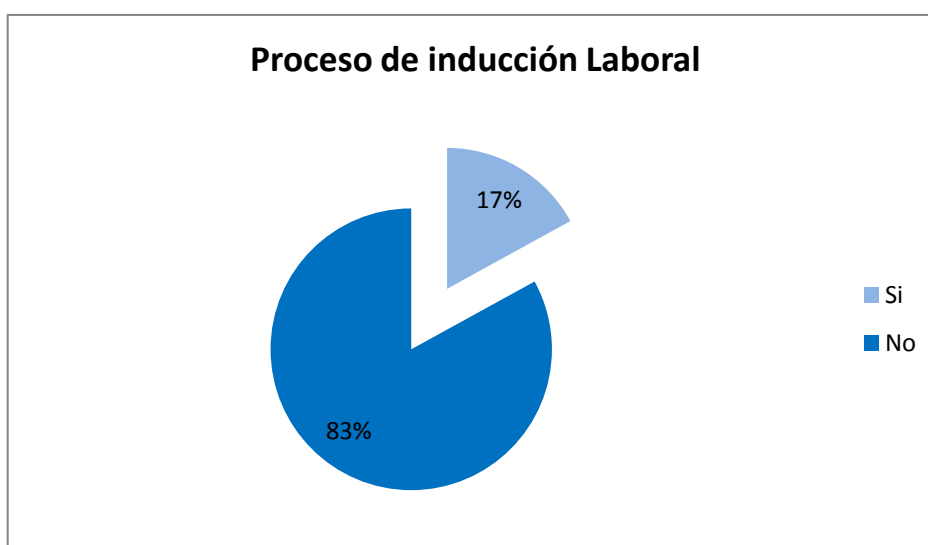
Cuadro # 3. Proceso de Inducción Laboral

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	4	17%
No	20	83%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 3



Análisis

De acuerdo a los encuestados manifestaron que la empresa no dio la inducción al 83% de los colaboradores, mientras que el 17% manifiesta haber recibido la misma, debiendo mejorar este proceso la empresa.

4.- ¿Considera usted que la empresa tiene distribuidas las actividades laborales de forma equitativa?

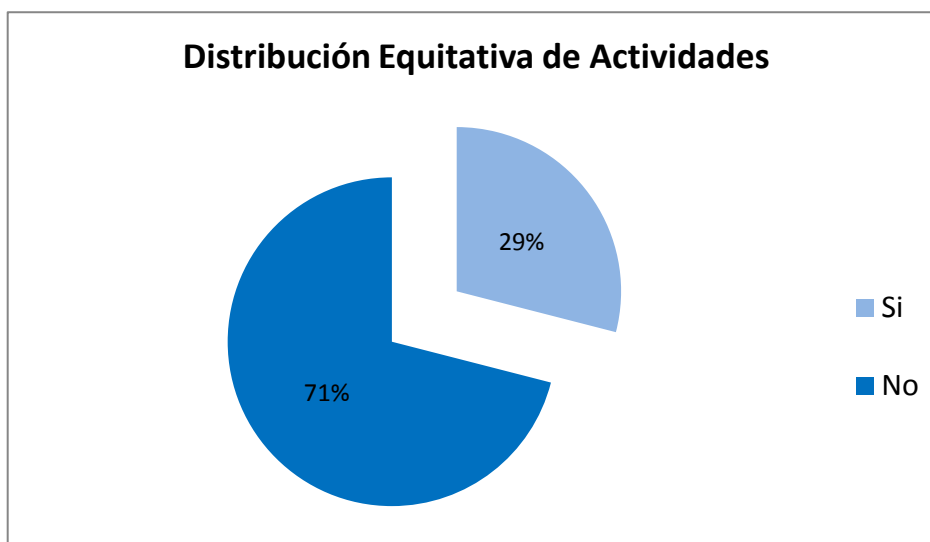
Cuadro # 4. Distribución Equitativa de Actividades

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	7	29%
No	17	71%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 4



Análisis

Del gráfico # 4 desprende que el 71% de los encuestados consideran que la distribución de trabajo no es equilibrada, mientras que para el 29% la considera adecuada.

5.- ¿Conoce el personal acerca de los servicios que ofrecen la empresa?

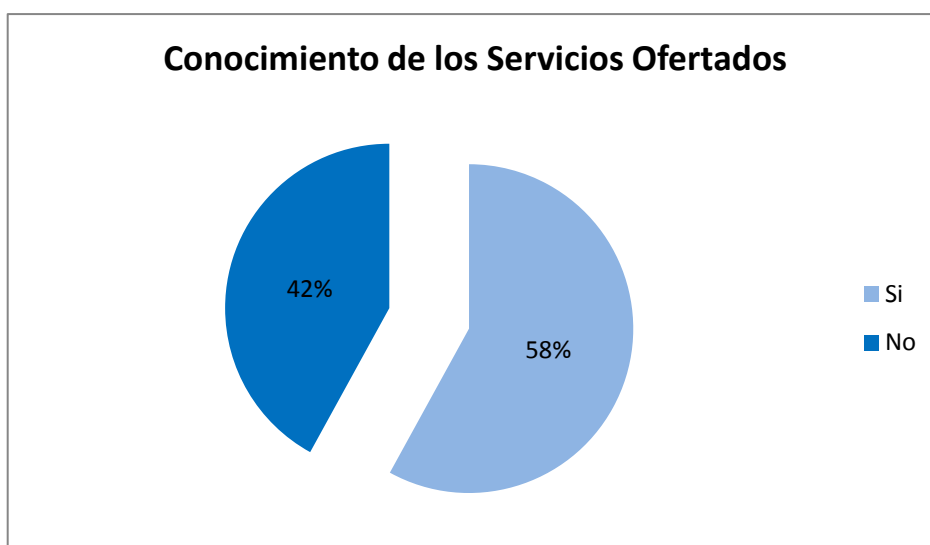
Cuadro # 5. Conocimiento de los servicios

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	14	58%
No	10	42%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 5



Análisis

De acuerdo al gráfico # 5 se observa que a pesar que el 58% de los colaboradores conocen los servicios prestados por la institución de igual forma el 42% no lo conocen y esto es un problema serio por falta de empoderamiento.

6.- ¿Cree usted que el personal contratado es el adecuado para la actividad que realiza?

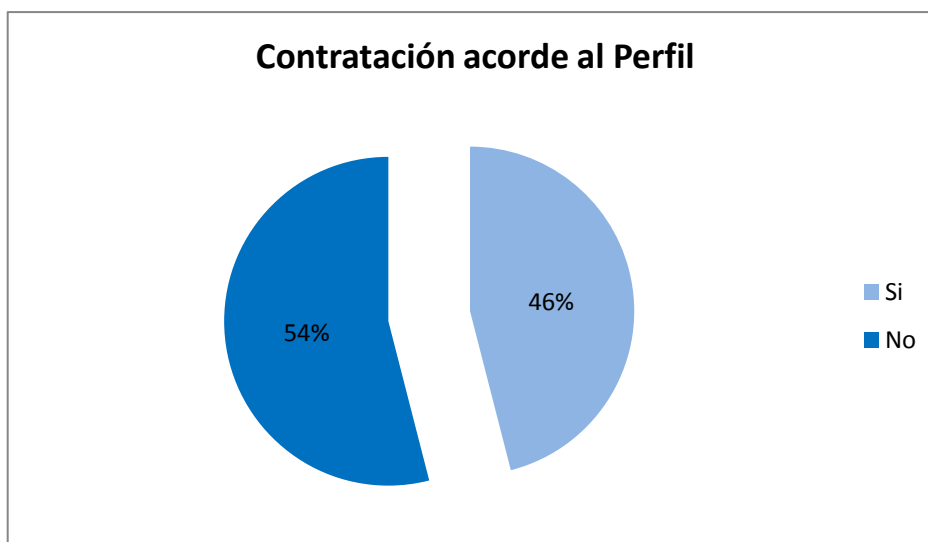
Cuadro # 6. Contratación acorde al perfil

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	11	46%
No	13	54%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 6



Análisis

De acuerdo a lo observado en el gráfico # 6 se observa que el 54% de los encuestados consideran que la contratación no corresponde al perfil y el 46% consideran que si es el adecuado.

7.- ¿Cree usted que con la elaboración de un manual la empresa realizaría una adecuada selección, contratación, motivación y evaluación del desempeño de su talento humano?

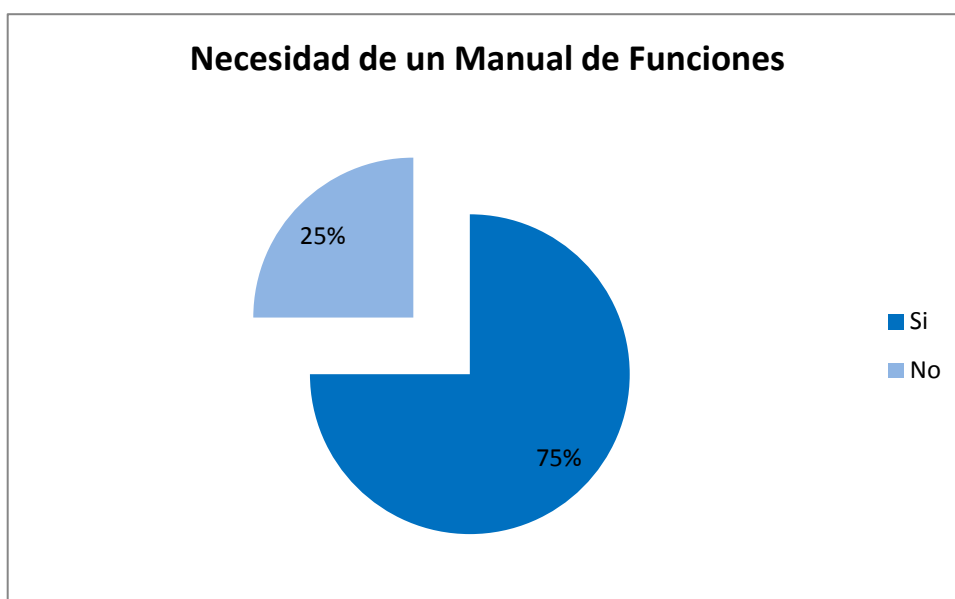
Cuadro # 7. Necesidad de un Manual de Funciones

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	18	75%
No	6	25%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 7



Análisis

De acuerdo a lo que se aprecia en el gráfico # 7 la mayor cantidad de los encuestados manifiestan que un Manual de Funciones sería conveniente, apenas el 25% no lo consideran necesario.

8.- ¿Es evaluado el desempeño de las funciones del personal?

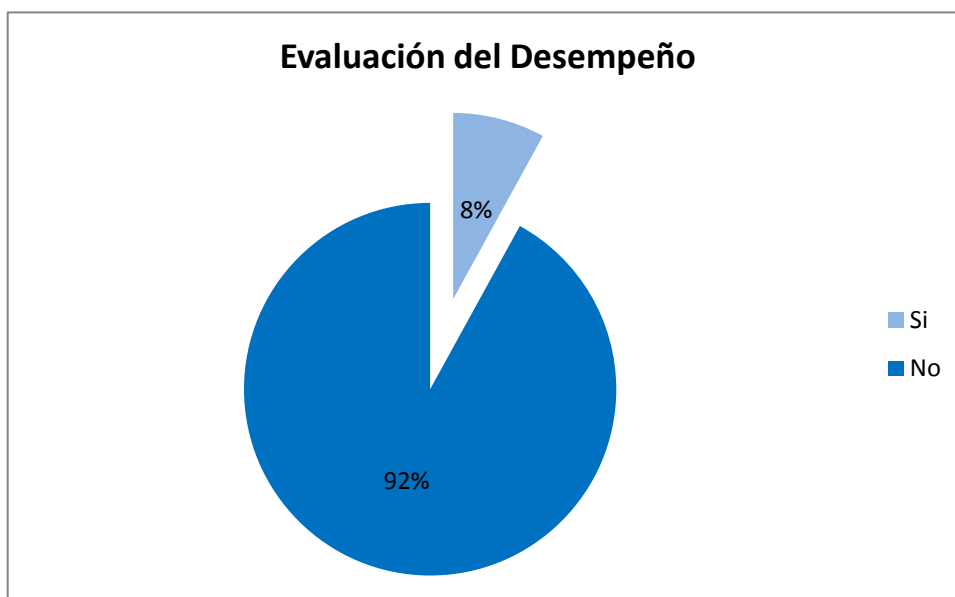
Cuadro # 8. Evaluación del Desempeño

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	2	8%
No	22	92%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 8



Análisis

De acuerdo a lo observado en el gráfico # 8 el 92% de los encuestados consideran que no han sido evaluados mientras que para el 8% de los mismos si han sido evaluados de acuerdo a lo contestado.

9.- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un Organigrama Funcional?

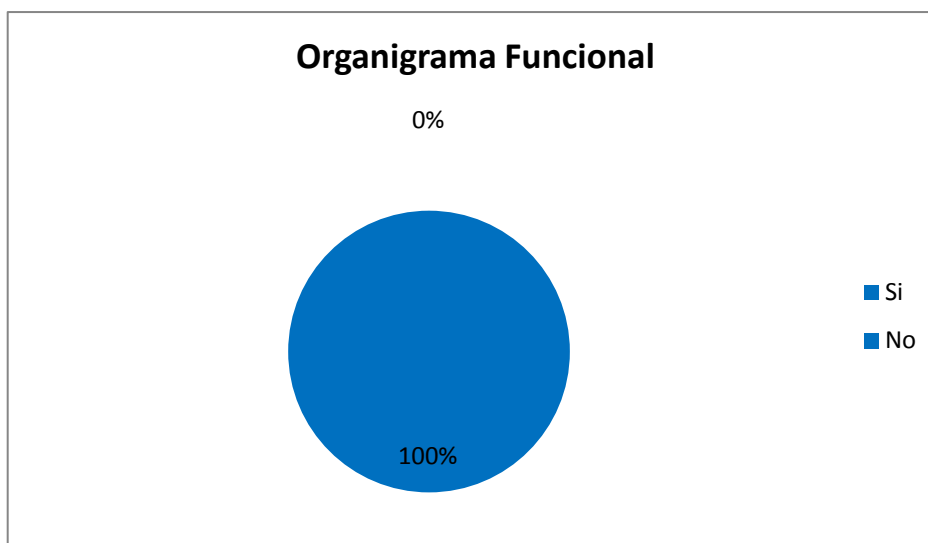
Cuadro # 9. Organigrama Funcional

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	24	100%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 9



Análisis

Las decisiones son tomadas por el gerente lo que no permite que los mandos medios expongan sus criterios y que puedan ayudar a una mejor toma de las decisiones.

4.3. Encuesta dirigida a los clientes de la Empresa FRAGUI S.A.

Pregunta N° 1 ¿Considera usted que los servicios brindados por la empresa FRAGUI S.A. son?

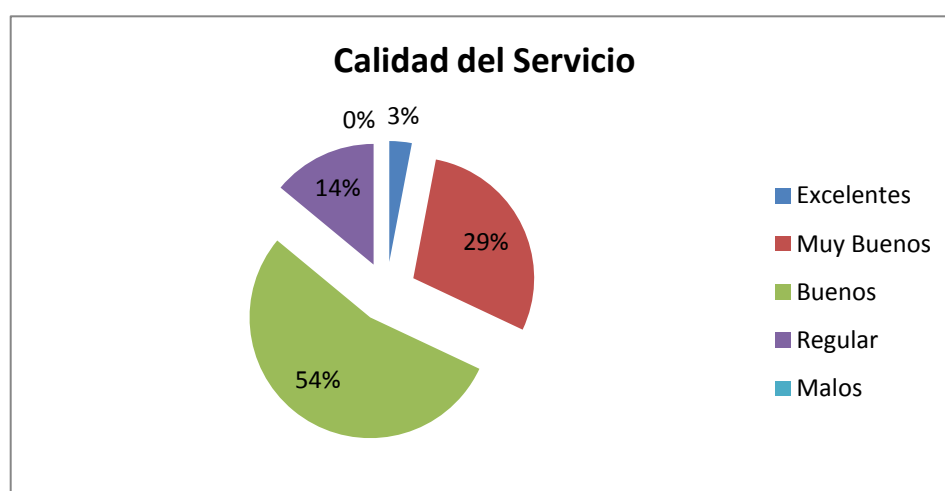
Cuadro # 10. Calidad del Servicio

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Excelentes	5	3%
Muy Buenos	40	29%
Buenos	75	54%
Regular	20	14%
Malos	0	0%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 10



Análisis

De acuerdo a lo observado en el gráfico # 10 el 54% de los encuestados consideran que es bueno, el 29% Muy Bueno, 14% consideran que es Regular y 3% que es Excelente.

Pregunta N° 2.- ¿Considera usted que la empresa FRAGUI S.A., tiene competidor directo en la ciudad?

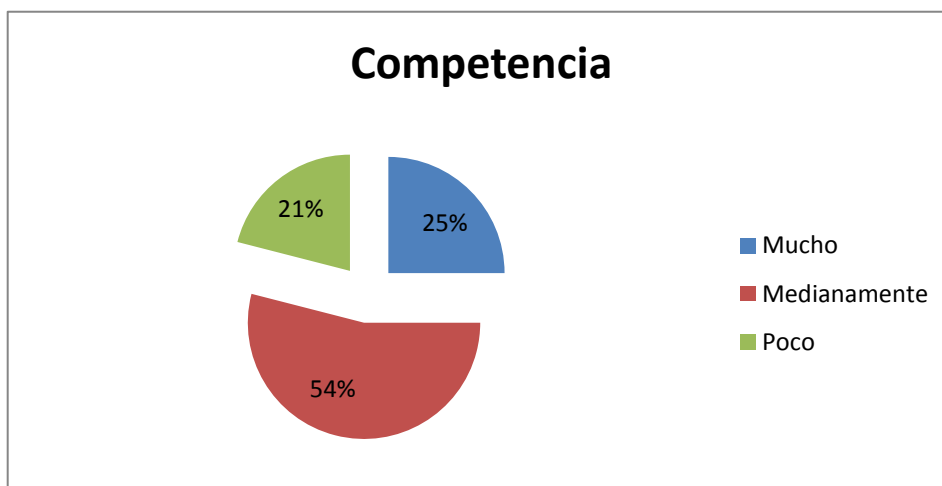
Cuadro # 11. Competencia

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Mucho	35	25%
Medianamente	75	54%
Poco	30	21%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 11



Análisis

De acuerdo al gráfico # 11 el 54% de los encuestados considera que la competencia es medianamente aceptable, el 25% mucho y el 21% es baja.

Pregunta N° 3.- ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de la Empresa FRAGUI SA?

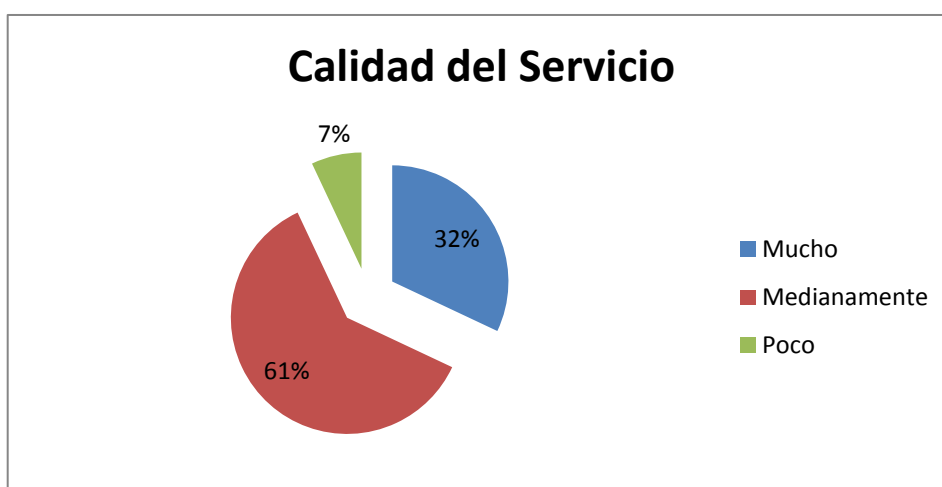
Cuadro # 12. Calidad del Servicio

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Mucho	35	32%
Medianamente	75	61%
Poco	30	7%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 12



Análisis

Para el 61% de los encuestados consideran que la calidad del servicio de la empresa FRAGUI S.A., es medianamente aceptable, el 32% que Muy aceptable y para el 7% que es mala.

Pregunta N° 4.- ¿Cómo considera que los precios de FRAGUI S.A., están frente a la competencia?

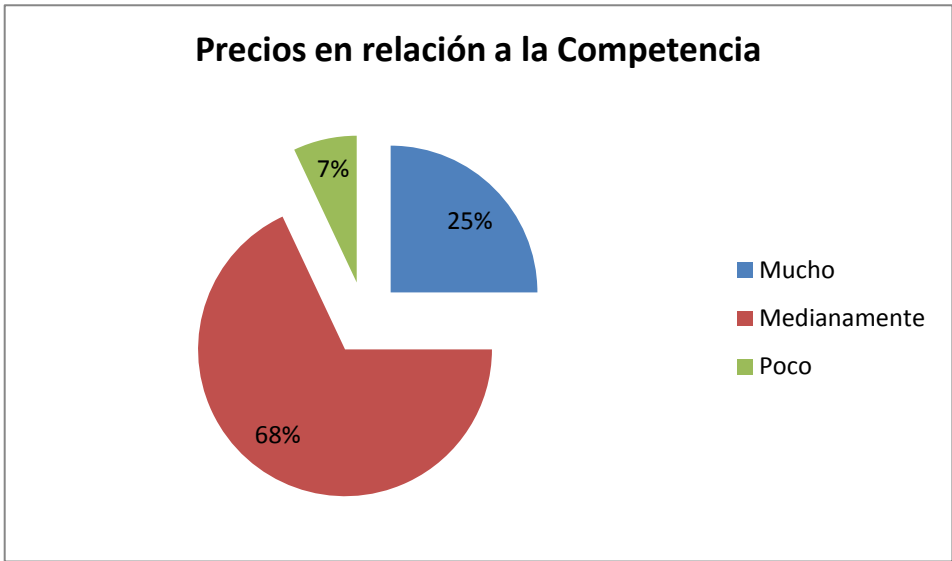
Cuadro # 13. Precio en relación a la Competencia

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Mucho	35	25%
Medianamente	95	68%
Poco	10	7%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 13



Análisis:

Los precios de acuerdo a los encuestados el 68% son medianamente aceptables, el 25% consideran que el precio es elevado y para el 7% que poco.

Pregunta N° 5.- ¿Considera usted que el personal que labora en la empresa FRAGUI S.A., está preparado para la atención al cliente?

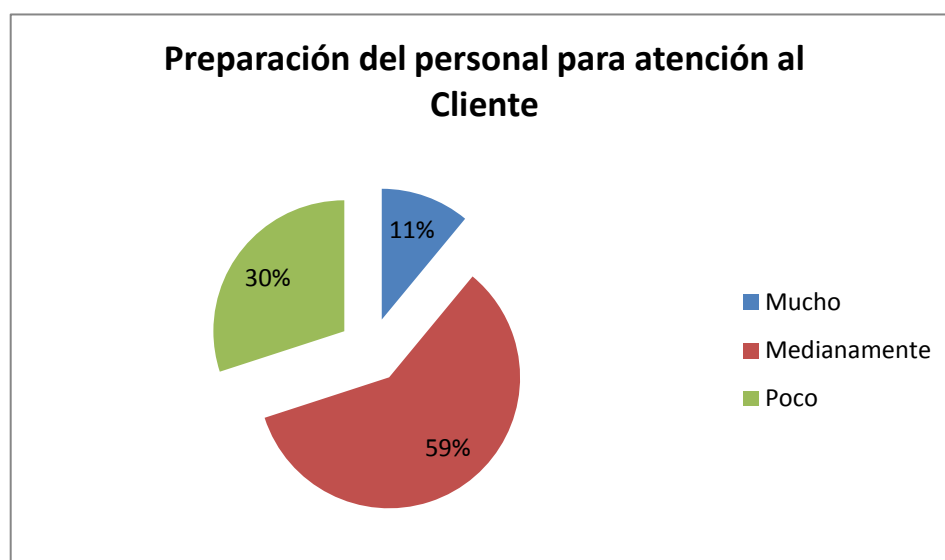
Cuadro # 14. Preparación del personal para atención al Cliente

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Mucho	15	11%
Medianamente	83	59%
Poco	32	30%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta a Administrativos

Elaboración: Autora

Gráfico # 14



Análisis

Para los encuestados el 59% considera que la preparación del personal para la atención al cliente es medianamente aceptable, el 30% considera que esta poco preparado y para el 11% muy capacitado para esto.

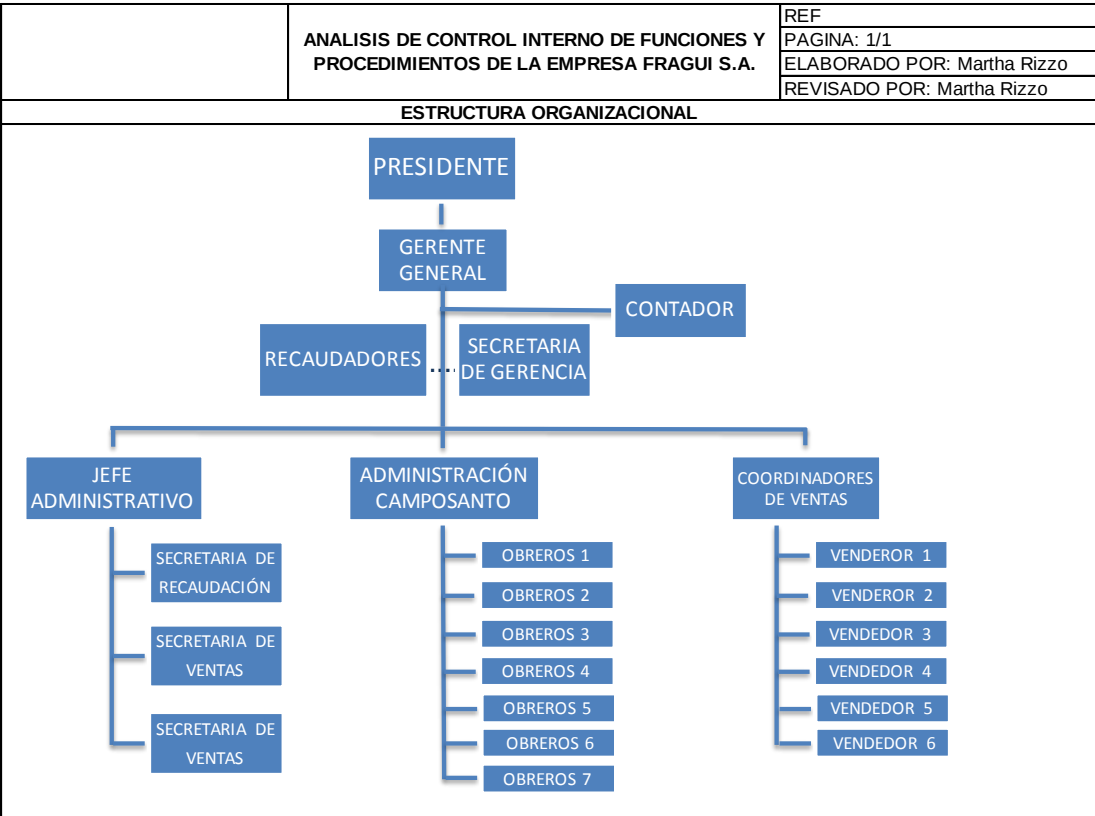
4.4. Plan de Evaluación de Control Interno.

PLAN DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO		Paginas	1/2
ELEMENTOS DEL PLAN	INDICADORES	PROCEDIMIENTO	
ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Mediante informacion entrevistas al personal se realiza un a estructura organizacional de la compañía, para su posterior evaluacion	
	PRESIDENTE	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realiza la persona encargada de la Presidencia	
	GERENTE	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realiza la persona encargada de la Gerencia	
	ASISTENTE DE GERENTE / JEFE ADMINISTRATIVO	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realiza la persona encargada de la Asistencia de Gerencia y como Jefe Administrativo	
	COORDINADORA DE COMBRANZAS	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realiza la persona encargada de la Coordinacion de Cobranzas	
	RECEPCIONISTA RECAUDADORA	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realiza la persona encargada de la Recepción y Recaudación	
	RECAUDADORES	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realizan las personas encargadas de la Recaudacion	
	SERCRETARIA DE VENTAS / AUXILIAR DE ASISTENTE DE GERENCIA	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realiza la persona encargada como Secretaria de Ventas y Auxiliar de Asistente de Gerencia	
	ADMINISTRADOR DEL CAMPOSANTO	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realiza la persona encargada de la Administración del Camposanto	
	OBREROS	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realizan las personas encargadas de las obras	
	COORDINADOR DE VENTAS	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realiza la persona encargada de Coordinación de Ventas	
	VENDEDORES	Descripcion Narrativa sobre los procesos y procedimientos que realizan las personas encargadas de las ventas.	

PLAN DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO		Paginas	2/2
ELEMENTOS DEL PLAN	INDICADORES	PROCEDIMIENTO	
EVALUACION DE CONTROL INTERNO SEGÚN METODO COSO II	AMBIENTE DE CONTROL	Evaluar el ambiente de control mediante factores claves de control utilizando preguntas y respuestas llegando así a obtener:	
		Calificación de Nivel de Riesgo y Confianza	
		Matriz de Riesgo	
	EVALUACION DE RIESGO	Evaluar la Evaluación de Riesgo mediante factores claves de control utilizando preguntas y respuestas llegando así a obtener:	
		Calificación de Nivel de Riesgo y Confianza	
		Matriz de Riesgo	
	ACTIVIDAD DE CONTROL	Evaluar las Actividades de Control mediante factores claves de control utilizando preguntas y respuestas llegando así a obtener:	
		Calificación de Nivel de Riesgo y Confianza	
		Matriz de Riesgo	
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Evaluar la Información y Comunicación mediante factores claves de control utilizando preguntas y respuestas llegando así a obtener:	
		Calificación de Nivel de Riesgo y Confianza	
		Matriz de Riesgo	
	SUPERVISION	Evaluar la Supervisión mediante factores claves de control utilizando preguntas y respuestas llegando así a obtener:	
		Calificación de Nivel de Riesgo y Confianza	
		Matriz de Riesgo	
ANALISIS DE RESULTADOS	INFORME DE CONTROL INTERNO	Mediante el Analisis a los resultados obtenidos por el Metodo COSO II, se realiza el Informe de Control Interno.	

4.4.1. Análisis del Control Interno de las funciones y procedimientos que realiza la empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



4.4.1.2. Narración de Cargo Presidente.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 1/10
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	11 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	FRANCISCO REYES SUAREZ	
CARGO DEL ENTREVISTADO:	PRESIDENTE	
PRESIDENTE		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Inspeccionar las construcciones de los nichos	Se entrega el contrato firmado por los clientes a los constructores	R
Aprobación de cheques de proveedores	El asistente indica el producto a comprarse y de estar de acuerdo procede a firmar el cheque.	I
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
Las funciones desempeñadas por el presidente de la empresa FRAGUI S.A., se ha considerado como regular debido que el presidente debe constatar la mercadería a comprar para poder autorizar el giro del cheque para su pronto pago a los proveedores correspondientes.		

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.3. Narración de Cargo Gerente.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 2/11
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	12 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	KLEBER ROMERO	
CARGO DEL ENTREVISTADO:	GERENTE	
GERENTE GENERAL		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Supervisa las ventas	Supervisa que todo el departamento de ventas realice su función.	MB
Control de pagos	Aprobar los cheques para que se realicen los pagos administrativos	I
Representación Legal	Firma los contratos de empleados (IESS), Estados Financieros (SUPERCIAS, SRI)	MB
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
La supervisión de ventas y representación legal son consideradas como muy buena por el manejo eficiente de la misma. Y el control de pagos es inexistente debido a que no existe un control y verificación del monto de pago a cada trabajador.		

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.4. Narración de Cargo Asistente de Gerente / Jefe Administrativa.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 3/11
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	15 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	PATRICIA ESCANDON	
CARGO DEL ENTREVISTADO:	ASISTENTE DE GERENCIA / JEFE ADMINISTRATIVO	
GERENCIA		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Pago a Proveedores	Primero recepta las proformas o en tal caso la factura, de ahí eso pasa al presidente de la empresa para de esta manera proceder a firmar el cheque y luego cancela. Este proceso lo registra en excel.	B
Control Administrativo (Contratos de venta, ubicación)	Los contratos realizados por la secretaria de ventas pasa a la asistente de Gerencia y ella se encarga de verificar que la cuota inicial que dice el contrato este completa o cuadrada en recibos y a su vez el tiempo de financiamiento que indica que si se ha excedido el tiempo tiene que saber quien autorizó. Y todos esos datos tienen que estar registrados en excel. El contrato debe estar firmado por las partes. Luego de ese control esto pasa a Gerencia para que apruebe.	B
Archivar documentos e ingresar (Comprobantes de egreso, ingresos)	Revisar que los comprobantes de ingresos estén con los datos correctos, y si el valor que ingresa en digital sustenta con documento físico. Luego de revisar aquello se da de baja estos valores de los clientes en excel.	B
Pago de roles a personal administrativo y camposanto (construcción)	En este caso elabora los roles, llena los cheques y luego procede a cancelar	R
Pago a asesores (comisiones)	Recibe el informe mensual de venta y compara con los roles que le enviaron, una vez realizado esto procede a la cancelación.	R
Revisión de la gestión de cobranza	Revisar que clientes se encuentran en problemas (ejemplo: Mucho tiempo de atraso) para ellos dar una solución.	B
Entrega de block de recibos (para recaudadores)	Se lleva una estadística de todos los recibos que maneja la empresa ese registro se lo lleva en excel.	R

Contrato a empleados	Se realiza el contrato de trabajo y se presenta al Ministerio de Relaciones Laborales para su posterior legalización.	B
Pagos a Acreedores	Se realizan pagos mensualmente de los valores mediante cheques.	I
Elaboración de retenciones	Se realiza la retención con los datos de la factura.	B
Compra de material de obra	Revisar que todo lo facturado se encuentre en el físico, luego de esto el material es entregado al administrador de camposanto.	B
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
Estas funciones son categorizadas en su mayoría como buena debido a que los procesos siguen los parámetros. En cuanto a otras de las funciones están consideradas como inexistentes y regular debido a la inequidad en la distribución de las funciones lo que provoca una carga laboral en el personal.		

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.5. Narración de Cargo Recepcionista / Recaudadora

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 4/11
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	19 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	KERLY ZUÑIGA	
CARGO DEL ENTREVISTADO:	RECEPCIONISTA - RECAUDADORA	
RECEPCIONISTA		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Atención telefónica	Atender las llamadas telefónicas y transferirlas a los departamentos	R
Atención personalizada	Atiende a los clientes que solicitan información.	B
Recepta pagos	Recepta la copia de factura con la retención.	I
Archivar documentos	Una vez que los clientes realizan los pagos, se archivan los recibos en la carpeta de cada cliente.	R
Ingresar cobros al sistema	Primero se crea la numeración del reporte de cobranza en el sistema a ese número de reporte le ingresa los cobros de cada recaudador ya sean abonos o pagos de cuotas completas de los clientes.	R
Caja Chica	La caja chica se utilizará para atender gastos de menor cuantía. Estos valores son sustentados mediante facturas	I
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
Las funciones realizadas por la recepcionista - recaudadora en su mayoría considerada como regular porque no existen una segregación de funciones dificultando esto en el desempeño del trabajador.		

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.6. Narración de Cargo Coordinadora de Cobranzas.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 5/11
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	20 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	AURORA MERO	
CARGO DEL ENTREVISTADO:	COORDINADORA DE COBRANZA	
CREDITO		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Control de listado de clientes	Con el detalle de cobros realizados se actualiza la base de datos de clientes para poder controlar la cartera.	B
Gestión de clientes	Se les envía diferentes comunicaciones a los clientes.	R
Ingresos a diarios	Se reciben los pagos que los recaudadores de zona y oficina realizaron durante el día.	R
Control de recibos	A cada recaudador se le entrega de 10 a 15 recibos. Mediante el comprobante de ingreso se lleva la secuencia en la cual viene registrados los recibos que fueron entregados como aquellos que hayan sido anulados.	B
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
Estas funciones calificadas como buena debido al proceso que se maneja pero al momento de pedir un reporte del historial del cliente no entrega la información completa. Y las funciones calificadas como regular se deben realizan seguimiento y control en cuanto a los pagos de clientes.		

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.7. Narración de Cargo Recaudador.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 6/11
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	20 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	NANCY PEREZ QUIÑONEZ - LAUTARO CONTRERAS	
CARGO DEL ENTREVISTADO:	RECAUDADOR	
RECAUDADORES		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Cobros a los clientes	Se encargan de cobrar a los clientes ya sean diario, mensual, semanal, quincenal o mensual. Una vez q realizan los cobros se reportan con la coordinadora de cobranza.	R
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
No reciben un reporte de parte de la coordinadora de cobranza del pago o cuota mensual del cliente lo que dificulta la gestión de cobranza		

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.8. Narración de Cargo Secretaria de Ventas / Auxiliar de Asistente de Gerencia.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 7/11
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	25 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	PATRICIA	
CARGO DEL ENTREVISTADO:	SECRETARIA DE VENTAS / AUXILIAR DE ASISTENTE DE GERENCIA	
VENTAS		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Recibir ventas de asesores	Se recibe la solicitud, debe verificar los valores, datos personales del cliente y adjuntar la copia de la cédula de ciudadanía, croquis de vivienda.	B
Actualización de reservas	Ingresa en excel todas las ventas o abonos que le recaudaron los asesores en el mes de lo que realizaron los clientes.	R
Ingreso de contrato y asignación de ubicaciones a clientes	Ingresa al sistema los datos de la solicitud recibida: valores, datos personales, producto, y luego de esto asignan la ubicación. Ingresado los datos al sistema guarda y automáticamente le arroja un # de contrato, esto es entregado a la asistente de gerencia para que revise y ponga su firma, después esta solicitud pasa al Gerente para proceder a dar su firma de aprobación. (Si está todo firmado se le dará al asesor para que entregue al cliente.)	MB
Atención al cliente	Considerar sus peticiones y respondiendo a ellas, en este caso se atienden las emergencias y a su vez también se encarga de enseñar la propiedad al cliente.	B
Coordinación de emergencia - REPONSO	Verificar que la propiedad a utilizar este en buenas condiciones, pintada, limpia, etc. En cuanto a decoración que estén las mesas, sillas, amplificación en el momento que llega la emergencia. Una vez coordinado aquello se procede al REPONSO que significa palabras de condolencias.	R
Manejo de lápida	Se da un plazo de un mes y medio para que coloquen la lápida caso contrario se llama al cliente para informarle que el tiempo se venció	B

	deberá acercarse a la empresa para poder darle una solución.	
Asistencia al personal del camposanto	Se toma asistencia al personal administrativo como personal de trabajo, ellos se acercan a firmar y luego esa asistencia semanal pasa al administrador de camposanto para que él elabore el rol de los trabajadores de construcción y eso pasa a la asistente de gerencia quien realiza los cheques para luego entregarlos.	I
Manejo de caja chica	Le realizan la reposición de caja chica semanal la cantidad de \$100.00, una vez recibida firma un comprobante de egreso.	R
Base de datos de exhumación	Se revisa en el reporte de cartera si el cliente completó los 4 años, si no ha cumplido ese tiempo se hace un llamado de atención tanto al cliente que realizó el alquiler o al que hizo el alza de productos para comunicarle que el tiempo se cumplió y que debe acercarse a las oficinas de la empresa.	B
Control de lotes de construcción	Se revisa en el sistema y en libros si el cliente ha cancelado todo su valor para de esta manera proceder a construir. En el caso que se presente una emergencia y no está construida igual se le brinda el servicio.	MB
Entrega de recibos y solicitudes a los vendedores	Se lleva un control en excel en el cual registra el número de recibo, nombre del asesor, fecha en la q la asistente entrega, fecha de recibido a caja. A cada asesor se le da 3 recibos. Luego de entregados en una carpeta llamada arqueología ella hace que el asesor firme en el momento que entrega el recibo, después de este proceso vuelve a entregar recibos nuevos al asesor para q realice nuevamente el mismo proceso.	B
	En el programa Remix se lleva el control de las solicitudes, se ingresa el número de solicitud y el código del asesor. A los asesores se les puede dar hasta 5 solicitudes y estas serán llenadas en el caso de que un cliente desee adquirir una propiedad.	MB
Control de Inhumados	Antes de utilizar la propiedad el cliente debe firmar una autorización llamada orden de lápida el único documento del cliente para poder utilizar la propiedad memorial. Luego de q está firmado por el cliente se ingresa a la base, debe tener los datos del fallecido, fecha de nacimiento, fecha de defunción, y hora y fecha del sepelio, nombre del cliente, contrato del cliente, asesor que realizó la venta, la ubicación donde se encuentra la lápida que en este caso es la secuencia a medida que han fallecido.	B

Roles de pago de los asesores comerciales	Se realizan los roles mediante la producción mensual que hizo cada asesor, de cada producción se le cancela el 50% al asesor. Ejemplo: Se realizó un venta de \$2000 se gana el asesor el 8% que serían \$160 de esa cantidad se le cancela el 50% y eso quedaría como producción y el otro 50% se maneja mediante arrastre y se lo dan al asesor según como pague el cliente mensualmente.	B
Producción mensual y anual de ventas	En excel se ingresa todas las ventas del mes, el número de solicitud, el producto, nombre del cliente, valor de producción, cuota inicial, porcentaje y el nombre del asesor. Una vez que se ejecute una reserva ya pasa a ser una producción mensual. Este reporte lo realiza los 28 de cada mes y luego lo entrega a la secretaria de gerencia.	B
	Y en cuanto a lo anual se hace una estadística de todo el año por cada mes para verificar como estuvo la producción. Ejemplo: El asesor 1 tuvo 4 clientes y durante el mes de octubre realizó en ventas \$3160 todo ese global lo suma y de eso se realiza la estadística anual.	I
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
En estas funciones existe carga afectando el clima laboral de la empresa ya que el desempeño del trabajador se realiza con un nivel bajo.		

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.9. Narración de Cargo Administrador del Camposanto.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF								
		PAGINA: 8/11								
		ELABORADO POR: Martha Rizzo								
		REVISADO POR: Martha Rizzo								
FECHA:	27 DE NOVIEMBRE DEL 2013									
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	DANIEL MACIAS PILLASAGUA									
CARGO DEL ENTREVISTADO:	ADMINISTRADOR DEL CAMPOSANTO									
ADMINISTRACION CAMPOSANTO										
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO								
Supervisar Obras	Se encarga de supervisar las obras y en el caso de presentarse emergencias coordina la asignación de bóvedas.	R								
<table border="1"> <tr> <td>MUY BUENO</td> <td>MB</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>R</td> </tr> <tr> <td>INEXISTENTE</td> <td>I</td> </tr> </table>			MUY BUENO	MB	BUENO	B	REGULAR	R	INEXISTENTE	I
MUY BUENO	MB									
BUENO	B									
REGULAR	R									
INEXISTENTE	I									
ANALISIS										
Existe una mala coordinación con otras áreas encargadas permitiendo así dificultad en las actividades que el administrador de camposanto desempeña.										

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.10. Narración de Cargo Obreros.

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 9/11
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	27 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:		
CARGO DEL ENTREVISTADO:	OBREROS	
OBREROS		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Construcción de bóvedas	Construyen las obras que le asigna el administrador de camposanto	I
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
Considerado como inexistente debido que al momento de la construcción de la bóveda se le debe entregar una copia del contrato donde indica las especificaciones técnicas requeridas por el cliente.		

4.4.1.11. Narración de Cargo Coordinador.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 10/11
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	28 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	KLEBER ROMERO	
CARGO DEL ENTREVISTADO:	COORDINADOR	
COORDINADOR DE VENTAS		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Atención a los asesores	Organizar el tiempo y movimiento de las rutas y zonas de venta.	R
	Atender a los asesores de ventas	
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
En esta función no existe un seguimiento y control para evaluar el desempeño de cada asesor de ventas incidiendo en niveles bajos de ventas.		

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.1.12. Narración de Cargo Vendedor.

ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA FRAGUI S.A.		REF
		PAGINA: 11/11
		ELABORADO POR: Martha Rizzo
		REVISADO POR: Martha Rizzo
FECHA:	28 DE NOVIEMBRE DEL 2013	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:		
CARGO DEL ENTREVISTADO:	VENEDORES	
VENEDORES		
FUNCIONES	PROCEDIMIENTOS	ANALISIS CONTROL INTERNO
Venta en General de los productos ofrecidos	Ventas puerta a puerta mediante catálogos de los diferentes productos que ofrece la Empresa FRAGUI S.A.	R
MUY BUENO	MB	
BUENO	B	
REGULAR	R	
INEXISTENTE	I	
ANALISIS		
Existe problema al momento de que los vendedores ofrecen los productos esto se debe a que no reciben capacitaciones sobre los productos y servicios que ofrece la empresa.		

Fuente: Empresa FRAGUI S.A.

4.4.2. Evaluar el nivel de cumplimiento de los procesos administrativos mediante el Método COSO II.

4.4.2.1. Ambiente de Control

EMPRESA FRAGUI S.A.									
4.4.1. Evaluación de Ambiente de Control							Páginas		1/1
COMPONENTES	FACTORES	PREGUNTAS	RESPUESTAS				CUMPLIMIENTO		
			SI	NO	N/A	OBSERVACION	CALIFICACION	PONDERACION	CALIFICACION PONDERACION
AMBIENTE DE CONTROL	Integridad y valores éticos	¿Existen y están en aplicación los códigos de conducta y otras políticas donde se considere la práctica de la entidad y los niveles esperados de comportamiento ético y moral?.	X				1	2%	2%
		¿La honestidad y la ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores, clientes, proveedores?		X			0	3%	0%
		¿Existen violaciones del código de conducta?		X			0	2%	0%
	Junta de Directores	¿Es apropiada la estructura de la junta directiva?		X			0	5%	0%
		¿Son independientes de la gerencia y del comité de auditoria?		X			0	5%	0%
		¿Se cuenta con información financiera confiable?		X			0	5%	0%
		¿Realizan seguimientos al control interno de la compañía?		X			0	5%	0%
	Filosofía y estilo de operación de la administración	¿Existe mayor exposición al riesgo en unas áreas o actividades sustantivas que en otras, ha sido identificado y difundido al personal?	X				1	5%	5%
		¿Existe una estabilidad razonable en las posiciones importantes de dirección o gerencia y de destrezas operativas? (Ej.: puede calificarse como normal la rotación de personal)		X			0	5%	0%
		¿La máxima autoridad interactúa de manera suficiente con las unidades operativas y de apoyo?	X				1	5%	5%
		¿Existe un ambiente de trabajo y de control que apoye la participación colectiva e individual?		X			0	5%	0%
	Estructura Organizacional	¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?		X			0	5%	0%
		¿Tienen los directivos el conocimiento y la experiencia adecuada para cubrir las responsabilidades asignadas?	X				1	5%	5%
		¿Se modifica la estructura organizativa cuando existen cambios en las circunstancias que lo requieran?	X				1	5%	5%
		¿Disponen de suficientes trabajadores con capacidad de dirección y supervisión?		X			0	2%	0%

	Competencia en Información Financiera	¿Los conocimientos y destrezas se ajustan realmente a las necesidades de la organización y de los principales cargos o posiciones funcionales?		X			0	2%	0%
		¿Se realizan evaluaciones de desempeño, conocimiento y habilidades del personal para analizar adecuadamente su trabajo?		X			0	2%	0%
		¿Los resultados de la evaluación al desempeño se utilizan para promover la participación activa del personal y su apoyo para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	X				1	2%	2%
	Autoridad y responsabilidad	¿Las normas y los procedimientos relacionados con el control, incluyendo la descripción de funciones, son los idóneos para los directores de departamentos y los supervisores?		X			0	2%	0%
		¿La entidad dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su misión?		X			0	3%	0%
		Las responsabilidades asumidas por las áreas relacionadas han sido claramente identificadas, difundidas y aceptadas?	X				1	3%	3%
		¿Existe delegación de autoridad en relación con las responsabilidades asignadas?	X				1	3%	3%
		¿Se asigna responsabilidad y se delega autoridad para tratar objetivos organizativos, funciones operativas, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios?	X				1	3%	3%
	Recursos Humano	¿Existe un Manual de Funciones dentro de la entidad?		X			0	3%	0%
		¿Se han implementado las políticas y procedimientos para la contratación y formación de los trabajadores?		X			0	3%	0%
		¿Se informa a los trabajadores de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos?		X		Se informa de manera general y verbal.	0	2%	0%
		¿Los reconocimientos por objetivos logrados son equitativos y razonables?		X		Los reconocimientos realizados a los trabajadores deben estar estipulados en las políticas de la compañía.	0	5%	0%
¿El desempeño de trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado?			X			0	3%	0%	
CALIFICACION								100%	33%
Si = 1									
No = 0									
Calificación máxima 100%									
Calificación	33%	0,33		33%					
Ponderación	100%								
Nivel de Confianza	33%								
Nivel de Riesgo	100 - 33 = 67%								
Elaborado por: Martha Rizzo					Fecha: 07/01/2014				
Revisado por: Autora / Directora					Fecha: 07/01/2014				

4.4.2.1.1. Matriz de Riesgo

AMBIENTE DE CONTROL	Calificación Componente	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	GRAFICO																
Integridad y valores éticos	7%	2%	5%	Nivel de Riesgo : Ambiente de Control <table><caption>Nivel de Riesgo : Ambiente de Control</caption><thead><tr><th>Componente</th><th>Calificación</th></tr></thead><tbody><tr><td>Integridad y valores éticos</td><td>5%</td></tr><tr><td>Junta de Directores</td><td>20%</td></tr><tr><td>Filosofía y estilo de operación de la administración</td><td>10%</td></tr><tr><td>Estructura Organizacional</td><td>7%</td></tr><tr><td>Competencia en Información Financiera</td><td>4%</td></tr><tr><td>Autoridad y responsabilidad</td><td>5%</td></tr><tr><td>Recursos Humanos</td><td>16%</td></tr></tbody></table>	Componente	Calificación	Integridad y valores éticos	5%	Junta de Directores	20%	Filosofía y estilo de operación de la administración	10%	Estructura Organizacional	7%	Competencia en Información Financiera	4%	Autoridad y responsabilidad	5%	Recursos Humanos	16%
Componente	Calificación																			
Integridad y valores éticos	5%																			
Junta de Directores	20%																			
Filosofía y estilo de operación de la administración	10%																			
Estructura Organizacional	7%																			
Competencia en Información Financiera	4%																			
Autoridad y responsabilidad	5%																			
Recursos Humanos	16%																			
Junta de Directores	20%	0%	20%																	
Filosofía y estilo de operación de la administración	20%	10%	10%																	
Estructura Organizacional	17%	10%	7%																	
Competencia en Información Financiera	6%	2%	4%																	
Autoridad y responsabilidad	14%	9%	5%																	
Recursos Humano	16%	0%	16%																	
TOTAL PROMEDIO DE AMBIENTE DE CONTROL	100%	33%	67%																	

INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS		
Calificación del Riesgo		
Riesgo Alto	67% - 100%	CI DEFICIENTE
Moderado	34% - 66%	CI NO CONFIABLE
Bajo	0% - 33%	CI CONFIABLE

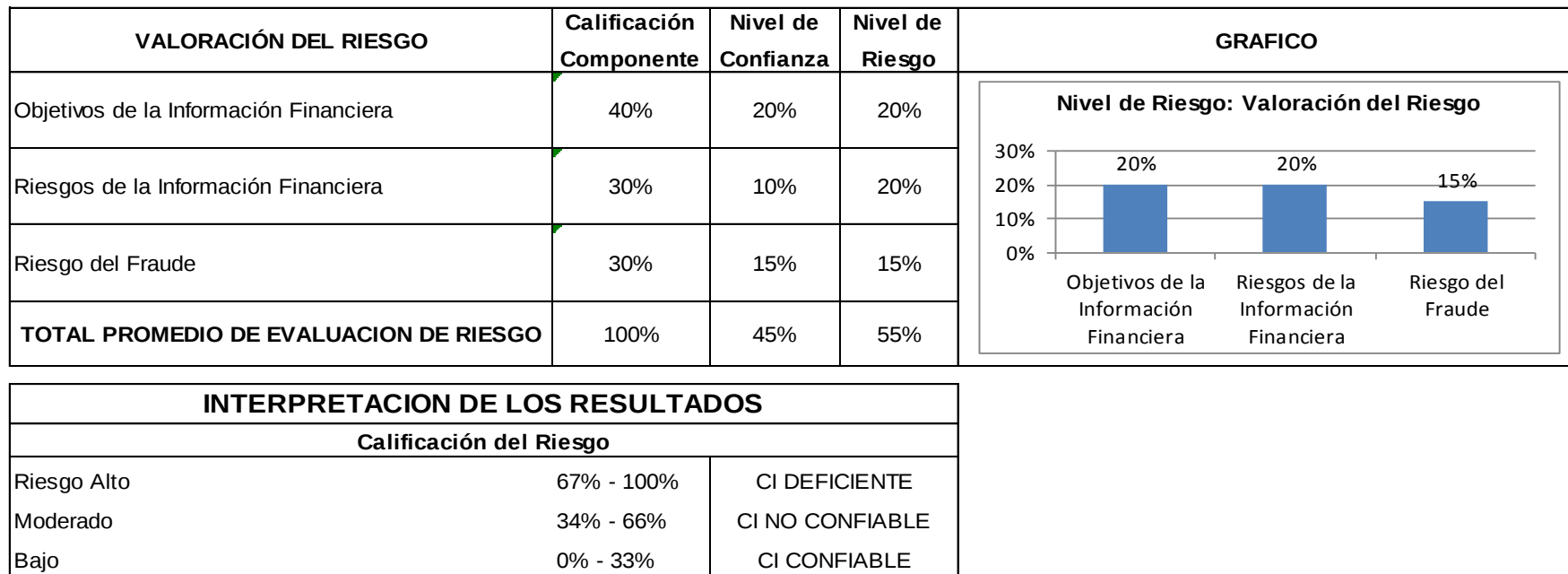
4.4.2.1.2. Interpretación

Según el cuestionario de Ambiente de Control se obtuvo los resultados con un nivel de un 67% equivalente a DEFICIENTE de acuerdo al rango de calificación del riesgo, esto evidencia una estructura organizacional no establecida, sin un manual de cargos, funciones y procedimientos, la ausencia de Seguimientos al control interno de la empresa y falencias a la Gestión de Talento Humano específicamente en: Selección, Inducción y capacitación del personal.

4.4.2.2. Valoración del Riesgo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODO COSO									
EMPRESA FRAGUI S.A.									
4.4.2. Evaluación Valoración Del Riesgo							Páginas		1/1
COMPONENTES	FACTORES	PREGUNTAS	RESPUESTAS				CUMPLIMIENTO		
			SI	NO	N/A	OBSERVACION	CALIFICACION	PONDERACION	CALIFICACION PONDERACION
VALORACIÓN DEL RIESGO	Objetivos de la Información Financiera	¿La información financiera muestra la verdadera situación de la compañía?	X				1	10%	10%
		¿Cuentan con información financiera confiable?	X				1	10%	10%
		¿Se realizan seguimientos a los resultados obtenidos de la información financiera?		X			0	10%	0%
		¿La política de la información financiera está alineada a las normas vigentes? (NIIF)		X			0	10%	0%
	Riesgos de la Información Financiera	¿Existe un mecanismo adecuado que identifique la realidad de la información?		X			0	10%	0%
		¿Se realizan auditorías internas periódicas que validen la información financiera?		X			0	10%	0%
		¿La Gerencia está dispuesto a aceptar el riesgo cuando fija la dirección estratégica?	X				1	10%	10%
	Riesgo del Fraude	¿La Gerencia establece niveles de riesgo de fraude?	X				1	15%	15%
		¿Se realizan auditorías externas para la validación de la información financiera existente?		X			0	15%	0%
CALIFICACION							100%	45%	
Si = 1									
No = 0									
Calificación máxima 100%									
Calificación	45%	0,45		45%					
Ponderación	100%								
Nivel de Confianza	45%								
Nivel de Riesgo	100 - 45 = 55%								
Elaborado por: Martha Rizzo						Fecha: 07/01/2014			
Revisado por: Autora / Directora						Fecha: 07/01/2014			

4.4.2.2.1. Matriz de Riesgo



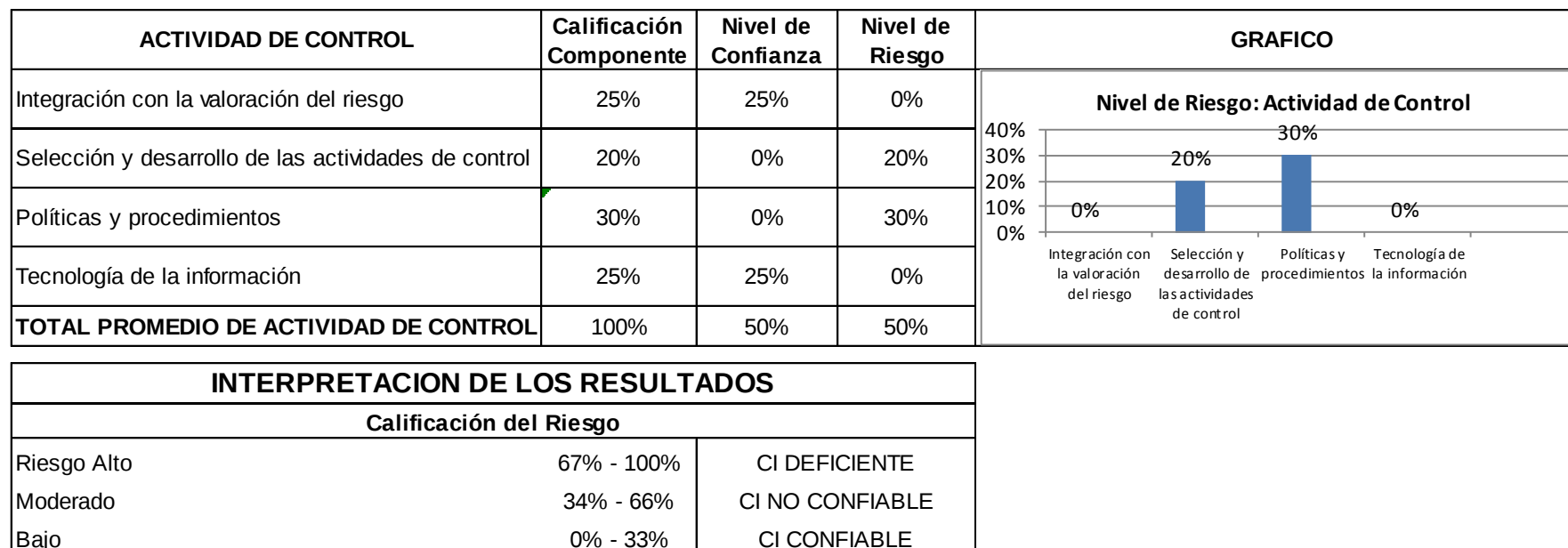
4.4.2.2.2. Interpretación

Una vez realizado el cuestionario de Valoración del Riesgo, los resultados obtenidos arrojan un 55% de Nivel de Riesgo ubicándolo como un Control Interno No Confiable, Debido a la ausencia de Políticas de Información Financieras Vigentes NIIF, inexistencias de auditorías internas y valoración de información financiera.

4.4.2.3. Actividad de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODO COSO									
EMPRESA FRAGUI S.A.									
4.4.3. Evaluación Actividad de Control							Páginas		1/1
COMPONENTES	FACTORES	PREGUNTAS	RESPUESTAS				CUMPLIMIENTO		
			SI	NO	N/A	OBSERVACION	CALIFICACION	PONDERACION	CALIFICACION PONDERACION
ACTIVIDAD DE CONTROL	Integración con la valoración del riesgo	¿Se valoran los riesgos?	X				1	25%	25%
	Selección y desarrollo de las actividades de control	¿Se realizan actividades de control?		X			0	20%	0%
	Políticas y procedimientos	¿La compañía cuenta con políticas establecidas?		X			0	15%	0%
		¿Se da seguimiento a los procedimientos de la compañía?		X			0	15%	0%
	Tecnología de la información	¿Actualmente la compañía utiliza tecnología?	X			Solo en el manejo de cuentas por cobrar	1	25%	25%
CALIFICACION								100%	50%
Si = 1 No = 0									
Calificación máxima 100%									
Calificación	50%	0,50		50%					
Ponderación	100%								
Nivel de Confianza	50%								
Nivel de Riesgo	100 - 50 = 50%								
Elaborado por: Martha Rizzo						Fecha: 07/01/2014			
Revisado por: Autora / Directora						Fecha: 07/01/2014			

4.4.2.3.1. Matriz de Riesgo



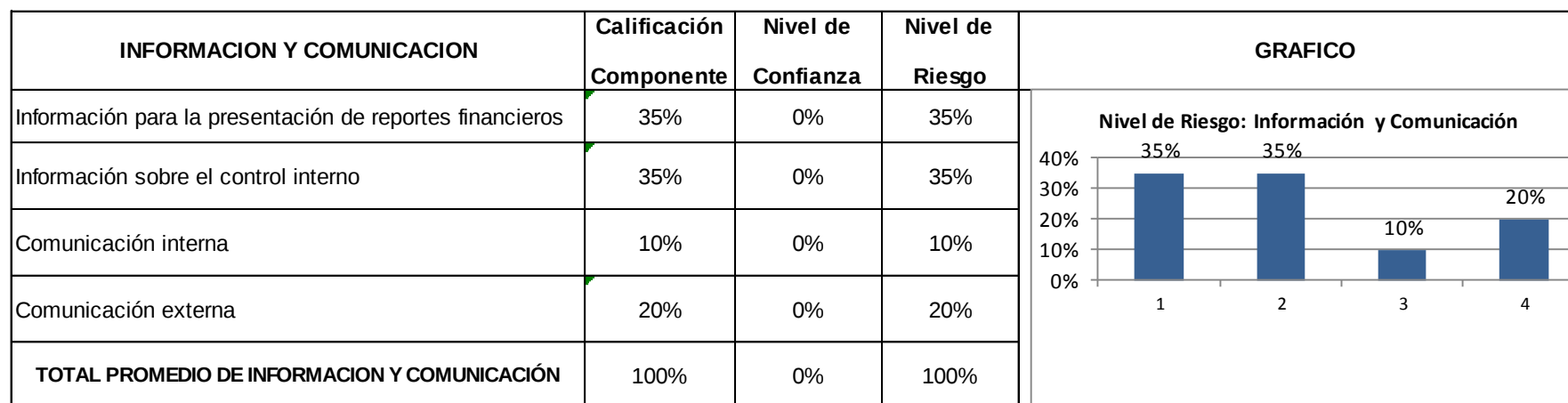
4.4.2.3.2. Interpretación

De acuerdo al estudio de los Factores del Componente Actividad de Control del Método COSO II, se Obtiene un Control Interno No Confiable del 50%, incumpliendo con la selección y desarrollo de las actividades de control y políticas y procedimientos de la empresa.

4.4.2.4. Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODO COSO									
EMPRESA FRAGUI S.A.									
4.4.4. Evaluación Información y Comunicación							Páginas		1/1
COMPONENTES	FACTORES	PREGUNTAS	RESPUESTAS				CUMPLIMIENTO		
			SI	NO	N/A	OBSERVACION	CALIFICACION	PONDERACION	CALIFICACION PONDERACION
INFORMACION Y COMUNICACION	Información para la presentación de reportes financieros	¿La compañía cuenta con información oportuna para la elaboración de informes financieros?		X			0	20%	0%
		¿Se presentan periódicamente a la gerencia la información financiera?		X			0	15%	0%
	Información sobre el control interno	¿La empresa cuenta con departamento de control interno?		X			0	20%	0%
		¿Se remiten reportes de los resultados de pruebas de control interno?		X			0	15%	0%
	Comunicación interna	¿Se socializan los proyectos en la compañía?		X			0	10%	0%
	Comunicación externa	¿Se realizan reuniones permanentes con los proveedores?		X			0	10%	0%
		¿Se cuenta con asesores externos en la compañía?		X			0	10%	0%
	CALIFICACION							100%	0%
Si = 1									
No = 0									
Calificación máxima 100%									
Calificación	0%	0,00		0%					
Ponderación	100%								
Nivel de Confianza	0%								
Nivel de Riesgo	100 - 0 = 100%								
Elaborado por: Martha Rizzo						Fecha: 07/01/2014			
Revisado por: Autora / Directora						Fecha: 07/01/2014			

4.4.2.4.1. Matriz de Riesgo



INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS		
Calificación del Riesgo		
Riesgo Alto	67% - 100%	CI DEFICIENTE
Moderado	34% - 66%	CI NO CONFIABLE
Bajo	0% - 33%	CI CONFIABLE

4.4.2.4.2. Interpretación

Al realizar la evaluación del componente Información y Comunicación se determinó un nivel de riesgo del 100%. (Deficiente), El hecho que la empresa no cuenta con información para la presentación de reportes financieros causa que las decisiones en base a proyectos y el control interno se remiten al gerente.

4.4.2.5. Monitoreo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODO COSO									
EMPRESA FRAGUI S.A.									
4.4.5. Evaluación Monitoreo							Páginas		1/1
COMPONENTES	FACTORES	PREGUNTAS	RESPUESTAS				CUMPLIMIENTO		
			SI	NO	N/A	OBSERVACION	CALIFICACION	PONDERACION	CALIFICACION PONDERACION
MONITOREO	Evaluaciones continuas y separadas	¿Se relizan evaluaciones de desempeño?		X			0	25%	0%
		¿Con que frecuencia se realizan las evaluaciones?		X			0	25%	0%
	Presentación de reportes sobre las deficiencias	¿Se realizan reportes de las deficiencias encontradas en las actividades de control?		X			0	25%	0%
		¿Se presentan resultados de las deficiencias?		X			0	25%	0%
CALIFICACION								100%	0%
Si = 1									
No = 0									
Calificación máxima 100%									
Calificación	0%	0,00		0%					
Ponderación	100%								
Nivel de Confianza	0%								
Nivel de Riesgo	100 - 0 = 100%								
Elaborado por: Martha Rizzo						Fecha: 07/01/2014			
Revisado por: Autora / Directora						Fecha: 07/01/2014			

4.4.2.5.1. Matriz de Riesgo

MONITOREO	Calificación Componente	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	GRAFICO
Evaluaciones continuas y separadas	50%	0%	50%	Nivel de Riesgo: Monitoreo 100% 50% 50% 0% Evaluaciones continuas y separadas Presentación de reportes sobre las deficiencias
Presentación de reportes sobre las deficiencias	50%	0%	50%	
TOTAL PROMEDIO DE SUPERVISION	100%	0%	100%	

INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS		
Calificación del Riesgo		
Riesgo Alto	67% - 100%	CI DEFICIENTE
Moderado	34% - 66%	CI NO CONFIABLE
Bajo	0% - 33%	CI CONFIABLE

4.4.2.5.2. Interpretación

El nivel de riesgo que nos presenta el Componente de Monitoreo es del 100%, ya que no se cumplen los Factores de Control de dicho Componente.

No se realiza evaluaciones de desempeño por parte de la administración. La empresa no realiza reportes de actividades de Control para medir la deficiencia.

4.4.3. INFORME DE CONTROL INTERNO

INFORME DE CONTROL INTERNO

CONFIDENCIAL

SEÑORES:

FRAGUI S.A.

CIUDAD

De mis consideraciones:

Hemos realizado la evaluación de la estructura de control interno, que comprende el periodo entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, y sobre la cual emitimos nuestro informe al Gerente General con el propósito de expresar nuestra opinión.

Mantener una apropiada estructura de control interno es responsabilidad del Gerente de la empresa. Debido a que existen limitaciones inherentes en cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades sin ser revelados. Además, los controles que puedan estar funcionando en un determinado momento podrían después de un periodo concluyente ser deficientes debido a la inadecuada aplicación de los responsables para aplicarlos, así mismo, no podría garantizarse hacia periodos futuros, lo útil de los controles actualmente en existencia ya que pueden ocurrir cambios en la organización de FRAGUI S.A.

Nuestra apreciación de la estructura de control interno precisamente revelaría todos los aspectos en la estructura de control interno que pudieran ser debilidades importantes según las normas profesionales.

Durante nuestra evaluación, observamos algunos aspectos que implican la estructura de control interno y otros asuntos operacionales que se presentan para su consideración. Estas observaciones y recomendaciones todas las cuales han sido discutidas con el personal de gerencia apropiado, tienen el propósito de mejorar la estructura de control interno o la eficiencia operacional, y se presentan a continuación:

La evaluación al control interno muestra el riesgo a la que está sujeta la administración.

La Asistente de Gerencia se encarga de realizar comprobantes de ingreso y/o egreso según sea el caso de forma manual y en documentos pre numerados, pero no cuentan con un sistema que les permita ingresar la información contable para poder emitir reportes financieros periódicamente a la administración de la empresa para la toma de decisiones de la alta gerencia.

La inoportuna segregación de funciones que se efectúa en la empresa debido a la falta de personal de confianza para la gerencia trae así el conflicto de intereses entre las áreas de Supervisión de ingresos y egresos, ya que estas funciones son realizadas por la misma persona que realiza dos funciones en la empresa Asistente de Gerencia y Jefe Administrativa, los controles internos establecidos por la empresa resultan improcedentes a consecuencia de lo descrito.

La empresa no posee un manual de normas y procedimientos administrativos ni políticas internas para orientar el trabajo de los empleados en cada una de las áreas operativas de la empresa. La carencia de un manual de funciones debidamente establecido por la administración da lugar a que los procedimientos sean desorientados y concordados de acuerdo a las necesidades del momento y no estén establecidos para que sean cumplidos por personal que los realiza.

La existencia de las situaciones mencionadas afecta en forma significativa el control interno de la empresa.

Este informe ha sido preparado solamente para información y uso del Directorio de Gerencia.

Atentamente,

Martha Rizzo Albán.

4.5. Discusión

Revisada la Tesis de la Ing. Verónica Landazuri respecto al **Sistema de Control Interno del Municipio de Quevedo**, en el que a pesar de ser una institución de tipo estatal cuenta con deficiencias en el seguimiento de las actividades, hace que el manual de control y los sistemas se deban aplicar a todo nivel y a las diferentes estructuras empresariales, lo mismo debe ocurrir con la empresa FRAGUI S.A. es una empresa que tiene 10 años de funcionamiento, cuenta con una organización elemental para poder desarrollar sus actividades y con los productos y servicios que le permite satisfacer la demanda de sus clientes.

FRAGUI S.A. es una empresa que ha logrado expandir sus actividades, con miras al alcance regional y nacional, La ausencia del control interno muestra la carencia que posee la empresa en cuanto a sus procedimientos, políticas, directrices y planes de organización de esta manera se dificulta asegurar una eficiencia, y seguridad por parte de la administración.

Los productos y servicios que oferta FRAGUI S.A. son de muy buena aceptación por sus clientes, así lo demuestra la participación que tienen en el mercado, que se ha mantenido desde su apertura. FRAGUI S.A. ha mantenido resultados positivos desde su constitución, sin embargo, todos sus recursos no son utilizados adecuadamente.

La empresa se maneja con procesos empírico no determinados y ajustados de formas circunstancial de acuerdo a lo que se vaya surgiendo y asignados por sus Administradores, Para así realizar un Control Interno Frágil y susceptible y no como establece **Muñiz (2009)**, donde cita como Gestión Administrativa a la “Consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de cada una de las áreas funcionales en una empresa, a fin de lograr resultados positivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

4.6. Comprobación de Hipótesis

De acuerdo a los instrumentos aplicados en la presente investigación de acuerdo a la naturaleza de la hipótesis se observa que el sistema de control interno de la empresa FRAGUI S.A., es débil, de hecho en la entrevista aplicada al gerente se observa que la misma no cuenta con el sistema respectivo, la misma fue corroborada por el Contador.

De igual forma en las encuestas aplicadas tanto a nivel de los administrativos como de los clientes de la empresa se evidencia claramente que la empresa no cuenta con un sistema de control eficiente, el mismo que utilizan sistemas empíricos de control direccionados desde la gerencia de la empresa.

La Hipótesis General

Un adecuado sistema de control interno incide positivamente en la Gestión Administrativa de la empresa FRAGUI S.A.

Se comprueba por cuanto no cuenta con un sistema adecuado por lo que el resultado es diferente a lo planteado.

Hipótesis Específicas

- El análisis a las funciones y procedimientos operativos determinará el control interno que se aplica en la empresa.

Los resultados obtenidos en la investigación determinan que no existe niveles funcionales y de procedimientos en la empresa FRAGUI S.A., por tanto esta hipótesis también se comprueba.

- La evaluación al control interno mediante el método COSO II permitirá conocer la eficiencia y eficacia del uso de sus componentes.

Al no existir evaluación al control interno por tanto no existe este procedimiento de acuerdo a los resultados obtenidos, esta hipótesis también se comprueba.

- La ejecución de la evaluación mostrará los resultados en la Gestión Administrativa.

De igual forma no existiendo control y manuales de procedimientos al interior de FRAGUI S.A., esta hipótesis es comprobada eficientemente.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye lo siguiente:

- En el análisis realizado a las funciones y procedimientos de la empresa se encontró que existen conflicto de intereses ya que hay labores que son realizadas por la misma persona y esta llega a ser juez y parte, lo que refleja un inadecuado sistema de control a las funciones y procedimientos.
- Se pudo evaluar que los procesos administrativos al interior de la empresa son básicos, sin embargo se detectó también que el riesgo por el que atraviesa la empresa es alto, debido al escaso sistema de control interno claramente establecido.
- La Gestión Administrativa de la empresa es deficiente ya que en la evaluación se identificó la ausencia de un manual de funciones y procedimientos de la institución para establecer así un sistema de control interno adecuado que permita que el recurso humano pueda realizar mejor el trabajo a ellos encomendados.

5.2. Recomendaciones

En base a las conclusiones realizadas, ponemos a consideración de la gerencia las siguientes recomendaciones.

- Se debe reclutar personal suficiente y eficiente para cubrir áreas de trabajo en la empresa con la finalidad de segregar funciones y así disminuir el conflicto de intereses que en la actualidad existe.
- Se tiene que elaborar una herramienta de control interno que permita evaluar al personal de la empresa y sus diferentes funciones para así detectar el nivel de riesgo en la que esta se encuentra con la finalidad de salvaguardar la información y recursos de la misma.
- El manual de funciones y procedimiento además permitirá que el recurso humano de la empresa se interese en saber cuándo, cómo y porque debe realizar la función establecida y además contara con el procedimiento para realizarlo de forma eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada

Bibliografía

- AGUIRRE Ormachea D. Juan. M. (2007). *Auditoría y Control Interno*. México: Edición Novena.
- BLANCO Luna Yanel. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.
- Byron Josué Gómez Bautista, Jessica Elizabeth Tenesaca Pulla . (2012). *Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a las gasolinera Milchichig María Ángela Flores e Hijos Cía. Ltda.* . Cuenca.
- Lovato Chipugsi, Miryam Alejandra, Otañez Sandoval, Evelin Karina . (2011). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano por competencias para la empresa Bycace S.A ubicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi*. Latacunga: UTC.
- MANTILLA Samuel Alberto. (2009). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.
- MANTILLA Samuel Alberto. (2011). *Auditoría de Información Financiera* . Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.
- Mena Plazarte, Cecilia Verónica, Gabriel Stalin, Vera Araujo. (2010). *MEJORAMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL COLEGIO FISCAL TECNICO “RICAURTE” APLICANDO LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA*. URDANETA.
- Mireya Alexandra Herrera Ortiz. (2010). *Diseño de una guía de auditoría para evaluar el control interno informático en la empresa Hasofinad de la ciudad de Quito*. Quito.
- PALLEROLA Comamala Joan, Monfort Aguilar Enric. (2013). *Auditoría Enfoque Teórico - Práctico* . Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Roberto Carlos Angamarca Andrade, Diana Patricia Gordillo Tenemaza. (2012). *PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, PARA LOS PROCESOS DE: CONTROL DE INVENTARIOS, COMPRAS, VENTAS Y TALENTO HUMANO APLICADO AL SUPERMERCADO MEGAMARKET CALLE & HIJOS* . Cuenca.
- Tatianan Elizabeth Uribe Carvajal. (Sábado de Agosto de 2011). *slideshare*.
Obtenido de <http://es.slideshare.net/tatianaauribe/la-gestin-administrativa-y-su-importancia-en-el-mbito-organizacional-01-c>

6.2. LINKOGRAFÍA

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf.

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf.

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf.

http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf.

http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&task=view&id=4140.

<http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/b38aeb06-a2a7-401a-83ee-9f9564f86f04/Reglamento%20para%20la%20Aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20Ley%20de%20R%C3%A9gimen%20Tributario%20Interno%20actualizado%20a%20enero%202013.pdf>.

http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16799/1/Tesina_Auditoria_Financiera.doc.

CAPÍTULO VII

6. ANEXOS

7.1. ENCUESTA DE LOS CLIENTES COMO ANEXO

La presente encuesta se realiza a los clientes de la empresa FRAGUI S.A. Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una “x”.

1. ¿Considera usted que los servicios brindados por la empresa FRAGUI S.A. son?

☐

Excelentes

☐

Muy Buenos

☐

Malos

☐

Buenos

☐

Regular

2. ¿Considera usted que la empresa FRAGUI SA tiene competidor directo en la ciudad?

☐

Mucho

☐

Poco

☐

Medianamente

3. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de la Empresa FRAGUI S.A.?

☐

Mucho

☐

Poco

☐

Medianamente

4. ¿Cómo considera que los precios de FRAGUI SA están frente a la competencia?

☐

Mucho

☐

Poco

☐

Medianamente

5. ¿Considera usted que el personal que labora en la empresas FRAGUI SA está preparado para la atención al cliente?

☐

Mucho Mejor

☐

Poco

☐

Ligeramente Peor

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE HIPOTESIS							
Pregunta del Problema de Investigación	Subpregunta del Problema de Investigación	Objetivo General	Objetivo Especifico	Hipótesis General	Hipótesis Especificas	Variable Dependiente	Variable Independiente
¿Cómo el Sistema de Control Interno incide en la Gestión Administrativa de la empresa FRAGUI S.A. Cantón Quevedo, periodo 2012?	¿Cómo el débil involucramiento de los directivos en el proceso administrativo afecta los resultados de la gestión?	Evaluar el Sistema de Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa FRAGUI S.A	Realizar un análisis al control interno de las funciones y procedimientos operativos de la empresa FRAGUI S.A.	Un adecuado sistema de control interno incide positivamente en la Gestión Administrativa de la empresa FRAGUI S.A.	El análisis a las funciones y procedimientos operativos, determinará el control interno que se aplica a la empresa.	Analizar las funciones y procedimientos de la empresa.	Determinar el sistema de control interno que se aplica.
	¿De qué manera el nivel de cumplimiento del control interno de la Gestión Administrativa mediante el método COSO II repercute en la toma de decisiones del área administrativa?		Medir el nivel de cumplimiento de los procesos administrativos mediante el método COSO II.		La evaluación al control interno mediante el método COSO II permitirá conocer la eficiencia y eficacia del uso de sus componentes.	Evaluación del nivel de control interno.	Mediante el uso de los componentes permitirá conocer la eficiencia y eficacia.
	¿Cómo los resultados de la evaluación del Control Interno de la empresa afectan en la Gestión Administrativa?		Analizar los resultados de la evaluación de la Gestión Administrativa de la empresa.		La ejecución de la evaluación mostrará los resultados de la Gestión Administrativa.	La ejecución de la evaluación.	Mostrará los resultados logrados de la Gestión Administrativa.

7.2. ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE Y CONTADOR DE LA EMPRESA FRAGUI S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RIOS.

1. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control?

La empresa tiene sus propios controles los mismos que hemos ido implementando a medida que ha crecido, sin embargo considero se debe mejorar en este aspecto.

Análisis.

De acuerdo a lo que responde el gerente se nota que la empresa no cuenta con el Sistema de Control Interno, pero sin embargo tienen normativa interna de acuerdo a los direccionamientos generados por la gerencia, esto es importante tener en cuenta a fin de reglamentar los procedimientos internos.

2. ¿Considera usted que el personal se encuentra empoderado de las actividades asignadas?

El personal responde a las expectativas de la empresa, pero es importante que estos tengan capacitación específica en las actividades que desarrolla la empresa, puesto que la misma está creciendo significativamente.

Análisis.

De acuerdo a lo expresado por el gerente de la empresa se nota que a pesar que los colaboradores de la empresa cumplen de forma eficiente hasta el momento nota que hay posteriormente la necesidad de capacitación en las diferentes áreas, esto denota la importancia del control interno y del manual de funciones que debe tener toda empresa.

3.- ¿Considera usted que el personal tiene asignadas las funciones de forma equitativa?

El personal de la empresa tiene funciones específicas, sin embargo hay departamentos que cuentan con actividades diferentes, lo que implica que algunos trabajadores realicen más labores que otros.

Análisis.

De lo que responde el gerente desprende que la división del trabajo no es la correcta o las actividades que desarrolla el personal no están claramente definidas, también esto es parte del poco control realizado en la empresa.

4.- ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones y manual de puesto?

Como se ha manifestado en las preguntas que precedieron, la empresa adolece de un manual de funciones y de puestos, las directrices fueron estructuradas desde la gerencia.

Análisis.

Claramente lo expresa el gerente la empresa no cuenta con un manual de funciones lo que hace que la distribución del trabajo no sea la correcta, además no cuenta con un manual de puesto pudiendo haber contratado al personal sin las especificaciones de los puestos.

5.- ¿Cuenta la empresa con un control del desempeño o de evaluación de actividades?

La verdad no ha sido necesaria la evaluación del personal por ahora, puesto que la empresa se ha manejado de esta forma desde el inicio de sus operaciones, pero a futuro será necesario realizarlos.

Análisis.

De lo contestado se desprende que la empresa debe realizar evaluaciones permanentes a los colaboradores, hasta la actualidad no se evidencia un sistema de control de las operaciones realizadas.

6.- ¿Cuenta la empresa con un sistema organizacional y que se aplique?

La empresa se debe considerar pequeña, por tanto no ha habido la necesidad de crear un sistema orgánico aún y considero esto en dos o tres años será necesario.

Análisis.

Es necesario de acuerdo a los sistemas y criterios de los expertos que toda empresa tenga un esquema organizacional que dirima las actividades, se puede apreciar de acuerdo a lo contestado por el gerente la empresa no cuenta con ello, siendo de vital importancia la misma.

ENTREVISTA AL CONTADOR

1.- ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno?

La empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que se hace regularmente es observar el cumplimiento de las actividades, pero si han existido faltantes en cobros y otros pero no mayor injerencia económica.

Análisis.

De igual forma el contador manifiesta la falta de un sistema de control interno tal como lo ha manifestado el gerente de la institución.

2.- ¿Cuenta la empresa con un sistema de registro contable financiero?

Bueno actualmente la empresa tiene un sistema contable pero no aplicado a una empresa de servicio, haciendo complicado el trabajo respecto a los reportes de cuotas y otros que se deben realizar manualmente.

Análisis.

De acuerdo a lo manifestado por el contador el sistema que cuenta la empresa no está orientado a la actividad de la misma dificultándose los reportes para los análisis respectivos y no poder cumplir en el corto plazo con los clientes.

3.- ¿Considera usted que la información contable es fluida entre los departamentos?

Bueno esto es importante saber que el sistema no nos permite esta herramienta, haciendo que muchas de las transacciones por departamento se tengan que realizar de forma manual, para poder responder a lo que requieran otros departamentos inclusive el propietario.

Análisis.

El caso COSOII sugiere que la información intra departamental sea eficiente, lo que hace que esta permita un mejor análisis, sin embargo FRAGUI tiene dificultades a este nivel.

4.- ¿Considera usted que la empresa cumpla con los procedimientos y normas contables?

Estas se cumplen, pero falta mucho para alcanzar los estándares de calidad que las normas ecuatorianas y las internacionales requieren al respecto.

Análisis.

Vista la respuesta es necesario que la gerencia realice esfuerzos para tener un mejor control en este sentido y más cuando la empresa tiende a crecer, siendo de vital importancia transparentar la información.

5.- ¿Considera usted que los reportes de los estados financieros que soliciten los organismos de control se tendrían en el momento indicado?

Como hemos manifestado la empresa tiene un sistema, el mismo no es adaptado a la actividad de una empresa de servicio y por ser este limitado si la información es requerida de forma inmediata hay el riesgo de no poder proporcionarla.

Análisis.

De lo contestado se nota que la empresa cuenta con un sistema no apto para la actividad empresarial, debiendo la gerencia tomar en cuenta esto para lo posterior y mejorar su sistema contable.



Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Decreto Legislativo No. 156. Enero 26 de 1984 - Registro Oficial No. 674 - Febrero 1º de 1984

Dirección: Av. Walter Andrade Km 1.5 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas www.uteq.edu.ec

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

PAPEL
UNIVERSITARIO

084463

VALOR
USD 1.50

2011-08-30.

1	Quevedo, 14 de enero del 2013
2	
3	
4	Ing.
5	Kleber Romero
6	GENORTE GENERAL
7	Presente.
8	
9	De mis consideraciones.
10	
11	Yo, RIZZO ALBÁN MARTHA JIMENA , Egresada de la Universidad
12	Técnica Estatal de Quevedo, solicito ante usted muy comedidamente
13	me conceda su autorización para realizar mi tesis de grado en la
14	Compañía Fragui S.A. con el tema: "EVALUACIÓN AL SISTEMA DE
15	CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
16	COMPAÑÍA FRAGUI S.A. DE LA CUIDAD DE QUEVEDO,
17	PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2012" y a la vez me proporcione la
18	información necesaria para la investigación requerida.
19	Segura de contar con su apoyo le reitero mis sinceros agradecimientos.
20	
21	
22	Atentamente,
23	
24	
25	<u>Martha Rizzo A.</u>
26	Egda. Martha Rizzo Albán
27	CI. 1205598616
28	
29	
30	

EDITORIAL UNIVERSITARIA -UTEQ



Quevedo, 15 de Enero del 2013

Señorita.

Martha Rizzo Albán

Egresada de la UTEQ

Yo, Kleber Augusto Romero Gerente General de la Compañía FRAGUI S.A.,
respondiendo a su petición de realizar la tesis de grado de la Compañía FRAGUI
S.A., autorizo que se dé la información que requiera para que pueda realizar su
trabajo de investigación que necesita.

Le deseo mucha suerte en su tesis y en su futuro profesional.

Atentamente

Sr. Kleber A. Romero

Gerente General