



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO DE LA CIUDAD DE MACAS, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO PERIODO 2018.

AUTORA:

ISAMAR MARICELA TAISHA SHAKAI

MACAS – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por Srta. Isamar Maricela Taisha Shakai, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Cesar Alfredo Villa Maura
DIRECTOR

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Isamar Maricela Taisha Shakai, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 21 de marzo de 2019.

Isamar Maricela Taisha Shakai
C.C. 1400938708

DEDICATORIA

A mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres Gonzalo y Carolina a quienes les debo todo en la vida, les agradezco el amor, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me han brindado para culminar mi carrera profesional.

A mi esposo Leonardo y mi querida hija Natasha por su paciencia y comprensión, quienes soportaron días y noches de ausencia, por estar siempre conmigo compartiendo las alegrías y tristezas para poder lograr y cumplir mis metas, sueños y anhelos.

A mis hermanos y hermanas de manera especial a mi herma Liliana; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. **Thomas Chalmers**

Isamar Maricela Taisha Shakai

AGRADECIMIENTO

Quiero en esta ocasión demostrar y dirigir mi inmensa gratitud a la Universidad Politécnica de Chimborazo por abrirme sus puertas y realizar una labor tan honorable y sacrificada que es la de impartir día a día la sabiduría y el conocimiento al estudiante que opto por ingresar a esta prestigiosa institución.

A todos los maestros de la Carrera de Contabilidad y Auditoría que a través de estos años me han enseñado a valorar lo que tenemos para forjar nuestro trabajo y nuestro esfuerzo a favor de una sociedad.

A mis tutores del trabajo de titulación, Ing. Cesar Alfredo Villa Maura y la Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz, quienes han demostrado ser excelentes guías en la elaboración de mi trabajo de titulación.

A la empresa Publicitaria DESIGN STUDIO, y a todo el personal que trabaja en la empresa, quienes me brindaron todas las facilidades necesarias para la selección y recopilación de información y datos que hicieron posible que esta investigación sea realizada de una manera exitosa.

Isamar Maricela Taisha Shakai

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Control interno.....	9
2.2.2 Responsables del control interno	10
2.2.3 Clasificación de control interno	12
2.2.4 Tipos de control interno.....	12
2.2.5 Elementos del control interno	14
2.2.6 COSO I, II, III.....	14

2.2.7	COSO III.....	18
2.2.8	Antecedentes del COSO III	18
2.2.9	Componentes del Control Interno COSO III	19
2.2.10	Principios del control interno.....	24
2.2.11	Plan de Mejoras	26
2.2.12	Organigrama estructural	26
2.2.13	Tipos de organigramas estructurales.....	27
2.2.14	Flujogramas	29
2.2.15	Tipos de flujogramas	29
2.2.16	Elementos del Flujograma	31
2.2.17	Procedimiento de evaluación	33
2.3	IDEA A DEFENDER	34
2.4	VARIABLES	35
2.4.1	Variable Independiente	35
2.4.2	Variable Dependiente	35
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		36
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
3.5	RESULTADOS	38
3.6	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	51
CAPITULO I V: MARCO PROPOSITIVO.....		52
4	TITULO.....	52
4.1	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	52
4.1.1	Diagnostico general de la empresa	53
4.1.2	Misión	99
4.1.3	Visión.....	99
4.1.4	Objetivos Empresariales	100
4.1.5	Valores y principios corporativos	100
4.1.6	Productos y servicios	101
4.1.7	Código de ética	103

4.1.8	Mapa de riesgos	107
4.1.9	Organigrama Estructural	109
4.1.10	Manual de Funciones	110
4.1.11	Manual de Procesos	120
4.1.12	Documentos de respaldos	138
4.1.13	Manual de comunicación e información.....	145
4.1.14	Mecanismos de evaluación	148
CONCLUSIONES		165
RECOMENDACIONES.....		166
BIBLIOGRAFIA		167
ANEXOS		168

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Componentes del COSO III.....	22
Tabla 2. Principios de control interno.....	24
Tabla 3: Tipos de flujogramas	29
Tabla 4: Simbología de flujogramas	32
Tabla 5: Simbología.....	33
Tabla 6: Cuenta con una filosofía empresarial	41
Tabla 7: Objetivos empresariales.....	42
Tabla 8: Organigrama estructural	43
Tabla 9: Puestos de trabajo definidos	44
Tabla 10: Mecanismos para definir los riesgos	45
Tabla 11: Controles claves.....	46
Tabla 12: Cuenta con una flujogramas	47
Tabla 13: Posee un sistema de información y comunicación	48
Tabla 14: Evaluaciones al desempeño del personal.....	49
Tabla 15: Se requiere un sistema de control interno.....	50
Tabla 16: Elementos del sistema de control interno	97
Tabla 17 Elaboración de la misión empresarial.....	99
Tabla 18 Elaboración de la visión empresarial	99
Tabla 19: Mapa de riesgos	107
Tabla 20: Funciones del Gerente General.....	111
Tabla 21: Funciones de la Secretaría	113
Tabla 22: Funciones de la Contadora	114
Tabla 23: Funciones del Jefe de Diseño	116
Tabla 24: Funciones del Diseñador	117
Tabla 25: Funciones del Operador de equipos.....	118
Tabla 26: Funciones del Vendedor	119
Tabla 27: Proceso de adquisición	122
Tabla 28: Proceso de Devolución de insumos y materiales.....	124
Tabla 29: Proceso de asesoramiento	126
Tabla 30: Proceso de asesoramiento	128
Tabla 31: Proceso de pago a proveedores.....	130
Tabla 32: Proceso de cobro a los clientes	132

Tabla 33: Proceso de Arqueo de caja.....	133
Tabla 34: Proceso de Conciliación bancaria.....	134
Tabla 35: Proceso de Contable	136
Tabla 36: Proceso de presentación de quejas y sugerencia	138
Tabla 37: Evaluación al Gerente General	149
Tabla 38: Evaluación al desempeño de la Secretaría.....	151
Tabla 39: Evaluación a la Contadora.....	152
Tabla 40: Evaluación del Jefe de diseño.....	154
Tabla 41: Evaluación a los diseñadores	156
Tabla 42: Evaluación del Operador de equipos	157
Tabla 43: Evaluación del Vendedor.....	158
Tabla 44: Evaluación del Proceso de adquisición	159
Tabla 45: Evaluación del Proceso de Devolución de insumos y materiales.....	160
Tabla 46: Evaluación del Proceso de asesoramiento	160
Tabla 47: Evaluación del proceso de asesoramiento	161
Tabla 48: Evaluación del Proceso de pago a proveedores.....	162
Tabla 49: Evaluación del Proceso de cobro a los clientes	162
Tabla 50: Evaluación del Proceso de Arqueo de caja.....	163
Tabla 51: Evaluación del Proceso de Conciliación bancaria	163
Tabla 52: Evaluación del Proceso de Contable	164
Tabla 53: Evaluación del Proceso de presentación de quejas y sugerencia.....	164

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cuenta con una filosofía empresarial	41
Gráfico 2: Objetivos empresariales.....	42
Gráfico 3: Organigrama estructural	43
Gráfico 4: Puestos de trabajo definidos	44
Gráfico 5: Mecanismos para definir los riesgos	45
Gráfico 6: Controles claves.....	46
Gráfico 7: Cuenta con una flujogramas	47
Gráfico 8: Posee un sistema de información y comunicación	48
Gráfico 9: Evaluaciones al desempeño del personal	49
Gráfico 10: Se requiere un sistema de control interno.....	50

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1: Adquisición de materiales e insumos.....	121
Flujograma 2: Devolución de insumos y materiales.....	123
Flujograma 3: Proceso de asesoramiento.....	125
Flujograma 4: Proceso de producción	127
Flujograma 5: Proceso de pago a proveedores	129
Flujograma 6: Proceso de cobro a clientes	131
Flujograma 7: Arqueo de caja.....	133
Flujograma 8: Conciliación bancaria.....	134
Flujograma 9. Proceso Contable.....	135
Flujograma 10: Proceso de presentación de quejas y sugerencia	137

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo elaborar un sistema de control interno en la empresa publicitaria Design Studio, con la implementación de procesos y procedimientos que contribuirán al cumplimiento de metas y objetivos, para lo cual se partió con una evaluación del cumplimiento de los principios de donde nacen el COSO III, con sus cinco componentes, se revisó bibliográfica para la construcción del conocimiento, posteriormente se definió el uso de los tipos descriptivos, explicativos y de campo, para la obtención de información para la contar con los elementos del sistema de control interno. Como parte de la elaboración consta con una filosofía empresarial, código de ética, organigrama, manual de funciones, procesos, evaluación, plan de comunicación y de desempeño, donde se incluyen indicadores de gestión y controles claves que pueden ser aplicados en cualquier momento. Para finalizar se concluyó que la empresa no contaba con parámetros de evaluación, por ende se debe contar con un sistema de control interno que debe ser socializado al personal para evitar errores que afecten el desarrollo económico de la empresa, entre sus falencias el desconocimiento de las funciones que debe desempeñar cada uno de los empleados de la empresa, incumplimiento de las metas fijadas para cada uno de los periodos fiscales y la ausencia de un código de ética que norme la conducta del personal, estableciendo el comportamiento que se espera de ellos y las sanciones, de lo que se recomienda socializar el organigrama estructural y el manual de funciones donde se establece responsabilidades para cada uno de los empleados, también se puede identificar cómo interactúan entre ellos , se deberá hacer el mismo proceso con el código de ética y el reglamento interno de trabajo donde se define como se podrán resolver los aspectos que se presenten y puedan perjudicar a la empresa.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS >
<PROCESOS > < COSO III > < GESTIÓN ADMINISTRATIVA > < SISTEMA DE CONTROL INTERNO > < MORONA (CANTÓN)>

Ing. Cesar Alfredo Villa Maura
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The purpose of the present degree work is to develop an internal control system in the advertising company Design Studio, with the implementation of processes and procedures that will contribute to the achievement of goals and objectives, for which it was started with an evaluation of compliance with the principles from where the COSO III was born, with its five components, bibliography was revised for the construction of knowledge, later the uses of the descriptive, explanatory and field types were defined to obtain information to have the elements of the internal control system . As part of the preparation, it has a business philosophy, code of ethics, organization chart, functions manual, processes, evaluation, communication and performance plan, which includes management indicators and key controls that can be applied at any time. finalizing it was concluded that the company did not have evaluation parameters, therefore it must have an internal control system that must be socialized to the staff to avoid errors that affect the economic development of the company, among its shortcomings the ignorance of the functions that each of the employees of the company must perform, failure to meet the goals set for each of the fiscal periods and the absence of a code of ethics that regulates the conduct of the personnel, establishing the behavior expected of them and the sanctions , of which it is recommended to socialize the structural organization chart and the manual of functions where it is established For each of the employees, you can also identify how they interact with each other, the same process must be done with the code of ethics and the internal work regulations where it is defined how the aspects that arise can be the company .

Key Words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <PROCESSES>
<COSO II> <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT> <INTERNAL CONTROL SYSTEM> <MORONA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo elaborar un sistema de control interno en la empresa publicitaria Design Studio, con la implementación de procesos y procedimientos que contribuirán al cumplimiento de metas y objetivos.

Este documento se divide en cuatro capítulos, en el primero se definió los problemas que sirvieron de sustento para el planteamiento del tema, seguido de los justificativos y los objetivos que se alcanzaron en el desarrollo del trabajo.

En el capítulo segundo marco teórico, se incluyeron definiciones consultadas de diferentes fuentes, que permitieron tener el conocimiento del general a lo específico, posteriormente se realizó la definición de la modalidad, tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, los mismos que permitieron recabar la mayor cantidad de información posible, en este punto se aplicó una encuesta para establecer si es viable la elaboración del sistema de control interno.

En el capítulo IV, marco propositivo se diseñaron las herramientas administrativas enfocados a que el sistema de control interno cumpla con su finalidad, generando un ambiente ético, puedan enfrentar sus riesgos, apliquen medidas de control, su sistema de comunicación e información sea operativo y finalmente se apliquen evaluaciones continuas. Para finalizar se incluyó las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En toda empresa uno de los roles fundamentales de la administración es examinar el establecimiento, desarrollo y ejecución eficaz de metas y objetivos que permitan obtener mayores beneficios en el corto, mediano y largo plazo. La empresa publicitaria Design Studio es una empresa joven que inició sus operaciones a mediados del año 2009, cuya actividad principal es brindar servicio de impresión de catálogos y de otros materiales de publicidad comercial. Dentro de sus clientes destacados tenemos el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincia de Morona Santiago. Se enfocó en la producción y dejó de lado la coordinación de actividades, es decir su administración es empírica, por lo que presenta varios problemas:

- Ausencia de manuales de funciones y procesos donde se pueda identificar la responsabilidad de cada funcionario, los documentos claves, que posteriormente sería objeto de verificaciones o auditorías.
- No cuenta con un código de ética que norme la conducta del personal, estableciendo el comportamiento que se espera de ellos y las sanciones cuando este no se cumpla.
- Evaluaciones al personal que labora en la empresa con la finalidad de conocer su desempeño, para tomar las medidas correctivas a tiempo.
- En lo referente a los canales de comunicación no están definidos correctamente, existen problemas al momento de entregar la información siendo un cuello de botella que debe ser resuelto para que puedan alcanzar los objetivos propuestos.
- No se aplican acciones de monitoreo a las actividades debido principalmente a la ausencia de flujogramas que puedan ser usados como criterio de evaluación.

Con la elaboración e implementación de un Sistema de Control Interno. Un eficiente control interno aplicado en la empresa publicitaria Design Studio que permitirá que los mecanismos de control se implementen, y así todos los departamentos de la empresa apliquen los procesos ya establecidos de manera eficiente y eficaz. Este trabajo permitirá que la empresa publicitaria Design Studio cuente con un sistema de control

jinterno confiable que servirá de medición para evaluar y monitorear las operaciones de la empresa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Con la elaboración e implementación de un sistema de control interno para la empresa publicitaria Design Studio, que contribuirá al establecimiento de procesos y procedimientos claros para el personal responsable del manejo de los recursos empresariales?

1.1.2 Delimitación del Problema

Se delimita el trabajo de titulación en base a los siguientes preceptos:

Campo de acción: Sistema de control interno

Campo espacial: Design Studio

Campo temporal: 2018

Objetivo fijado: Cumplimiento de metas y objetivos

1.2 JUSTIFICACIÓN

Es importante para el crecimiento de una empresa contar con un sistema de control interno donde se definan los responsables de cada una de las actividades, al no contar con este la empresa está en riesgo de que sus recursos sean mal empleados, por esta razón cuentan con el auspicio de su representante legal, quien se compromete a entregar la información para la implementación de dicho sistema. El presente trabajo de titulación se ha definido los siguientes justificativos:

Justificación teórico

Se revisó concepto relacionados con la elaboración del sistema de control interno de varias fuentes bibliográficas y revisiones en páginas web, con la finalidad de elaborar el marco teórico que le permita construir el conocimiento que se va a poner en práctica dentro de la propuesta.

Justificación académico

Dentro de la carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, se dictaron cátedras que permiten la elaboración de un sistema de control interno, como son; Organización y métodos, auditoría financiera y administrativa, además de seminarios y conferencias que daba una visión clara de los elementos que se deben incluir en un sistema eficiente y confiable.

Justificación metodológica

Metodológicamente se empleará el tipo de investigación explicativa, descriptiva y de campo, los mismos que me permitirá tener una visión clara de la empresa y su entorno para definir los mecanismos de seguridad, también se ejecutará el método inductivo en la elaboración del marco teórico, y método deductivo para el desarrollo de la propuesta.

Justificación práctico

Se pondrán en práctica todos los conocimientos recibidos dentro y fuera del aula, con la finalidad entregar un sistema de control interno, donde se identifiquen los responsables de cada proceso, los controles que se pueden aplicar y los mecanismos para superar las deficiencias que se puedan presentar en su implementación.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un sistema de control interno en la empresa publicitaria Design Studio, con la implementación de procesos y procedimientos que contribuirán al cumplimiento de metas y objetivos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los conceptos que están relacionados con la elaboración de un sistema de control interno, revisados de varios medios de consulta bibliográfica y será incluido en el marco teórico.
- Establecer los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación necesaria para recabar la información que estarán registrada en el marco metodológico.
- Elaborar cada uno de los elementos del sistema de control interno en base a sus componentes, que brinde herramientas administrativas para el cumplimiento de la planificación anual.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Se revisan diversos trabajos de titulación con temas similares, por lo que se sustenta que el tema presentado no es experimental, de los que se depende los siguientes documentos, se incluyen el autor, resumen y fecha de publicación:

Título:

Diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero, para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales San Miguel de Bolívar, provincia de Bolívar

Autor: Gaibor Vinueza, Indira Cecilia

Director: Arias Gonzales, Iván Patricio

Tribunal: Orna Hidalgo, Luis Alcides

Fecha de publicación: 12 de marzo del 2018

Resumen:

El presente Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo Financiero para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales San Miguel de Bolívar, provincia de Bolívar, tiene la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera a través de herramientas de control. Para el desarrollo del sistema se realizó cuestionarios de control interno mediante el COSO II lo que permitió conocer la situación de la escuela y proponer alternativas que coadyuve a potencializar factores que mejoren el control de procedimientos de la misma. Donde se encontró un inadecuado proceso en la contratación de proveedores, inexistencia de un plan de cuentas, contratación de personal sin mayores requerimientos de perfil, falta de comunicación. La presente propuesta permitirá que los procedimientos se manejen por medio de un sistema de control interno para todas las áreas, además de contar con una organización estructural y funcional definida, así el personal definirá su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional cuyo efecto se verá reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al estudiante. Se recomienda aplicar el sistema propuesto, su impacto en cuanto a lo económico, social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que

mediante la ejecución del mismo se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera de la institución. Recuperado de: <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/8877>

Título:

Diseño de un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016

Autor: Paca Charco, Vilma Verónica

Director: Villa Maura, César Alfredo

Tribunal: Ramírez Garrido, Raúl Germán

Fecha de publicación: 29 de junio del 2018

Resumen:

El Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016., con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía, en relación al cumplimiento de objetivos al área de créditos y cobranzas. La investigación fue de tipo cualitativa, métodos deductivo y observación, técnicas como entrevistas, encuestas, cuestionarios de control interno método Coso III, se utilizó los 5 componentes y los 17 principios dando las siguientes deficiencias: el personal desconoce y no aplica la normas y políticas en lo relativo al código de ética, y de crédito y cobranza, no está debidamente capacitados y no fue sometido a un proceso de selección, no se realiza un control mensual de la antigüedad de los saldos, por tal motivo se ha incrementado el nivel de morosidad, desconoce los riesgos a los cuales está expuesta, ni como valorarlos ni un plan de remediación, presenta un índice de rentabilidad bajo, porque no se ha podido recuperar los créditos otorgados a los socios/as, no se analiza la capacidad de pago y no se verifica la información. Se recomienda socializar el código de ética y dar a conocer la normativa interna como externa, capacitar en todas las áreas, implantar el sistema de Control Interno de tal manera que le permita la obtención de información

administrativa-financiera de manera oportuna, confiable, eficiente, eficaz y razonable de las actividades para salvaguardar los recursos. Recuperado de: URI: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8978>

Título:

Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Textil Confecciones Robalino & Robalino Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2014

Autor: Gallegos Robalino, Gabriela Estefanía

Director: Gaibor, Javier Lenin

Tribunal: Garrido Bayas, Irma Yolanda

Fecha de publicación: 24-ene-2017

Resumen:

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de control interno para la empresa textil confecciones Robalino & Robalino de la ciudad de Quito además de diagnosticar la situación actual de la compañía desde una perspectiva metodológico con lo que se puede añadir un sistema de control interno basado en las normas y procedimientos acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa.

Una inadecuada planificación y segregación de funciones lo que ocasiona que una misma actividad lo realicen varias personas o una sola persona realice diversas actividades. El presente trabajo de titulación se realiza con el fin de poder proponer procedimientos de Control Interno que ayuden a garantizar la administración de los diferentes recursos empresariales, así como plantear un cambio de estructura organizacional y estructural de la empresa, tomando en cuenta el mercado en el que se desarrolla hoy en día. El talento humano es la base fundamental para la aplicación de un Sistema de Control Interno, dependiendo básicamente del nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. Uno de los factores prioritarios es Desarrollar y promover el compromiso de todo el personal de la Empresa en el cumplimiento cabal de los procesos predefinidos y sus lineamientos. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6600>

Una vez revisado los tres documentos se puede decir, que el sistema de control interno es un conjunto de herramientas administrativas que permiten alcanzar un alto rendimiento empresarial, por lo que su elaboración es necesario para el cumplimiento de los objetivos fijados por cada tipo de empresa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Control interno

Para (Alvin A. Arens, 2007), define de la siguiente manera:

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo.

1. Confiabilidad de los informes financieros, la administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los administradores y otros usuarios.
2. Eficiencia y eficacia de las operaciones. Los controles dentro de una empresa tienen el objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar los recursos de la compañía.
3. Cumplimiento con las leyes y reglamentos. La sección 404 requiere que todas las compañías públicas emitan un referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. (pág. 270)

Mientras que (Fonseca , 2011), en su obra Sistema de Control Interno para Organizaciones de la siguiente manera:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera,

promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (pág. 15)

(Lara, 2007), indica que:

El control interno se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección.

Esta definición es, posiblemente más amplia que el significado que normalmente se atribuye al término, ya que las implicaciones de un sistema de control interno, se extienden más allá de las materias que la relacionan con los departamentos contables y financieros. (pág. 54)

2.2.2 Responsables del control interno

La responsabilidad del control interno debería ser de todos los miembros de una organización, es decir, junta de directores, director ejecutivo, gerencia; y, los empleados. El COSO, proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tienen una participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en las organizaciones. (Fonseca , 2011, pág. 47)

Ilustración 1: Responsables del sistema de control interno

Puestos	<ul style="list-style-type: none"> •Funciones y responsabilidades
Director Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> •Responsabilidades global sobre el sistema de control interno. Asegura que todos los componentes del sistema se encuentren en su lugar. •Establece el tono en la organización. •Establece el estilo de la gerencia y la filosofía de operaciones. •Influye en la elección de miembros de la junta de directores. •Proporciona liderazgo y dirección a la gerencia. •Cumple con realizar con la gerencia las revisiones de control relacionadas con sus responsabilidades sobre la efectividad del control interno.
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> •Establece los procedimientos de control más específicos. •Monitoreo e informa sobre la efectividad de los controles. •Podría ejecutarse algunos procedimientos de control.
Gerente Financiero	<ul style="list-style-type: none"> •Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiera de la entidad. •Aporta en el diseño de objetivos a nivel - entidad y la evaluación del riesgo.
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> •Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia. •A través de la selección de la gerencia, ayuda a definir las expectativas referidas a la Integridad y Valores éticos en la entidad. •Establece los objetivos de alto nivel y la planificación estratégica. •Investigación cualquier asunto que lo considere importante.
Auditor Interno	<ul style="list-style-type: none"> •Examina los controles interno y recomienda mejoras en estos.
Otras Personas	<ul style="list-style-type: none"> •Realizan el control de las actividades con el debido cuidado. •Comunican a los niveles superiores acerca de la ocurrencia de problemas en las operaciones, incumplimiento del código de conducta, u otras violaciones a las políticas, o la existencia de actos ilegales.

Fuente: (Fonseca , 2011, pág. 48)

Elaborado por: La Autora

2.2.3 Clasificación de control interno

Para (Madariaga, 2004);

Se distinguen dos clases de controles internos:

- **Internos contables:** son aquellos que son relevantes a la expresión de una opinión sobre los estados financieros.

Cuentas de control y controles numéricos que aseguran que todos los documentos numerados secuencialmente se han registrados, correcta división de funciones.

- **Internos operacionales:** son aquellos que no son relevantes para la expresión de una opinión.

Control de gestión de stocks para pedidos económicos, control de expedientes de evaluación de proveedores. (pág. 67)

2.2.4 Tipos de control interno

Según (Tu guía contable, 2013) se define dos tipos de control interno;

Control interno Administrativo

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionadas principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, solo tienen que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimientos, informes de actuación, programa de adiestramiento del personal y controles de calidad. Cuando los objetivos fundamentales son:

- Promoción de eficiencia en la operación de la empresa.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

Control interno Contable

Comprenden el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a las operaciones a las operaciones o custodias de los activos, los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis. Las finalidades asignadas tradicionalmente al control interno contable son:

- a) La custodia de los activos o elementos patrimoniales;

- b) Salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos constituyan una imagen fiel de la realidad económica financiera de la empresa. Habrá de estar diseñado de tal modo que permita detectar errores, irregularidades y fraudes cometidos en el tratamiento de la información contable, así como recoger, procesar y difundir adecuadamente la información contable, con el fin de que llegue fidedigna y puntualmente a los centros de decisión de la empresa. Sin una información contable veraz ninguna decisión económica racional puede ser tomada sobre bases seguras, ni tampoco podrá saberse si la política económica empresarial se está ejecutando correctamente.

- c) Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.

2.2.5 Elementos del control interno

Para (Madariaga, 2004);

Aunque varían de una empresa a otra, pueden señalarse como orientación general los siguientes:

- a. Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad;
- b. Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contable sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos;
- c. Unos procedimientos eficaces con los que llevar a cabo el plan proyectado;
- d. Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades. (pág. 68);

2.2.6 COSO I, II, III

Para (Fonseca , 2011);

La mayoría de entidades del sector privado han establecido de acuerdo con sus necesidades y su proceso evolutivo, un sistema simple o complejo de procedimientos de control para que las personas realicen en sus actividades en forma diaria. Por lo tanto, es fácil visualizar en un organigrama las líneas de autoridad, y las atribuciones que corresponden a las divisiones o departamentos en una organización, bajo el mando de personas. Sin embargo, los procedimientos de control diseñados en una entidad podrían ser de distinta naturaleza, según el tipo de trabajo que las personas ejecutan.

COSO proporciona una visión del control interno más integral respecto de la definición divulgada por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (su sigla en inglés es AICPA), en 1949. Así el control interno es definido de la siguiente manera:

El control interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de las información financiera; y,
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (pág. 41).
- Mientras que para la (Asociación Española para la Calidad , 2017), en su publicación define al COSO en sus tres versiones;

Ilustración 2: Tipos de COSO

COSO I	COSO II	COSO III
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Evaluación del Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Establecimiento de Objetivos • Identificación de eventos • Evaluación de Riesgo • Respuesta a los Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno de Control • Evaluación del Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Seguimiento

Fuente: (Asociación Española para la Calidad , 2017)

Elaborado por: La Autora

COSO I

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de

seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

COSO II

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

- **Ambiente de control:** son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.

Es el primer componente a ser evaluado, tiene por objetivo saber cómo se desarrollan las actividades dentro de la entidad y de esta manera establecer los posibles riesgos a los que se enfrenta, de esta forma se puede determinar los procedimientos de auditoría a ser aplicados.

- **Establecimiento de objetivos:** estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.

En este componente se define si la organización ha fijado los objetivos para ser cumplidos en un período determinado de tiempo, cabe recalcar que es parte integral para el funcionamiento de toda organización.

- **Identificación de eventos**, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.

Posterior al cumplimiento de los objetivos se definen los eventos o acciones a ser cumplidas y de esta manera alcanzar las metas previstas para el periodo determinado.

- **Evaluación de Riesgos:** identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.

Cada entidad tiene diferentes riesgos que pueden proceder de forma interna o externa, debe estar preparado para lo cual lo primero es identificar cuáles son y evaluar de qué manera puede afectar a la organización y establecer las posibles acciones para reducir su impacto o minimizarlo.

- **Respuesta a los riesgos:** determinación de acciones frente a los riesgos.

En base a la evaluación del riesgo se determinan los mecanismos para superarlos de la manera más eficiente posible, reduciendo las consecuencias o extinguiéndole definitivamente.

- **Actividades de control:** Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.

Son todas las acciones que reportan el cumplimiento de una actividad definida, cabe recalcar que son los documentos o evidencia que garantizan la aplicación de un procedimiento o una política empresarial.

- **Información y comunicación:** eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.

En este componente se reporta si se cuenta con un canal de comunicación y si este es efectivo para dar a conocer al personal las diversas disposiciones o normativa que regula a la entidad.

- **Supervisión:** para realizar el seguimiento de las actividades.

Se apoya en la aplicación de evaluaciones periódicas a los diferentes procedimientos de la entidad, el objetivo es conocer cuáles son las deficiencias y dar las soluciones respectivas en base a las recomendaciones presentadas como resultado de las evaluaciones.

2.2.7 COSO III

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

2.2.8 Antecedentes del COSO III

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés) presentó en 1992 la primera versión del Marco Integrado de Control Interno, que ha sido aceptado alrededor del mundo y se ha convertido en un marco líder en diseño, implementación y conducción de control interno y evaluación de su efectividad.

El Comité tenía como principal objetivo definir un nuevo marco conceptual capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos utilizados en el campo del control interno.

Teniendo en cuenta los grandes cambios que han tenido la industria y los avances tecnológicos, el Comité lanzó en mayo de 2013 una versión actualizada que permitirá que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mitigación de los riesgos a un nivel aceptable, y apoyo a la toma de decisiones y al gobierno.

Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención hacia el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo, y responde a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis financiera y los fraudes presentados.

Un sistema de control interno efectivo requiere la toma de decisiones y es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la

confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables.

El Marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí: el entorno de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supervisión del sistema de control.

De la misma manera, el marco apoya la administración, la dirección, los accionistas y demás partes que interactúan con la entidad, ofreciendo un entendimiento de lo que constituye un sistema de control interno efectivo.

2.2.9 Componentes del Control Interno COSO III

Existen cinco componentes según (ofstlaxcala, 2017), que se detallan a continuación;

1. Entorno de control

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.

Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

Por esta razón, el Entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como:

- La integridad y los valores éticos de los recursos humanos,
- La competencia profesional,
- La delegación de responsabilidades,
- El compromiso con la excelencia y la transparencia,

- La atmosfera de confianza mutua,
- La filosofía y estilo de dirección,
- La estructura y plan organizacional,
- Los reglamentos y manuales de procedimientos,
- Las políticas en materia de recursos humanos y
- El Comité de Control.

2. Evaluación de riesgos

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

3. Actividades de control

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos.

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

4. Información y comunicación

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

La información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control.

La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

5. Supervisión del sistema de control – Monitoreo

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Tabla 1: Componentes del COSO III

Componentes	Cambios Representativos
Entorno de Control	Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la

	<p>administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos</p> <p>Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control</p> <p>Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades</p> <p>Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo</p>
Evaluación de Riesgos	<p>Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos.</p> <p>Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.</p> <p>Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos.</p> <p>Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo</p> <p>Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones</p> <p>Se amplía la consideración del riesgo al fraude</p>
Actividades de Control	<p>Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos</p> <p>Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología</p> <p>Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología</p>
Información y Comunicación	<p>Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno</p> <p>Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes</p> <p>Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la</p>

	seguridad y protección de la información Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información
Actividades de Monitoreo	Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos

Fuente: (ofstlaxcala, 2017)

Elaborado por: La Autora

2.2.10 Principios del control interno

Tabla 2. Principios de control interno

Componentes	Principios
Entorno de Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos. 2. El Consejo Administrativo demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno. 3. La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos. 4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización. 5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
Evaluación del Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

	<p>7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.</p> <p>8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.</p>
Actividades de Control	<p>9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.</p> <p>10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p> <p>11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</p> <p>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.</p>
Información y Comunicación	<p>13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.</p> <p>14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p> <p>15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.</p>
Monitoreo	<p>16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.</p> <p>17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de</p>

	control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.
--	---

Fuente: (ofstlaxcala, 2017)
 Elaborado por: La Autora

2.2.11 Plan de Mejoras

Para (EPHPO, 2017);

Después de diseñar un proceso asistencial, y una vez que se procede a su implantación a nivel local, es imprescindible poner en marcha mecanismos de control y mejora continua que permitan medir su calidad. Estos mecanismos deben utilizarse sistemáticamente para conocer todos los aspectos claves en el desarrollo del proceso asistencial:

- Si su variabilidad se mantiene dentro de unos márgenes aceptables.
- Si la efectividad del proceso es la deseada, es decir, si los indicadores de resultados o de valoración integral del proceso son satisfactorios.
- Si los usuarios están satisfechos: se han eliminado espacios en blanco, tiempos de espera innecesarios, se garantiza la accesibilidad a los clientes,
- Si se mantienen los niveles de eficiencia previstos, y los indicadores demuestran una mejor utilización de los recursos.
- Si se escucha la opinión de los profesionales y las personas que intervienen en el desarrollo del proceso consideran que su trabajo ha mejorado.

2.2.12 Organigrama estructural

Según Hernández (2007, págs. 87 - 88), “los organigramas, son: una gráfica que representa la organización formal de una empresa o sea su estructura organizacional.

El organigrama es la representación gráfica de la estructura formal de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización por niveles jerárquicos.

La palabra organigrama proviene del prefijo organi, que implica organización, y gama que significa gráfico, que quiere decir gráfico de una organización.

En el organigrama, cada órgano representa una unidad de trabajo que agrupa personas y unidades menores. De acuerdo con el nivel jerárquico donde están situados, los órganos

pueden ser denominados: Direcciones, Divisiones, Departamentos, Secciones. Cada cargo representa un conjunto de actividades desempeñadas por un empleado que tiene una posición definida en el organigrama, esto es, un nivel jerárquico en un determinado órgano. Las personas que ocupan esos cargos pueden ser llamados Directores, Gerentes, Jefes, Encargados, etc”.

Mientras que para (Reyes, 2014), fija la siguiente definición:

El organigrama es un documento que representa gráficamente la estructura formal de la empresa y permite ver las relaciones, dependencias y conexiones que pueden existir. Lo realiza la dirección establece la cadena de mando y delegación de autoridad.

El uso de los organigramas surge de la necesidad de representar gráficamente al conjunto de personas niveles de responsabilidad, departamentos y funciones, sus relaciones, canales de transferencia de órdenes y comunicaciones que aparecen en el funcionamiento de la empresa. En el organigrama debe quedar perfectamente claro:

- Los niveles de autoridad de jerarquía
- El flujo de autoridad y la delegación, la conexión entre los distintos niveles jerárquicos.
- Los puestos de trabajo, las personas que la ocupan y las atribuciones que tienen asignadas. La división de las tareas entre los trabajadores.
- Los departamentos o agrupaciones de personas y puestos de trabajo.
- Los canales de comunicación (pág. 164)

2.2.13 Tipos de organigramas estructurales

Según (Reyes, 2014), los tipos de organigramas definidos son los siguientes:

1. Por el fin

- Organigramas informativos: son los que pretenden proporcionar una visión general de la estructura organizativa de la empresa, por lo cual solo comprenden las grandes unidades que lo integran.
- Organigramas analíticos: deben comprender la totalidad de la estructura organizativa incluyendo todas las unidades y reflejando todas las

relaciones. Se utiliza para analizar la situación organizativa en un momento determinado.

2. Por la extensión

- Organigramas generales: son los que reflejan la estructura global de la empresa.
- Organigrama de detalle: se refieren a un departamento concreto de la empresa.

3. Por el contenido

- Organigramas estructurales: representan solamente las diversas unidades que constituyen en la empresa y las relaciones entre ellas.
- Organigramas funcionales: son los que representan los contenidos de cada una de las entidades representadas.
- Organigrama de personal: los que en las unidades representadas indican su denominación y el rango y nombre de la persona que lo dirige.

4. Por su forma

- Organigramas verticales: las unidades que tienen mayor autoridad se sitúan en posiciones más elevadas y debajo de ellas se colocan las unidades que están subordinadas. Pretende destacar la jerarquía de mando sobre cualquier otra cosa.
- Organigramas horizontales: las unidades que tienen mayor autoridad se sitúan a la izquierda y las que se subordinan a la derecha, sin embargo tienen la ventaja psicológica de que no destacan que los puestos de mayor autoridad se encuentran en la cumbre y que los de menos están en el fondo.
- Organigramas radiales: intentan destacarlos centros de decisión de los niveles operativos. (págs. 164 - 165),

2.2.14 Flujogramas

Según (Gari & Berbel, 2007) Los flujogramas de despliegue son una herramienta sencilla y poderosa que permite al personal de todos los niveles de la empresa visualizar la organización y sus procesos como un todo, sin que las jerarquías sean una limitación. Con ella, los gerentes se interesan con más factibilidad en la mejora de la calidad, al comprender mucho mejor las interacciones de la gente con su trabajo y con la cultura corporativa.

En contraste con los organigramas, que son esencialmente mapas de la distribución del poder, los flujogramas de despliegue son mapas visuales de las interacciones entre la gente, las operaciones, las decisiones y los documentos, a través de las “fronteras” interdepartamentales. (pág. 133).

Mientras que (AITECO, 2018), define de la siguiente manera:

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

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso. Muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales... Facilita también la selección de indicadores de proceso

2.2.15 Tipos de flujogramas

Tabla 3: Tipos de flujogramas

Flujograma de primer nivel	En el Flujograma de primer nivel se visualizan los principales pasos de un procedimiento y se puede incorporar también
-----------------------------------	--

	<p>resultados intermedios de cada paso (producto o servicio producido) y los pasos secundarios.</p> <p>Es muy beneficioso usarlo para identificar y elegir los miembros adecuados que forman parte y participan en el proceso, también es conveniente usarlo para obtener indicadores con el fin de observar y seguir el proceso porque se concentra en los resultados intermedios.</p>
Flujograma de segundo nivel o detallado	<p>Este flujograma es más detallado porque señala las actividades o pasos de un procedimiento incluyendo: periodos de espera, puntos de decisión, repetición de tareas y fases de retroalimentación.</p> <p>A diferencia del flujograma de primer nivel, este se utiliza inspeccionar áreas del proceso de manera más detallada y para encontrar problemas o aspectos que no están siendo eficientes.</p>
Flujograma de ejecución o matriz	<p>Como su nombre lo indica, en este tipo de flujograma se representa de manera gráfica un proceso pero en base a los sujetos que realizan los diferentes pasos y actividades del mismo.</p> <p>Como el flujograma de ejecución indica los pasos entre los que participan en el proceso es muy fácil identificar quién le proporciona qué a quién (productos o servicios) y se puede visualizar las áreas en las que las mismas persona pudieran estar ocupándose de la misma actividad o tarea.</p>
Flujograma en formato vertical	<p>En el flujograma en formato vertical, las secuencias y los pasos van de arriba hacia abajo convirtiéndolo en una lista ordenada de los pasos de un procedimiento conteniendo toda la información que se considera estrictamente necesaria.</p>
Flujograma en formato horizontal	<p>El flujo de los pasos del proceso va de izquierda a derecha.</p>
Flujograma en formato panorámico	<p>En este, se representa todo el diagrama en una sola carta donde se puede apreciar más rápidamente toda la información que leyendo un texto, facilitando así su comprensión y ejecución (no importa si la persona está familiarizada o no con el proceso).</p> <p>Por su forma panorámica, contiene líneas tanto en formato</p>

	vertical como horizontal permitiendo así plasmar actividades distintas de manera simultánea y registrar la intervención de más de un departamento que no es posible en el formato vertical.
Flujograma en formato arquitectónico	El flujograma en este formato pormenoriza el itinerario de ruta de personas, materiales o formas a través del espacio de trabajo donde se mueve, emitiendo primero un diagrama de flujo descriptivo y luego un flujograma eminentemente representativo.
Flujograma de labores	En este se indica la secuencia de las actividades, quién las realiza, en qué consisten y en qué lugar se llevan a cabo.
Flujograma de labores	En el flujograma de método se presentan las series de operaciones, el sujeto que las realiza y cómo suele realizarlas.
Flujograma analítico	En este, no solo se describen las actividades, quién y cómo las hace sino también describe para qué sirven.
Flujograma de combinado	Es aquel que contiene dos o más diagramas integrados.

Fuente: (Santoma, 2017)

Elaborado por: La Autora

2.2.16 Elementos del Flujograma

Para (Münch, 2010); los diagramas de proceso también se les conoce como Flujograma.

Los diagramas de proceso permiten:








- Simplificar el trabajo.
- Mejorar los procesos.
- Eliminar demoras y tiempos ociosos.

Algunos de los diagramas de procesos más usuales son:

- Flujo de operaciones.
- Ubicaciones de equipos.
- Procedimientos.

Simbología. - en los diagramas de flujo se utilizan distintos símbolos para indicar ciertos procesos, el siguiente cuadro nos muestra la simbología más usual; otros símbolos aparecen a continuación:

Tabla 4: Simbología de flujogramas

	Inicio	Hay operación cuando algo está siendo creado, cambiado o añadido, es decir, cuando se modifican las características de este algo.
	Operación	Cuando algo es revisado, verificado o inspeccionado, sin ser alterado en sus características.
	Transporte o traslado	Acto de mover de un lugar a otro.
	Espera o demora	Etapa en que algo permanece ocioso en espera de que algo acontezca. También se le llama almacenamiento o archivo temporal.
	Actividad o proceso	Indica una acción o proceso.
	Decisión	Cuando se toma un curso de acción entre dos o más alternativas.
	Almacenamiento	Cuando se almacena o archiva algo para ser guardado con carácter definitivo.

Fuente: (Münch, 2010, pág. 72)









Elaborado por: La Autora

Las etapas para elaborar un diagrama de flujo son:

- Compromiso y autorización de la dirección y de los involucrados.
- Llenar el formato de descripción de actividades con cada una de las actividades, secuencias y tiempos en que se realizan.
- Elaborar el diagrama de flujo correspondiente.
- Analizar el procedimiento actual, aplicar los principios de organización, eliminar duplicidad y simplificar tiempos y actividades.
- Presentar la propuesta con los ahorros de tiempo y costo – beneficio.
- Elaborar la descripción del procedimiento propuesto.
- Elaborar el diagrama de flujo propuesto.
- Obtener la aprobación de quien realiza el procedimiento y de su jefe inmediato.

- Preparar las instrucciones referentes a los procedimientos.
- Implantar el nuevo procedimiento.

Tabla 5: Simbología

	Inicio
	Operación
	Transporte o traslado
	Espera o demora
	Decisión
	Documentos
	Entrada y salida de información
	Corrección
	Final

Fuente: (Münch, 2010, pág. 74)
Elaborado por: La Autora

2.2.17 Procedimiento de evaluación

Para (Mantilla, 2012); la evaluación del sistema de control interno es un procedimiento en sí mismo puesto que las aproximaciones y las técnicas varían deberá existir una disciplina en el proceso, así como ciertas bases inherentes a él.

El evaluador debe determinar cómo trabaja el sistema actualmente. Los procedimientos diseñados para operar de una manera particular pueden ser modificados en el tiempo para operar en forma diferente. Algunas veces se establecen controles nuevos pero no son conocidos por las personas que describieron el sistema y no está incluidos en la

documentación disponible. Una determinación del actual funcionamiento del sistema puede acompañarse de discusiones conjuntas realizadas con el personal que desempeña o es afectado por los controles, examinando registro del desempeño de los controles o una combinación de los procedimientos. (pág. 87)

Para realizar la evaluación del sistema de control interno se deben cumplir con los siguientes pasos:

- Decidir sobre el alcance de la evaluación, en términos de las categorías de objetivos, componentes del control interno y actividades a orientar.
- Identificar actividades de monitoreo Jongoing que rutinariamente proporcionan tranquilidad respecto a que el control interno es efectivo.
- Analizar el trabajo de evaluación del control realizado por auditores internos y considerar los hallazgos relacionados con el control hechos por los auditores externos.
- Priorizar por unidad, componente o global las mayores áreas de riesgo que exigen atención inmediata.
- Basados en lo anterior desarrollar un programa de evaluación con segmentos cortos y largos.
- Realizar en conjunto la evaluación de todas las partes que la puedan llevar a cabo. Y al mismo tiempo considerar no solamente el alcance y la duración, sino también la metodología y las herramientas a usar, los datos de entrada provenientes de auditores internos y externos y de reguladores, los medios para informar los hallazgos y la documentación esperada.
- Monitorear el progreso y la revisión de los hallazgos.
- Ver que se realicen las acciones siguientes, y modificar los segmentos de evaluación subsecuentes si es necesario. (pág. 89)

2.3 IDEA A DEFENDER

Con la elaboración e implementación de un sistema de control interno para la empresa publicitaria Design Studio, que contribuirá al establecimiento de procesos y procedimientos claros para el personal responsable del manejo de los recursos empresariales.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Sistema de Control interno.

2.4.2 Variable Dependiente

Establecimiento de procesos claros y funciones para el personal.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de investigación a ser aplicada, es la cualitativa, se conocerán las actividades ordinarias de la empresa para posteriormente ser plasmada en diagramas de flujo y la modalidad cuantitativa será empleada en la elaboración de indicadores para conocer el nivel de cumplimiento de los procesos definidos.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que serán empleados dentro del trabajo de titulación son los siguientes:

- **Investigación Descriptiva**

Cuando se habla de la investigación descriptiva, se está enfocando en la revisión de hechos que afectan el cumplimiento de las actividades y los objetivos planteados para un período fiscal determinado, en este caso se realizara un diagnostico en base a la ausencia de un sistema de control interno confiable.

- **Investigación Explicativo**

Dentro de los Flujograma se incluirán los responsables de cada uno de los procesos, se explicará el cómo se realizan y quiénes son sus responsables, además se diseñaran los documentos de respaldo dentro del marco propositivo.

- **Investigación de campo**

El diseño de un sistema de control interno se debe realizar dentro de las instalaciones de la empresa, debido a que si no se tiene una observación constante se pueden dejar de lado algunos de los pasos necesarios para llegar a la meta prevista.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población en este caso son 9 los empleados de la empresa publicitaria Design Studio, al ser un número limitado de personal y al ser un sistema interno de la empresa no se requiere el cálculo de una muestra estadístico.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos de investigación

- Método inductivo, va de lo general a lo específico y parte de la consulta de varias fuentes bibliográficas y consulta de medios informáticos para la construcción del marco teórico.
- Método deductivo, cada uno de los elementos del sistema de control interno que fue incluido dentro del marco teórico será desarrollado dentro del marco propositivo, donde se incluirán diagramas de flujo y los respectivos manuales internos.

Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación a ser empleadas son las siguientes:

- **Entrevista a los responsables de las actividades**, es necesario la aplicación de entrevistas para conocer cómo se desarrollaron los procesos, los responsables de las actividades y cuáles serían los documentos que necesitan para asegurarse del cumplimiento eficiente del mismo.
- **Encuesta a los empleados de la empresa**, se conocerá en base a las respuestas dadas por el personal si es necesario la elaboración de un sistema de control interno para la empresa.
- **Observación directa**, indispensable para la elaboración de los diagramas de flujo de los procesos esenciales de la empresa.

Instrumentos de investigación

- **Guía de entrevista**, para la ejecución de las entrevistas se procederá a la redacción de una guía de preguntas, se incluirá las necesarias para conocer cómo se desarrollan las actividades y los responsables de cada uno de los pasos.
- **Cuestionario**, es un conjunto de preguntas cerradas, donde se definirá si es viable la elaboración e implementación de un sistema de control interno para la empresa publicitaria Design Studio.
- **Registro de observación**, cada uno de los hechos que se presentaron en la empresa serán incluidos en un registro, que será valorado e incluido dentro del trabajo de titulación.

3.5 RESULTADOS

Para establecer si era viable la realización del tema planteado se aplicó una encuesta al personal que labora en la empresa publicitaria Design Studio, dando los siguientes resultados.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

EXTENSIÓN MORONA SANTIAGO

CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Objetivo:

Determinar si es viable la realización de un sistema de control interno para la empresa publicitaria Design Studio, según las condiciones que tiene la organización se podrán diseñar herramientas administrativas.

Instrucciones:

- Lea con atención las interrogantes planteadas en el siguiente cuestionario.
- No compare las respuestas con sus compañeros.
- Empleo un esferográfico color azul para marcar la respuesta seleccionada.

CUESTIONARIO

- 1. ¿Cuenta con una filosofía empresarial que represente las actividades que desarrolla la empresa publicitaria Design Studio?**

Si		No	
-----------	--	-----------	--

2. ¿Se han definido objetivos que se espera alcancen, partiendo de una identificación de los riesgos que afectan a la empresa publicitaria Design Studio?

Si		No	
----	--	----	--

3. ¿Se mantiene actualizado el organigrama estructural y funciones de la empresa publicitaria Design Studio?

Si		No	
----	--	----	--

4. ¿Para el desarrollo de las actividades se han definido los puestos de trabajo, estableciendo las funciones que se debe desarrollar en cada función?

Si		No	
----	--	----	--

5. ¿Cuentan con mecanismos para definir los riesgos a los que se enfrentan la empresa publicitaria Design Studio?

Si		No	
----	--	----	--

6. ¿Para el desarrollo de las actividades cotidianas se han fijado pasos y responsables con los respectivos controles claves que estén debidamente evidenciados?

Si		No	
----	--	----	--

7. ¿Existen flujogramas de las actividades cotidianas que se desarrollan dentro de la empresa?

Si		No	
----	--	----	--

8. ¿La empresa publicitaria Design Studio posee un sistema de información y comunicación que genere información necesaria para la toma de decisiones?

Si		No	
-----------	--	-----------	--

9. ¿Se han aplicado evaluaciones al desempeño del personal que labora en la empresa se cuentan con un manual donde se incluyan evaluaciones al personal como a los procesos?

Si		No	
-----------	--	-----------	--

10. ¿En base a su conocimiento, cree usted necesario el diseño de un sistema de control interno?

Si		No	
-----------	--	-----------	--

TABULACIÓN DE DATOS

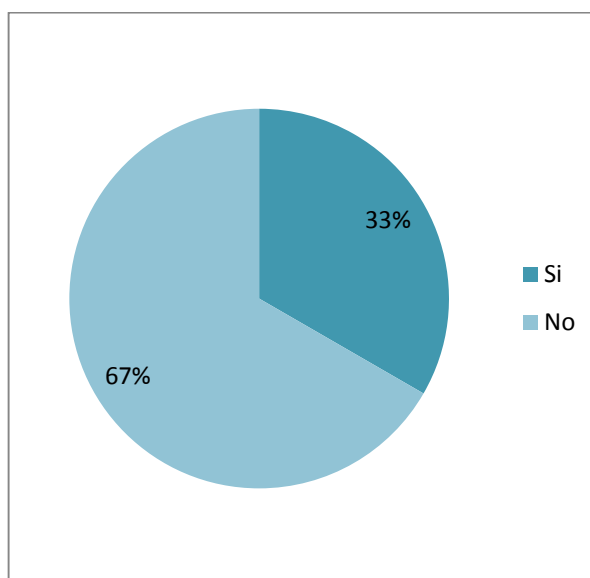
1. ¿Cuenta con una filosofía empresarial que represente las actividades que desarrolla la empresa publicitaria Design Studio?

Tabla 6: Cuenta con una filosofía empresarial

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	3	33%
No	6	67%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 1: Cuenta con una filosofía empresarial



Fuente: Tabla 6
Elaborado por: La Autora

Análisis

Dentro de las interrogantes se pudo determinar que el 67% de los encuestados dicen que no cuentan con una filosofía empresarial, donde se incluye la misión, visión y objetivos empresariales, mientras que el 33% dice que si existe este documento administrativo. .

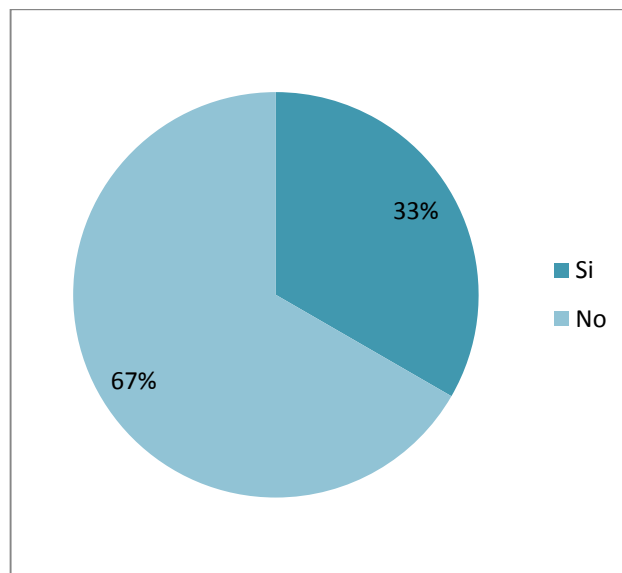
2. ¿Se han definido objetivos que se espera alcancen, partiendo de una identificación de los riesgos que afectan a la empresa publicitaria Design Studio?

Tabla 7: Objetivos empresariales

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	3	33%
No	6	67%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 2: Objetivos empresariales



Fuente: Tabla 7
Elaborado por: La Autora

Análisis

Cuando se preguntó, si los objetivos empresariales eran el resultado de un diagnóstico general a los factores internos y externos, dando como resultado que el 67% desconoce del particular y solo una personal dice que si se ha cumplido con este proceso.

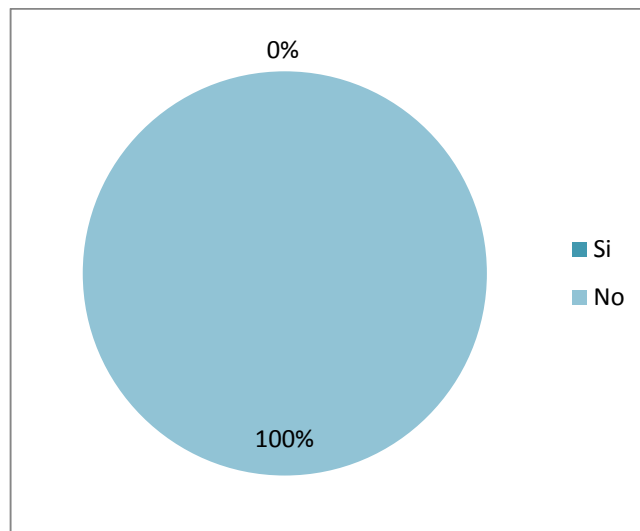
3. ¿ Se mantiene actualizado el organigrama estructural y funciones de la empresa publicitaria Design Studio?

Tabla 8: Organigrama estructural

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 3: Organigrama estructural



Fuente: Tabla 8
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los encuestados afirman que no cuentan con un organigrama estructural y por ende no está actualizado.

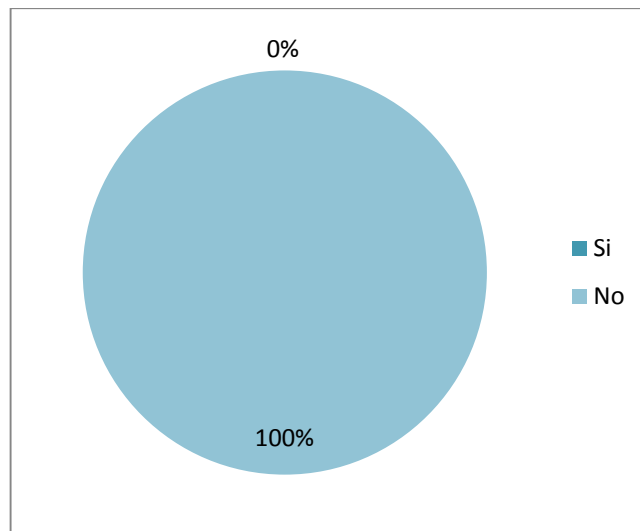
4. ¿Para el desarrollo de las actividades se han definido los puestos de trabajo, estableciendo las funciones que se debe desarrollar en cada función?

Tabla 9: Puestos de trabajo definidos

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 4: Puestos de trabajo definidos



Fuente: Tabla 9
Elaborado por: La Autora

Análisis

Cuando se consultó a los empleados de la empresa publicitaria Design Studio, sobre la definición de los puestos de trabajo el 100% de los encuestados contestó que no se ha elaborado un manual de funciones donde se incluyan las actividades a realizar por cargo.

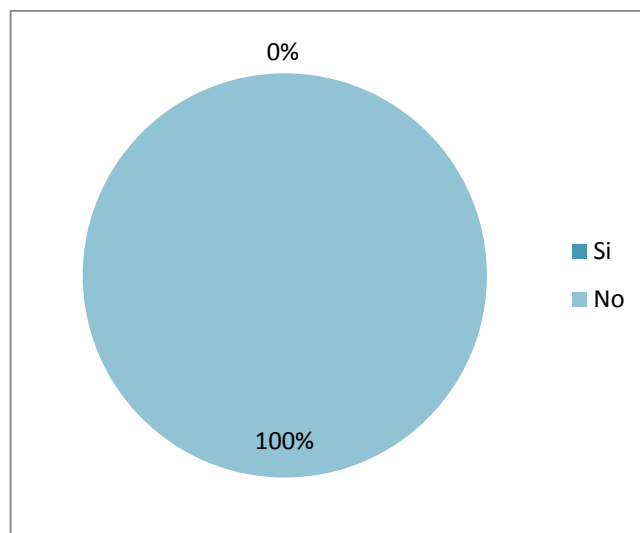
5. ¿Cuentan con mecanismos para definir los riesgos a los que se enfrentan la empresa publicitaria Design Studio?

Tabla 10: Mecanismos para definir los riesgos

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 5: Mecanismos para definir los riesgos



Fuente: Tabla 10
Elaborado por: La Autora

Análisis

Según las respuestas dadas se pudo establecer, que el 100% de los empleados desconoce de la aplicación de mecanismos para definir los riesgos, tanto internos como externos, a los que enfrenta la empresa.

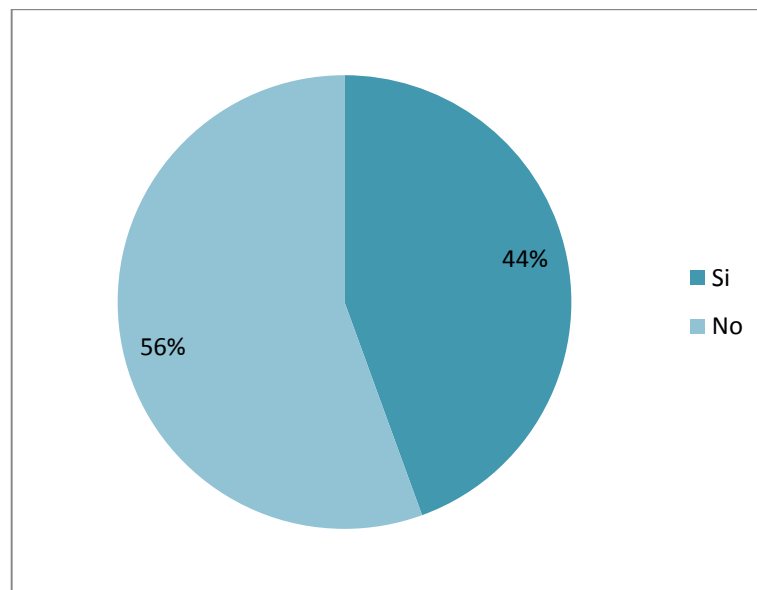
6. ¿Para el desarrollo de las actividades cotidianas se han fijado pasos y responsables con los respectivos controles claves que estén debidamente evidenciados?

Tabla 11: Controles claves

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 6: Controles claves



Fuente: Tabla 11
Elaborado por: La Autora

Análisis

En el desarrollo de las actividades cotidianas, el propietario de la empresa ha definido controles que deben cumplir sus empleados, dando como resultado que el 44% conocen de las mismas, mientras que el 56% dice desconocer de los mismos.

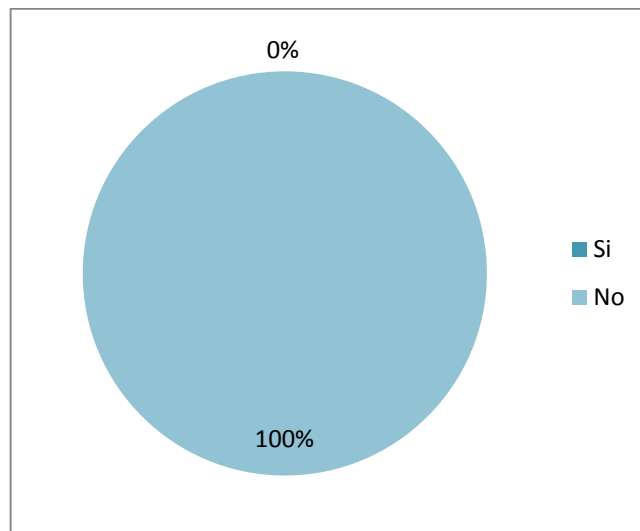
7. ¿Existen flujogramas de las actividades cotidianas que se desarrollan dentro de la empresa?

Tabla 12: Cuenta con una flujogramas

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 7: Cuenta con una flujogramas



Fuente: Tabla 12
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los encuestados, dieron a conocer que no poseen flujogramas de las actividades cotidianas que se desarrollan dentro de la empresa, por lo que se desconocen los pasos a cumplir.

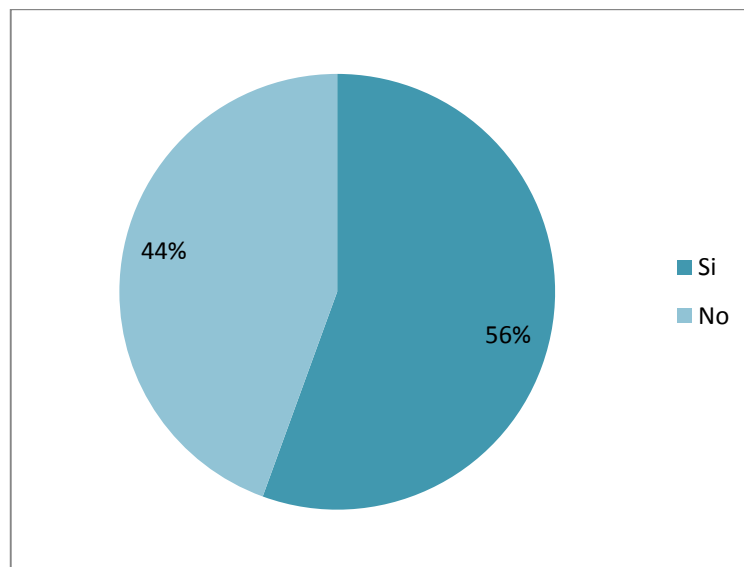
8. ¿La empresa publicitaria Design Studio posee un sistema de información y comunicación que genere información necesaria para la toma de decisiones?

Tabla 13: Posee un sistema de información y comunicación

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 8: Posee un sistema de información y comunicación



Fuente: Tabla 13
Elaborado por: La Autora

Análisis

En base a los resultados dados a la encuesta se pudo conocer que el 56% dice conocer de la existencia de sistema de información y comunicación confiable, mientras que el 44% no conoce del mismo.

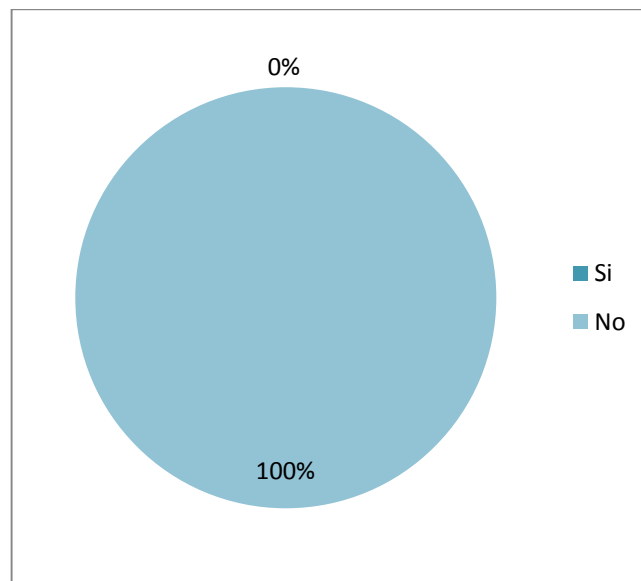
9. ¿Se han aplicado evaluaciones al desempeño del personal que labora en la empresa se cuentan con un manual donde se incluyen evaluaciones al personal como a los procesos?

Tabla 14: Evaluaciones al desempeño del personal

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 9: Evaluaciones al desempeño del personal



Fuente: Tabla 14
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los encuestados, no han participado en evaluaciones al desempeño, por lo que se desconoce si deben aplicarse medidas correctivas a tiempo.

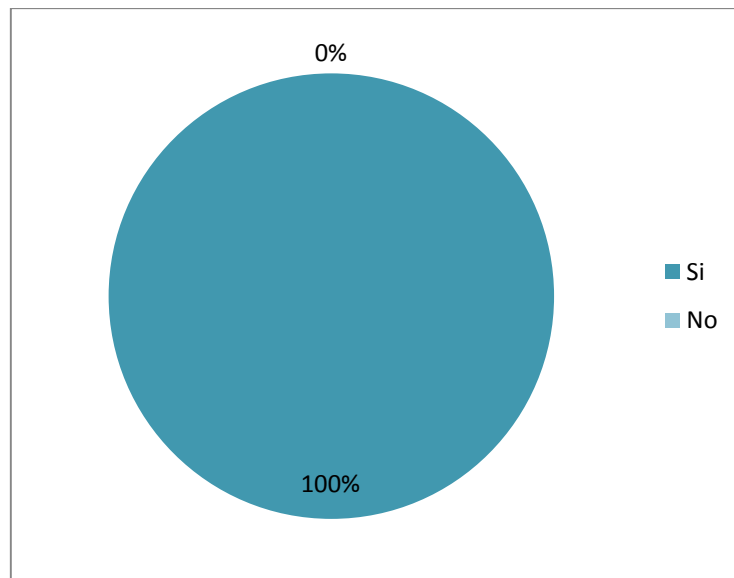
10. ¿En base a su conocimiento, cree usted necesario el diseño de un sistema de control interno?

Tabla 15: Se requiere un sistema de control interno

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Tabulación de datos
Elaborado por: La Autora

Gráfico 10: Se requiere un sistema de control interno



Fuente: Tabla 15
Elaborado por: La Autora

Análisis

Se interrogó al personal sobre la necesidad de contar con un sistema de control interno, dando como resultado que el 100% ve de manera positiva el diseño e implementación del mismo a la empresa.

3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

Una vez aplicada la encuesta se pudo determinar que la elaboración e implementación de un sistema de control interno para la empresa publicitaria Design Studio, es necesario por la ausencia de herramientas administrativas, que contribuirá al establecimiento de procesos y procedimientos claros, adicionalmente se definirán las funciones del personal, para que posteriormente sean evaluados, también se mejorara el sistema de comunicación y supervisión, aportando soluciones a los problemas reportados en la empresa.

CAPITULO I V: MARCO PROPOSITIVO

4 TITULO

4.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO DE LA CIUDAD DE MACAS, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO PERIODO 2018.



4.1.1 Diagnostico general de la empresa

Para la evaluación del sistema de control interno se fijó una escala de cinco parámetros de calificación que se presentan a continuación:

Excelente	5	El sistema de control interno está funcionando de manera eficiente.
Muy Bueno	4	El sistema de control interno está funcionando dentro de los parámetros aceptables.
Bueno	3	El sistema de control interno tiene problemas que afectan los resultados de la empresa
Regular	2	El sistema de control interno es deficiente, presenta problemas graves que afecta a la empresa.
Malo	1	No cuenta con un sistema de control interno.

COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

Responsable: Gerente General

1. La empresa demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos			
No.	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿La empresa tiene aprobado algún código de ética que regule el comportamiento del personal?	1	No existe un código de ética actualizado y vigente
2	¿Se ha informado al personal de la empresa sobre cuál es el comportamiento que se espera de ellos dentro de la organización?	1	No existe un código de ética actualizado y vigente
3	¿Se han definido los valores y principios éticos en base a la filosofía empresarial?	2	No existe un código de ética ni filosofía empresarial.
4	¿El servicio al cliente que desarrollan los empleados representan los valores éticos de la empresa?	2	De forma verbal se han dado quejas de los clientes sobre los valores y principios éticos.
6	¿Al reconocer problemas de conducta, se procede al estudio del caso y se comunica inmediatamente la resolución tomada?	1	No existe un documento que demuestre la aplicación de sanciones.
7	¿Al presentar de forma permanente un mal comportamiento el empleado puede salir de su cargo?	3	Avisos de salida del IESS.
8	¿Se aplicará los métodos correctivos al reconocer problemas de conducta?	2	No cuenta con un código de ética que regule el comportamiento del personal, por ende no

			hay métodos correctivos.
--	--	--	--------------------------

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{12}{8}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 1.50$$

Excelente	5	1.50 MALO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

Responsable: Gerente General

2. El gerente demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACION	EVIDENCIA
1	¿La administración ejecuta controles continuos al sistema de control interno?	2	El representante legal dice que aplicado de forma empírica algún tipo de supervisión.
2	¿Es la máxima autoridad quién controla las obligaciones de la empresa?	2	El representante legal dice que aplicado de forma empírica algún tipo de supervisión.
3	¿Se determina la capacidad del personal mediante una evaluación del desempeño?	4	El Jefe de diseño es la persona que realiza evaluaciones permanentes del personal a su cargo en base a los servicios que prestan.
4	¿Existe un sistema de control interno que entrelace las diferentes áreas de la empresa?	1	No existe un Sistema de Control Interno
5	¿La información se maneja únicamente por un software implementado para dicho fin?	1	El software es para el diseño de plantillas o contable para el registro de las transacciones y generación de estados financieros.
6	¿Para el correcto funcionamiento existe un índice dónde se constata y verifica si las actividades de control cumplen su	3	No se aplican procesos de verificación de las actividades de control

	función?		administrativo y financiero.
--	----------	--	---------------------------------

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{13}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2.17$$

Excelente	5	2.17 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

Responsable: Gerente General

3. La dirección establece con la supervisión del gerente, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACION	EVIDENCIA
1	¿Dispone de una estructura organizacional definida?	1	No cuentan con un organigrama estructural y funcional.
2	¿El organigrama es claro y deja ver el nivel de funciones que desempeña cada empleado?	1	No cuentan con un organigrama estructural y funcional.
3	¿La segregación de funciones se implementa para determinar tanto funciones como responsabilidades en cada uno de los puestos de trabajo?	1	No cuentan con un organigrama estructural y funcional.
4	¿Una vez realizados las actividades se constata y analiza los resultados obtenidos?	3	Solo del área de diseño se aplican supervisiones.
5	¿Se definen los objetivos empresariales y las competencias que tenga cada empleado desde su puesto de trabajo?	1	Se desconoce las funciones de cada persona.

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{7}{5}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 1.4$$

Excelente	5	1.40 MALO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

Responsable: Gerente General

4. La empresa demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Para resolver los defectos encontrados la Gerencia toma acciones para solucionarlas?	4	Se toman medidas correctivas solo en hechos importantes como por ejemplo la mala impresión que es descontado al personal a cargo.
2	¿De acuerdo a los resultados de las capacidades se realiza el plan de trabajo?	4	Solo el personal técnico es capacitado en diseño a fin de brindar un mejor trabajo.
3	¿Se califica y examina de forma continua la capacidad del personal?	3	Las revisiones de forma semestral sobre el desempeño personal del área de diseño, exámenes dado por el Jefe del Área.
4	¿Los trabajadores son instruidos para cumplir los propósitos de la empresa?	1	No se han establecido los objetivos claramente para ser difundidos ante el personal de la empresa.
5	¿Se estudia la contingencia interna y externa para tomar los correctivos necesarios?	1	No existe una matriz de riesgos.

6	¿Se encuentra redactado un plan por alguna eventualidad, para el desarrollo correcto de la empresa?	1	No existe una matriz de riesgos.
----------	---	----------	----------------------------------

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{14}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2.33$$

Excelente	5	1.50 MALO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

Responsable: Gerente General

5. La empresa define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Los trabajadores tienen información exacta de sus obligaciones y derechos?	4	No cuentan con un manual de funciones y reglamento interno de trabajo.
2	¿Es cierta la conexión clara entre el Gerente y los trabajadores de la empresa?	4	El personal se dirige con respeto ante la máxima autoridad para cumplir con lo solicitado.
3	¿Existe acciones de motivación y compensaciones para los trabajadores?	2	No cuentan con políticas de incentivos pero si se les felicita por sus buenos diseños.
4	¿Las compensaciones serán acordes a las metas alcanzadas propuestas por la empresa?	1	Por las actividades de la empresa no se ha fijado un plan de compensación.
5	¿Se examinará el cumplimiento de metas, analizando que no se cometa falsificación o alteraciones de resultados?	1	La evaluación no se encuentra direccionada a la identificación de fraudes y/o modificaciones
6	¿Se califica la obtención, identificación y medidas disciplinarias según corresponda?	2	No cuenta con un reglamento interno de trabajo.

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{14}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2.33$$

Excelente	5	2.33 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 1	Ausencia de valores y principios éticos que regule el comportamiento del personal.	1,50
PRINCIPIO 2	No se cuentan con mecanismos de evaluación a los procesos y el personal.	2,17
PRINCIPIO 3	No son identificados los puestos dentro del organigrama estructural y funcional.	1,40
PRINCIPIO 4	No se han fijado objetivos empresariales en base a la realidad que vive en la actualidad la empresa.	2,33
PRINCIPIO 5	Ausencia de un organigrama estructural y manual de funciones	2,33
TOTAL		9.73

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{9.73}{5}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 1.95$$

Excelente	5	1.95 MALO
Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

En lo referente al entorno de control se pudo conocer que existe una ausencia de valores y principios éticos, no se ha definido a donde se quiere llegar partiendo de una filosofía empresarial, tampoco se han establecido líneas jerárquicas u métodos de evaluación, tanto al personal como a los procesos, por tal motivo se ha presentado una calificación mala de 1,95

COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Responsable: Gerente General

6. La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar			
No.	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿El objetivo operacional incorpora un propósito para la práctica operativa y financiera?	2	Se conoce lo que se espera de la empresa pero no cuentan con una filosofía empresarial.
2	¿Los objetivos empresariales son una base para dirigir los recursos de la empresa?	1	Se conoce lo que se espera de la empresa pero no cuentan con una filosofía empresarial.
3	¿La finalidad de las actividades es mejorar la situación financiera de la empresa?	4	Estados financieros.
4	¿La intención de la empresa, es cumplir con las actividades para las que fue creada?	4	Según comenta el representante legal de la empresa.
5	¿La empresa manifiesta la existencia de normativa externa que regula sus actividades?	3	Existe normativa aplicable como es el código de trabajo y reglamento interno de la empresa.

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{14}{5}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2.80$$

Excelente	5	2.80 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Responsable: Gerente General

7. La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACION	EVIDENCIA
1	¿Se ha dispuesto a todos los administrativos identifiquen eventos de inseguridad?	1	No se han identificado riesgos
2	¿Se han definido niveles de inseguridad de acuerdo al impacto del riesgo?	1	No se han identificado riesgos
3	¿Se impulsará acciones prácticas para disminuir los riesgos de los factores externos?	1	No se han identificado riesgos
4	¿Se determina posibles riesgos externos que puedan perturbar el cumplimiento de los objetivos empresariales?	3	Se identifica a la competencia y cambios políticos como riesgos por los trámites de pagos con los GAD.
5	¿Existen un procedimiento idóneo que reconozca riesgos de forma adecuada?	1	No, existen mecanismos para identificación de riesgos
6	¿Se ha planeado un plano de amenaza donde se establece la regularidad y fuerza de cada riesgo?	2	No cuentan con una matriz de riesgos
7	¿Se determina una acción rápida para superar los riesgo	2	En el caso del proceso de producción se toman decisiones inmediatas para corregir problemas que afecten a la empresa.

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{11}{7}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 1.57$$

Excelente	5	1.57 MALO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Responsable: Gerente General

8. La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Existen instrucciones que autoricen el reconocimiento y prueba de falsificación?	1	No cuentan con procedimientos determinados
2	¿Se elabora inspecciones a la aplicación de las políticas que prevengan el fraude?	1	No realizan controles
3	¿Se proporcionará incentivos para quienes sean responsables con los elementos asignados a su cargo y eviten el fraude?	1	La empresa no entrega incentivos económicos.
4	¿Se asignará sanciones a los trabajadores que no cuiden los bienes a su cargo?	1	Se debería incluir dentro del reglamento interno de trabajo.
5	¿Se ha comprobado que existe estafa de parte de los administrativos?	3	No existen fraudes o alteraciones por parte de los empleados según el criterio del Gerente General
6	¿Se proporcionará los controles necesarios de parte de la Gerencia para mitigar estafas identificadas?	2	Ausencia de una matriz de riesgos

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{9}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 1.50$$

Excelente	5	1.50 MALO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Responsable: Gerente General

9. La empresa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Se estudia las posibles modificaciones externas que puedan perjudicar el trabajo de la empresa?	2	No Cuentan con una matriz de riesgos pero si conocen por su experiencia lo que ocurre en el mercado.
2	¿Se establece de manera adecuada y precisa los factibles riesgos externos?	3	No cuentan con una matriz de riesgos.
3	¿En la empresa se estima cambios en la ideología de acuerdo a los menesteres crecientes?	3	No tienen documentado los cambios
4	¿Se realiza una prueba a los informes presentados por la administración financiera?	3	Se presentan los estados financieros y declaraciones pero no se aplican índices para tomar decisiones.

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{11}{4}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2.75$$

Excelente	5	2.75 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 6	No se identifican los riesgos que afectan a la empresa.	2.80
PRINCIPIO 7	No se establecen los objetivos en base a los niveles de riesgos que afectan la gestión	1.57
PRINCIPIO 8	Ausencia de mecanismos que definan la probabilidad de fraude.	1.50
PRINCIPIO 9	No se aplican evaluaciones al sistema de control interno	2.75
TOTAL		8.62

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{8.62}{2.16}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2,16$$

Excelente	5	2.16 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

En lo referente a la evaluación del riesgo, la administración desconoce los riesgos que deben enfrentar con la finalidad de superarlo, procurando alcanzar altos niveles de rendimiento de la gestión, tampoco se han fijado mecanismos para prevenir la realización de fraudes, tampoco se hacen evaluaciones por la ausencia de parámetros de evaluación.

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Responsable: Gerente General

10. La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.			
No	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Se pone en funcionamiento las actividades esenciales de la empresa?	1	No cuentan con manuales de procesos
2	¿Existen factores a tomar en cuenta como ambiente laboral, complejidad y naturaleza de las operaciones realizadas por la empresa para establecer parámetros de control interno?	1	No se cuenta con una matriz de riesgos y ni manuales de procesos y funciones.
3	¿Para gestionar actividades de control se toma como referencia los procesos de dicho negocio?	2	Las actividades de control interno no se encuentran documentadas
4	¿Los controles que posee la empresa son de índole física, automatizada y preventiva para todos los empleados?	1	No cuenta con manuales de procesos.
5	¿Los controles se aplican a todas y cada una de las actividades de la empresa?	1	Todas las actividades no son controladas
6	¿La empresa y su dirección estudian y separa funciones incompatibles?	1	No cuentan con manual de funciones.

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{7}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 1.17$$

Excelente	5	1.17 MALO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Responsable: Gerente General

11. La empresa define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿La organización recopilada información de los procesos que se desarrollan dentro de forma ordinaria?	3	Del diseño hecho a los clientes bajo pedido.
2	¿La tecnología hace que sea fácil el cumplimiento de funciones?	5	Se requiere el uso de tecnología de forma constante.
3	¿La entidad y su infraestructura cuentan con tecnología propia?	4	Existe una infraestructura con una tecnología propia
4	¿Se da mantenimiento a la infraestructura y la tecnología que emplea la empresa?	4	La tecnología ayuda al mejoramiento de la infraestructura de la entidad y al desarrollo de las actividades.
5	¿Cada empleado cuenta con su clave de acceso para la utilización de archivos restringidos?	3	Cada empleado tiene clave de acceso a la información.
6	¿Hay archivos importantes que poseen seguridad y a su vez necesitan respaldo informático?	5	Existen respaldos de archivos
7	¿Si se originará un siniestro dentro del recinto de la empresa existe protección adecuada?	3	La empresa cuenta con medidas de seguridad pero no para toda la información.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{27}{7}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 3,85$$

Excelente	5	3.85 BUENO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Responsable: Gerente General

12. La empresa despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACCIÓN	EVIDENCIA
1	¿Las actividades de la empresa se sirven de políticas y procedimientos propios?	1	No cuenta con un manual de procesos
2	¿Se realiza verificación de errores e irregularidades en procedimientos elaborados?	3	Si se verifica que todos los procesos de producción y diseño se cumplan, pero solo esos.
3	¿Se constata que las actividades de control se hagan en base a políticas y procedimientos?	1	No cuentan con actividades de control claramente establecidas
4	¿Si existieran deficiencias se toman las medidas correctivas requeridas?	4	Las medidas correctivas tomadas no son totalmente efectivas
5	¿Las actividades de control se hacen bajo supervisión de personal que cualifica dicho trabajo?	4	Solo se aplica esto en los diseños y procesos de producción.
6	¿Existen revisiones periódicas para constatar si las políticas y procedimientos son los adecuados?	1	No cuentan con manuales ni normativa que regula a la entidad.

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{14}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2,33$$

Excelente	5	2.33 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 10	Se definen las actividades para enfrentar los riesgos.	1.17
PRINCIPIO 11	Se definen las actividades de control con el uso de la tecnología..	3,85
PRINCIPIO 12	Las actividades de control se cimientan en la definición de la normativa que regula a la entidad.	2.33
TOTAL		7.35

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{7.35}{3}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2,45$$

Excelente	5	2.45 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

Las actividades de control se refieren a las acciones que se deben aplicar de un proceso determinado, se reconoce la necesidad de la elaboración de flujogramas y la determinación de los diferentes perfiles por puesto de trabajo.

COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Responsable: Gerente General

13. La empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACCIÓN	EVIDENCIA
1	¿La empresa genera información necesaria para la toma de decisiones?	4	Posee una información adecuada que proviene del proceso de producción como de los Estados Financieros.
2	¿Para el buen funcionamiento del control interno su información es verificada y aprobada?	4	Solo en el caso de la producción y financiera
3	¿Existe al momento una base externa de información?	4	Posee una base para las fuentes de comunicación e información externas
4	¿Hay personal responsable que maneja, analiza y tramita la información?	3	Los responsables de la información operativa es el jefe de área y del contador.
5	¿Para la debida toma de decisiones se comunica al personal encargado sobre quejas y sugerencias para su respectivo análisis?	3	Se comunica solo cuando son temas relevantes
6	¿La información admitida es analizada?	2	Las revisiones no son documentadas
7	¿La entidad cuenta con un sistema de procesamiento, cuya función es detectar errores de autorización, exactitud e integridad de los registros?	3	En cuanto a autorización si los detecta mediante huella digital
8	¿La información es exacta y oportuna dentro de la entidad?	2	El sistema con el que cuenta es empírico solo funciona en algunas partes de la empresa.

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{25}{8}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3,13$$

Excelente	5	3.13 BUENO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Responsable: Gerente General

14. La empresa comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACCIÓN	EVIDENCIA
1	¿Los miembros dentro de la entidad tienen designadas tanto funciones de autoridad como de responsabilidad?	1	No cuentan con un manual de funciones
2	¿Las actividades designadas dentro de la entidad se generan en base al control interno?	1	No se cuentan con un manual de procesos y funciones.
3	¿Dentro de los distintos puestos que posee la entidad desde el más alto al más bajo existe comunicación?	4	Si es lo que podido contestar el Gerente General, quien se acerca a los empleados de la organización.
4	¿Para llegar a cumplir metas tanto las autoridades como administrativos realizan cambios?	4	Por esta razón aprobaron el tema propuesto en el trabajo de titulación.
5	¿Si existieran quejas de los procedimientos utilizados se realizan acciones correctivas?	4	Solo en producción por la supervisión de los diseños y producción.
6	¿Entre los administrativos existe una comunicación fluida y explicita para facilitar el cumplimiento de funciones?	4	Existe un ambiente laboral cooperativo

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{18}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.0$$

Excelente	5	3.00 BUENO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Responsable: Gerente General

15. La empresa se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Con los grupos de interés externo existe comunicación clara y veraz?	5	Si principalmente con los organismos de control como el SRI, quienes solicitan la información de manera inmediata.
2	¿Tanto proveedores como usuarios generan un aporte mediante los canales de comunicación?	2	Existe comunicación pero no se ha evaluado.
3	¿La máxima autoridad recibe de manera oportuna y clara la información recabada?	3	En lo referente a los estados financieros y diseños contratados.
4	¿La entidad y su máxima autoridad están obligadas a conocer las evaluaciones externas?	4	Siempre que sean de los organismos de control como el SRI.
5	¿Entre los entes reguladores y la entidad existe una comunicación adecuada y concisa?	4	Si principalmente con los organismos de control como el SRI.
6	¿La comunicación que se realizan cambios dentro de la organización de manera eficiente y a la vez oportuna?	4	consideran que tienen los medios de comunicación adecuados

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{22}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.67$$

Excelente	5	3.67 BUENO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 13	La organización obtiene y emplea información relevante de primera necesidad.	3.13
PRINCIPIO 14	Se han establecido los responsables del manejo de la información que se tienen en la empresa	3.00
PRINCIPIO 15	Se entrega información de interés a los empleados externos	3.67
TOTAL		9.80

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{9,80}{3}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.26$$

Excelente	5	3.26 BUENO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

El componente de información y comunicación se refiere a la determinación de la información y si esta es entregada a fin de generar documentos para la toma de decisiones, los empleados de la empresa conocen el tipo de información que es su responsabilidad, pero no contaban con un organigrama.

EVALUACIÓN COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Responsable: Gerente General

16. La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.			
No.	PREGUNTA	VALORACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Se efectuará un análisis constante e imparcial?	2	Las evaluaciones no son continuas
2	¿Se renovará frecuentemente las directrices?	1	No existe un manual de evaluación.
3	¿Se emplea el procedimiento de control interno como punto de mención para las pruebas?	1	No existe un Sistema de Control Interno
4	¿Los trabajadores tienen conocimientos idóneos sobre lo que va a evaluarse?	3	Solo el de diseño.
5	¿Las pruebas constantes se adaptan a las aptitudes variables?	1	No existe un manual de evaluación.
6	¿Dadas las evaluaciones se pueden realizar cambios y modificaciones según conveniencia?	2	Solo al área de diseño

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{10}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 1.67$$

Excelente	5	1.67 MALO
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

EEVALUACIÓN COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Responsable: Gerente General

17. La empresa evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.			
No.	PREGUNTA	VALOR ACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Se ejecuta la valoración inminente de las consecuencias de la apreciación del control interno?	1	No cuenta con un sistema de control interno.
2	¿El Gerente da a conocer las causales sobre las carencias encontradas en base al análisis de procesos?	4	Si al personal de diseño.
3	¿Las imperfecciones halladas son comunicadas para tomar medidas correctivas según corresponda?	2	Solo en el área de diseño.
4	¿Se toman medidas correctivas adecuadas?	3	Solo en el área de diseño
5	¿Las medidas correctivas son inspeccionadas y controladas?	2	Las supervisiones no son documentadas en el área de diseño.

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{12}{5}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2,40$$

Excelente	5	2.40 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

EVALUACIÓN AL COMPONENTE: SUPERVISIÓN O MONIOTEO

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 16	Se evalúa un sistema de control interno que permita superar las deficiencias.	1.67
PRINCIPIO 17	La organización realiza proceso de supervisión que ayuda a enfocar los objetivos de la empresa.	2.40
TOTAL		4,07

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{4,07}{2}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2,03$$

Excelente	5	2.00 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

No se aplican evaluaciones al sistema de control interno, por lo que se establecen las acciones de supervisión para alcanzar mejores niveles de rendimiento.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No.	Componente	Ponderación
1	Entorno de control	1.95
2	Evaluación del riesgo	2.16
3	Actividades de control	2.45
4	Información y comunicación	3.26
5	Actividades de supervisión	2.00
	Total	2.37

Excelente	5	2.37 REGULAR
Muy Bueno	4	
Bueno	3	
Regular	2	
Malo	1	

Matriz de deficiencias de control interno

#	Origen de deficiencia del control interno		Descripción de las deficiencias de control interno.	Consideraciones de la severidad	Dueño / responsable	Plan de remediación y fecha	Impacto presente funcionando	Enumere cualquier deficiencia de control interno en otros principios que puedan contribuir a las deficiencias del sistema de control interno.
	Componente	Principio						
1	Entorno de control	La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos	Ausencia de un código de ética que regule el comportamiento del personal.	No se plantea el comportamiento que se espera del personal y como afecta al desarrollo de las actividades.	Gerente General	Código de ética	Se identificará que se espera del personal que labora en la empresa.	Al no saber que se espera del personal ha dado carta blanca para que hagan lo que deseen afectando a la empresa.
		El Gerente demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno	No se cuenta con un referente para hacer las actividades, ni se conocía a los responsables de cada actividad.	Existe duplicidad de funciones o descuido de actividades en alguno de los casos.	Gerente general	Manual de funciones, Organigrama estructural, Manual de procesos.	No se identifica la responsabilidad de cada uno de los empleados.	Se dejan de realizar actividades por el requerimiento de las necesidades.
		La dirección establece con la supervisión del gerente, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	No se conoce la posición jerárquica dentro de la organización.	Se pasa por alto la línea jerárquica afectada la comunicación de la empresa.	Gerente General	Filosofía empresarial Organigrama estructural	No se han fijado objetivos y como trabaja cada empleado para su cumplimiento.	No se ha dado el crecimiento esperado afectando el desempeño de los recursos.
		La empresa demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.	No se han planteados objetivos empresariales	No existe un crecimiento planificado por la alta dirección.	Gerente general	Filosofía empresarial	Desconocen los objetivos que deben alcanzar el personal.	No saben cuáles son los objetivos que deben alcanzar.

		La empresa define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	No se define las responsabilidades de cada uno de los empleados.	Al no existir un manual no existe un parámetro para verificar el desempeño de la empresa.	Gerente General	Manual de funciones y de procesos.	No existen parámetros para la verificación de las actividades.	La totalidad del personal no ha sido evaluado debidamente.
2	Evaluación Del Riesgo	La empresa define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	No se han definido los objetivos ni se han determinado los riesgos para su cumplimiento.	Se desconocen los riesgos que afectan a la empresa.	Gerente General	Matriz de riesgos Filosofía institucional.	Se define los riesgos en base al entorno interno y externo.	Se desconoce los riesgos que afectan a la empresa.
		La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.	No se han identificado los riesgos que pueden afectar a la empresa.	Desconoce la Gerencia a los riesgos que enfrenta y que puede ocurrir si no se prevé.	Gerente General	Matriz de riesgos	Es indispensable la elaboración de la matriz de riesgos que defina los riesgos que enfrenta la empresa.	Pueden presentarse riesgos para los que no está preparada la empresa, causando grandes perjuicios económicos.
		La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	No se han establecido mecanismos para prevenir el fraude.	Puede darse situaciones que favorezca el fraude.	Gerente General	Matriz de riesgos	Determinar si existen los riesgos de un fraude eminente.	No se reportaron problemas que dejen entrever un fraude.
		La empresa idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	Al no existir un sistema de control interno funcionando dentro de la empresa no se puede determinar cambio alguno.	No existen actividades clara para ser evaluadas ni normativa que los regule.	Gerente General	Matriz de riesgos Manual de procesos y funciones.	No existen mecanismos para la evaluación.	El personal administrativo no ha sido evaluado se desconoce si cumple correctamente con las funciones al encomendado.
3	Actividades de control	La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	No se han establecido las actividades esenciales ni se han incluido dentro de un flujo grama.	No se conoce que paso seguir en un determinado proceso permitiendo que se retrase o no se realice.	Gerente General	Manual de procesos y funciones.	No se identifican los procesos ni que hacer para evitar problemas en su ejecución.	No se sabe qué hacer en un momento determinado, afectando la realización de actividades.
		La empresa define y	Ausencia de	No se conoce que	Gerente	Manual de	No se identifican	Se desconoce quién

		desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	flujogramas para establecer las responsabilidades y acciones por cada uno de los cargos.	paso seguir en un proceso afecta las actividades ordinarias de la empresa.	General	procesos y de funciones. Filosofía empresarial Manual de evaluación	los pasos ni existe un mecanismo que permitan evaluar su cumplimiento	es el responsable de la ejecución de una tarea dentro de la empresa.
		La empresa despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.	No se cuenta con una normativa que permita la administración del talento humano.	En caso de presentarse errores estos no han sido debidamente sancionados por la ausencia de una normativa que este enmarcado dentro de la ley general. (Código de trabajo).	Gerente General	Reglamento interno de trabajo (formato entregado por el Ministerio de trabajo)	No se pueden aplicar sanciones al mal comportamiento o la inejecución de los procesos internos de la empresa.	No existe la normativa que regula las actividades de la empresa, por lo que no se puede aplicar sanciones si el personal se lo merece.
4	Información y comunicación	La empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	Al no tener claro los pasos que deben seguir en los procesos, tampoco se identifica si cumplen con toda la normativa.	No se genera información para determinar si se ha cumplido un proceso.	Gerente General	Ausencia de un manual de procesos y funciones de comunicación.	No se puede generar información sobre un proceso determinado porque se desconoce cuál información sería.	Se desconoce cómo se han desarrollado las actividades esenciales dentro de la empresa, afectando los recursos de la misma.
		La empresa comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	No existe un sistema de información que permita identificar como se desarrollan las actividades dentro de la empresa.	No existe un proceso de comunicación que genere información para la toma de decisiones.	Gerente General	Plan de comunicación y filosofía empresarial.	No existe información sobre el cumplimiento de los objetivos.	No se tienen información para la toma de decisiones.
		La empresa se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	La empresa entrega la información se da a los organismos de control general.	No existe información suficiente para la revisión de los datos y la toma de decisiones.	Gerente General	Plan de comunicación y Manual de evaluación.	No existe información suficiente sobre el desarrollo del manual de procesos.	No hay información sobre el desarrollo de los procesos,

5	Actividades de monitoreo	La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.	No existen mecanismos sobre la evaluación de los procesos.	No se conoce el desempeño de las actividades ordinarias de la empresa.	Gerente General	Manual de evaluaciones	No se aplican evaluaciones al personal.	No se conoce como se han desarrollado las actividades y si los resultados son correctos.
		La empresa evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	No existe un manual que permita el desarrollo de evaluaciones.	No se conocen los resultados de evaluaciones al personal y los procesos.	Gerente General	Manual de evaluaciones	No se pueden dar recomendaciones que favorezcan la mejora continua.	No se pueden generar recomendaciones que mejoren la situación actual de la empresa.

Tabla 16: Elementos del sistema de control interno

Componente	Programa	Responsabilidad
Entorno de control	Código de ética	Gerente general
	Filosofía empresarial	Gerente general
	Estructura orgánica.	Gerente general
Evaluación de riesgo	Matriz de riesgo	Gerente general
Actividades de control	Flujogramas	Gerente general
	Procesos internos	Gerente general
Información y comunicación	Plan de comunicación	Gerente general
Actividades de supervisión	Manual de evaluación	Gerente general
Nota: El sistema de control interno variara el costo según la empresa consultora, al ser un trabajo de titulación no tiene costos para la empresa auspiciante.		

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Ilustración 3: Matriz de evaluación

Entorno de control

- Se requiere la elaboración de una filosofía empresarial, un código de ética, estructura organica.

Evaluación del riesgo

- Se requiere un mapa de riesgos.

Actividades de control

- Flujogramas y procesos internos definidos

Información y comunicación

- Plan de comunicación

Supervisión y monitoreo

- Manual de evalaución

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

4.1.2 Misión

Tabla 17 Elaboración de la misión empresarial

¿Quiénes somos?	Empresa Publicitaria Design Studio
¿Qué buscamos?	Tener presencia en el mercado local.
¿Qué hacemos?	Elaboración de productos publicitarios y de promoción
¿Dónde lo hacemos?	La ciudad de Macas
¿Por qué lo hacemos?	Para brindar un servicio y productos de calidad
¿Para quién trabajamos?	Quienes tienen sus negocios en los diferentes ámbitos, también atiende a empresas públicas con servicio y productos

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

“La empresa **Publicitaria** Design Studio, se creó en la ciudad de Macas, su actividad principal es la elaboración de productos publicitarios y de promoción para sus clientes, quienes tienen sus negocios en los diferentes ámbitos, también atiende a empresas públicas con servicio y productos de calidad, debido a que posee personal capacitado y tecnología en el proceso de producción”.

4.1.3 Visión

Tabla 18 Elaboración de la visión empresarial

¿Qué tratamos de conseguir?	Para el año 2024, se un referente en el sector publicitario.
¿Cuáles son nuestros valores?	Respeto, honestidad, iniciativa y cuidado mediambiental
¿Cómo produciremos resultados?	Con productos de calidad y un adecuado asesoramiento en marketing y publicidad.
¿Cómo nos enfrentaremos al cambio?	Con trabajo en equipo, maquinarias y equipos de punta.
¿Cómo conseguiremos ser competitivos?	Entregando productos de calidad a un costo menor que la competencia.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

“Para el año 2024, la empresa **Publicitaria** Design Studio, será reconocida en el sector publicitario, por su respeto, honestidad, iniciativa y cuidado mediambiental, entregando productos de calidad y un adecuado asesoramiento en marketing y publicidad, con trabajo en equipo, maquinarias y equipos de punta, entregando productos de calidad a un costo menor que la competencia”.

4.1.4 Objetivos Empresariales

Los objetivos empresariales fijados son:

- Ser una empresa reconocida en el sector publicitario, por su servicio de asesoramiento en marketing y calidad de sus productos.
- Adquirir de maquinarias y equipos de punta para la producción de productos de promoción y publicidad.
- Aplicar mecanismos para mantener un costo menor que la competencia y ser competitivos en el mercado objetivo.

4.1.5 Valores y principios corporativos

Ilustración 4: Valores y Principios Corporativos



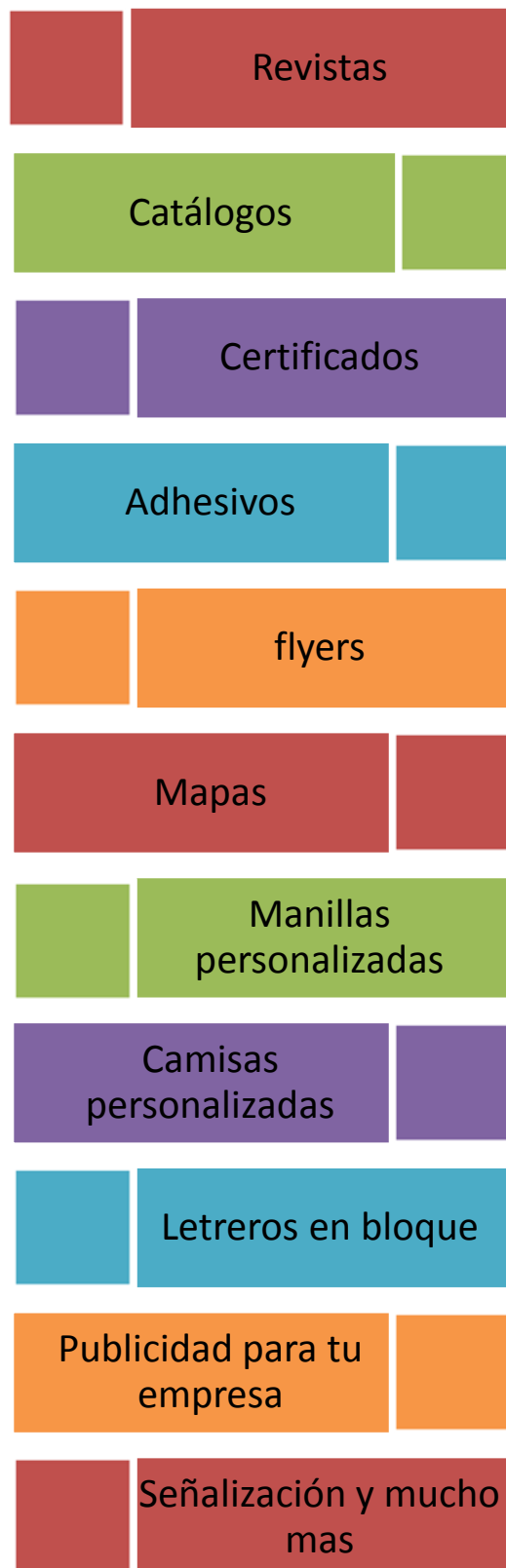
Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

- **Cuidado mediambiental.-** Se cumplirá con la normativa de cuidado medio ambiental en lo referente a los desechos de la empresa, con la finalidad de cuidar su entorno y a los seres vivos.
- **Honestidad .-** Cada actividad se realizará con la verdad como primer escalon para el desarrollo de las acciones propias de la entidad, en el caso del asesoramiento nuestros clientes tendrán una idea clara y objetiva de su empresa.
- **Iniciativa .-** Nuestro personal es creativo, capaz de realizar cualquier material publicitario, y atender las necesidades de los más exigentes en el mercado.
- **Respeto .-** Los derechos de cada persona terminan donde inician los de otra persona, encierra lo que es el respeto para la empresa.
- **Responsabilidad .-** Los trabajos serán entregados en el tiempo y las condiciones pactadas por el cliente, procurando su satisfacción y la calidad como estandarte de la empresa.
- **Trabajo en equipo.-** El apoyo entre compañeros de trabajo genera una unión que permite a la empresa acceder a nuevos mercados y cumplir con los clientes más exigentes.

4.1.6 Productos y servicios

La empresa publicitaria Design Studio, entrega al mercado diversos productos dentro de los que se destacan:

Ilustración 5: Productos y servicios



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

4.1.7 Código de ética

CÓDIGO DE ÉTICA



Razón social	Design studio
Nombre de documento	Manual de funciones
Aplicación	A la totalidad del personal
Vigencia	Desde enero del 2019.

CAPÍTULO I OBJETIVO

Art. 1.- Presentar un código de ética para la Empresa Publicitaria Design Studio, tiene por objeto regular la conducta del personal que labora en la empresa.

Art. 2.- **Ámbito de aplicación.** - El presente Código de Ética es aplicable a la totalidad del personal que labora en la Empresa Publicitaria Design Studio, en sus relaciones interpersonales con los clientes interno y externos.

CAPÍTULO II VALORES Y PRINCIPIOS

Art. 3.- Los valores y principios que forman el presente código de ética, son los siguientes:

- **Cuidado mediambiental.-** Se cumplirá con la normativa de cuidado medio ambiental en lo referente a los desechos de la empresa, con la finalidad de cuidar su entorno y a los seres vivos.
- **Honestidad .-** Cada actividad se realizará con la verdad como primer escalón para el desarrollo de las acciones propias de la entidad, en el caso del asesoramiento nuestros clientes tendrán una idea clara y objetiva de su empresa.
- **Iniciativa .-** Nuestro personal es creativo, capaz de realizar cualquier material publicitario, y atender las necesidades de los más exigentes en el mercado.
- **Respeto .-** Los derechos de cada persona terminan donde inician los de otra persona, encierra lo que es el respeto para la empresa.
- **Responsabilidad .-** Los trabajos serán entregados en el tiempo y las condiciones pactadas por el cliente, procurando su satisfacción y la calidad como estandarte de la empresa.
- **Trabajo en equipo.-** El apoyo entre compañeros de trabajo genera una unión que permite a la empresa acceder a nuevos mercados y cumplir con los clientes más exigentes.
- **Principio de causa efecto.** - Cada acción tiene su reacción, se debe esperar los hechos que se han dado, pudiendo ser desfavorables dependiente del caso.
- **Principio de correspondencia.** - Se refiere a que las acciones tienen efecto de bumerán.
- **Principio de motivación.** - Mantener un ambiente motivado donde se fomente el compañerismo, en la Empresa Publicitaria Design Studio.

CAPÍTULO III CONDUCTA

Art. 4.- La conducta que se espera de los empleados de la Empresa Publicitaria Design Studio.

Conducta del Personal:

- a. Mantener respeto a la normativa de vida;
- b. Realizar las actividades según las disposiciones del manual de funciones;
- c. Mantener una conducta digna y respetuosa;
- d. Cumplir a tiempo las tareas encomendadas;
- e. Asistir puntualmente a su jornada laboral;
- f. Apoyar a los compañeros para el cumplimiento de los objetivos empresariales,
- g. Actuar con cortesía y rectitud;
- h. Mantener el autocontrol ante conflictos;
- i. Procurar el dialogo, dentro de la empresa;
- j. Cuidado personal; y,
- k. Respetar la confidencialidad de la información.

Conducta Interpersonal:

- a) Mantener una relación cordial entre los integrantes de la empresa;
- b) Informar sobre actos que dañe la imagen de la empresa;
- c) Fomentar el trabajo eficiente;
- d) Optimizar los recursos empresariales;
- e) Resolver conflictos personales fuera de las instalaciones de la empresa.;
- f) Respetar las opiniones ajenas, a fin de evitar conflicto; y
- g) Demás acciones que favorezcan la cordialidad.

Art. 5.- Conducta de los directivos de la Empresa Publicitaria Design Studio, esperado es:

- a. Predicar con el ejemplo;
- b. Aplicar reconocimientos cuando se los merezcan los empleados;
- c. Ser un líder en la empresa;

- d. Cumplir con lo dispuesto en el Manual de Funciones;
- e. Ser imparcial;
- f. Actuar como un árbitro ante conflictos; y,
- g. Administrar las actividades dentro del tiempo y su presupuesto.

CAPÍTULO IV CONDUCTA NO ESPERADA

Art. 6.- Conducta no esperada. - es la que debe evitar los empleados de la empresa:

- a) Recibir órdenes que vaya en contra de la normativa que regula a la empresa;
- b) Hacer comentarios inapropiados que ofenda la dignidad de las personas.
- c) Asistir a la jornada laboral bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
- d) Solicitar o aceptar, pagos de terceros para beneficiarse de la empresa;
- e) Discriminar a las personas sea cual sea su condición;
- f) Realizar campaña electoral o manifestaciones religiosas dentro de la empresa.
- g) Realizar actividades personales dentro de la jornada laboral; y,
- h) Efectuar acciones de connotación sexual a otras personas.

CAPÍTULO V PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

Art. 7.- El empleado que sienta que se han violentado sus derechos deberá presentarse ante el Gerente General, para que este proceda a sancionar el conflicto y se aplique el reglamento interno de trabajo, categorizando a la infracción como leve, o grave.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - El presente código de ética será puesto en vigencia desde el 1 de enero del 2019, entregando una copia legible a los empleados de la empresa, cuya constatación es la firma de un acta de constancia de su difusión.

SEGUNDA. - La aplicación del Código de Ética no perjudicará lo que diga las disposiciones de legales en el país.

4.1.8 Mapa de riesgos

Tabla 19: Mapa de riesgos

Actividad	Consecuencia	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Recomendación
Adquisición	Por no contar con un proceso de adquisición no se ha podido identificar al responsables de las adquisiciones, provocando el desabastecimiento de materiales e insumos.	Alta	Medio	Aplicar el Flujograma elaborado dentro del sistema de control interno. Realizar un adecuado control de inventarios para evitar el desabastecimiento.
Cuentas por pagar	Duplicidad en los pagos a los proveedores, no cuentan con un correcto registro de las cuentas auxiliares proveedores.	Media	Alto	Aplicar el proceso de pago a proveedores, solicitando la emisión de recibo de pago.
Asesoramiento	Se desconoce a cuentas personas se les ha brindado el servicio de asesoramiento.	Media	Media	Mantener un registro del servicio de asesoramiento que se da dentro de la empresa y el valor cobrado por el mismo.
Contratos de material publicitario	No se tiene un registro adecuado de los productos publicitarios que se han contratado.	Media	Media	Aplicar el proceso de producción de material publicitario.
Cuentas por cobrar	No se ha establecido un cronograma para el cobro a los clientes de la empresa.	Medio	Alta	Elaborar un cronograma de cobros a los clientes de la empresa. Emitir documentos que respalden los cobros a los

				clientes.
Empresas Públicas	Lentitud en el proceso de pago de las instituciones públicas.	Medio	Medio	Se debe mantener recursos económicos de otros clientes con la finalidad de que puedan superar los largos períodos de pago del sector público.
Competencia en el mercado	Se han creado nuevas empresas que se dedica al asesoramiento en marketing e impresos publicitarios de diversa índole.	Alto	Alto	Se debe poner en práctica la filosofía empresarial, dejando de lado los errores que afectan el desempeño de la empresa.

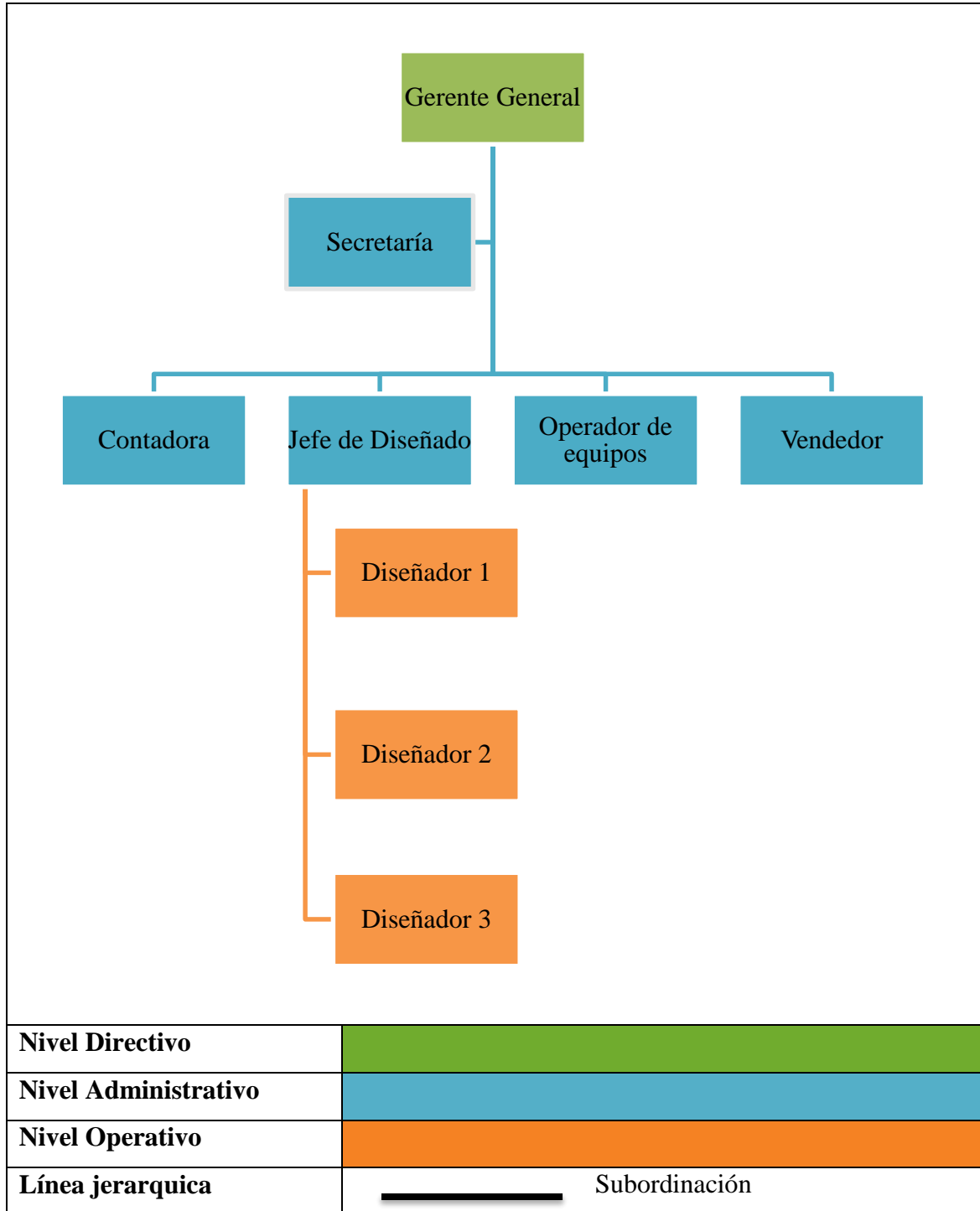
Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

4.1.9 Organigrama Estructural

Se ha elaborado dentro del sistema de control interno el siguiente organigrama estructural:

Ilustración 6: Organigrama estructural



Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

4.1.10 Manual de Funciones

MANUAL DE FUNCIONES



Razón social	Design studio
Nombre de documento	Manual de funciones
Aplicación	A la totalidad del personal
Vigencia	Desde enero del 2019.

Tabla 20: Funciones del Gerente General

Puesto de trabajo	Gerente General
Nivel jerárquico	Nivel Estratégico
Objetivo del puesto	Administrar la empresa publicitaria con la finalidad de que se cumplan con todas las metas previstas para el período fijado.
Actividades principales	<ul style="list-style-type: none"> • Ser representante legal de la empresa, actuar ante los organismos de control interno y externos. • Establecer las metas y objetivos para los diferentes períodos fiscales de la empresa. • Administrar las actividades de la empresa y coordinarlas entre los departamentos existentes. • Participar activamente en el proceso de contratación de personal. • Se encarga del manejo de las cuentas bancarias de la empresa, siempre y cuando vayan en beneficio de la empresa. • Diseñar estrategias de comercialización para los diversos productos que se elaboran dentro de la empresa. • Analizar los estados financieros para tomar las decisiones para recibir créditos.
Actividades secundarias	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en el proceso de comercialización cuando sea necesario. • En caso de tener un gran volumen de producción participará activamente en el área de producción. • Cualquier otra actividad que necesite de su intervención.
Línea jerárquica	Es el principal de la empresa.
Requisitos	<p>Ser administración de empresa titulada.</p> <p>Tener dos años experiencia en empresas similares.</p> <p>Conocimiento en contratación pública.</p>
Habilidades	Capacidad de trabajar bajo presión.

	Liderazgo. Soluciona conflictos. Imparcialidad Responsabilidad Honestidad Ética
--	--

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 21: Funciones de la Secretaría

Puesto de trabajo	Secretaría
Nivel jerárquico	Administrativo
Objetivo del puesto	Apoyar en las actividades administrativas a la Gerencia General, coordinando actividades con los clientes internos y externos de la empresa.
Actividades principales	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades entre las áreas de la empresa, emitiendo los documentos de respaldo. • Administrar la correspondencia de la empresa. • Mantener un archivo ordenado de los documentos de respaldo. • Apoyar en la administración de actividades. • Ser la imagen de la empresa, siendo el primer filtro de atención con clientes y proveedores.
Actividades secundarias	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en las actividades de cobranza cuando sea solicitado por la Gerencia General. • Participar en las actividades de comercialización cuando sea solicitado por su Jefe inmediato, siempre que no afecte las tareas fijadas como principales.
Línea jerárquica	Es subordinado del Gerente General
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Secretariado Gerencial • Tener experiencia de por lo menos un año en cargos similares. • Estar capacitado en paquetes informáticos. • Tener capacitaciones en servicio al cliente.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar bajo presión • Ser atento y cortés. • Trabajar en equipo • Ética profesional • Tener iniciativa.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 22: Funciones de la Contadora

Puesto de trabajo	Contadora
Nivel jerárquico	Administrativo
Objetivo del puesto	Ser en responsable del manejo contable y financiera de la empresa, entregando reportes y estados financieros con la periodicidad fijada por la máxima autoridad.
Actividades principales	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar la contabilidad de la empresa, para lo que ingresara la información en el sistema contable que posea la misma. • Verificar la información presentada en los documentos de respaldo, respetando lo exigido por el Servicio de Rentas Internas. • Registrar las órdenes de producción y efectuar los cálculos relacionados con la producción y comercialización de la empresa. • Mantener una adecuada administración de los inventarios de la empresa. • Efectuar los cálculos y elaborar los roles de pagos para el personal de la empresa. • Realizar arquezos de caja y conciliaciones bancarias de las cuentas que posee la empresa. • Elaborar las declaraciones y presentarlas en las fechas fijadas por los organismos de control. • Elaborar y presentar los Estados Financieros, cuando sean solicitados por el Gerente General. • Mantener cuentas auxiliares tanto de los clientes como de los proveedores y aplicar mecanismos de control para evitar problemas de liquidez dentro de la empresa. • Cualquier otra actividad que deba cumplir relacionado directamente por su profesión.
Actividades secundarias	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en las actividades de cobranza cuando sea solicitado por la Gerencia. • Apoyar en las actividades administrativas cuando sea

	solicitado por la Gerencia, siempre y cuando no interfiera con sus actividades primordiales.
Línea jerárquica	Es subordinado de la Gerencia General.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Licenciado en Contabilidad y Auditoría C.P.A. • Tener experiencia de por lo menos dos años en cargos similares. • Conocer de paquetes informáticos elementales.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabar bajo presión. • Tener iniciativa • Ser responsable • Honesto • Ética • Comprometido con el trabajo.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 23: Funciones del Jefe de Diseño

Puesto de trabajo	Jefe de Diseño
Nivel jerárquico	Administrativo
Objetivo del puesto	Administrar las tareas del área de diseño enfocando a la atención a nuestros clientes, con productos innovadores que representen su imagen ante la colectividad.
Actividades principales	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir las tareas ante los empleados de diseño. • Realizar el proceso de negociación con los clientes en base a los productos y servicios pactados. • Crear nuevos diseños según las necesidades del cliente de la empresa. • Dar un asesoramiento en imagen y tendencias a los clientes como actividad primordial. • Apoyar en la impresión de material contratado por el cliente.
Actividades secundarias	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener su espacio físico de trabajo limpio. • Apoyar en las tareas administrativas cuando sea solicitado por la Gerencia.
Línea jerárquica	Subordinado de la Gerencia General
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Diseñador Gráfico • Tener experiencia de dos años en puestos similares. • Tener cursos de marketing. • Ser capacitado en atención al cliente. • Manejo de paquetes informáticos.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ser amable y cortés • Trabajar bajo presión • Tener iniciativa • Trabajar en equipo • Responsable • Honestidad.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 24: Funciones del Diseñador

Puesto de trabajo	Diseñador
Nivel jerárquico	Operativo
Objetivo del puesto	Realizar diseños para nuestros clientes que serán plasmados en el material presentación elegida por el mismo.
Actividades principales	<ul style="list-style-type: none"> • Crear nuevos diseños según las necesidades del cliente de la empresa. • Dar un asesoramiento en imagen y tendencias a los clientes como actividad primordial. • Realizar mantenimiento a los equipos informáticos a cargo de cada uno de ellos. • Apoyar en la impresión de material contratado por el cliente. • Armar los productos en el lugar de entrega contratados.
Actividades secundarias	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener su espacio físico de trabajo limpio. • Apoyar en las actividades de comercialización cuando sea solicitado por la Gerencia, siempre y cuando no interfiera con sus actividades principales.
Línea jerárquica	Subordinado de la Gerencia General
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Diseñador Gráfico • Tener experiencia de dos años en puestos similares. • Tener cursos de marketing. • Ser capacitado en atención al cliente. • Manejo de paquetes informáticos.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ser amable y cortés • Trabajar bajo presión • Tener iniciativa • Trabajar en equipo • Responsable

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 25: Funciones del Operador de equipos

Puesto de trabajo	Operador de equipos
Nivel jerárquico	Operativo
Objetivo del puesto	Imprimir los productos contratados y Realizar diseños para nuestros clientes que serán plasmados en el material presentación elegida por el mismo.
Actividades principales	<ul style="list-style-type: none"> • Crear nuevos diseños según las necesidades del cliente de la empresa. • Dar un asesoramiento en imagen y tendencias a los clientes como actividad primordial. • Realizar mantenimiento a los equipos informáticos a cargo de cada uno de ellos. • Apoyar en la impresión de material contratado por el cliente. • Armar los productos en el lugar de entrega contratados.
Actividades secundarias	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener su espacio físico de trabajo limpio. • Apoyar en las actividades de comercialización cuando sea solicitado por la Gerencia, siempre y cuando no interfiera con sus actividades principales.
Línea jerárquica	Subordinado de la Gerencia General
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Diseñador Gráfico • Tener experiencia de dos años en puestos similares. • Tener cursos de marketing. • Ser capacitado en atención al cliente. • Manejo de paquetes informáticos.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ser amable y cortés • Trabajar bajo presión • Tener iniciativa • Trabajar en equipo • Responsable

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 26: Funciones del Vendedor

Puesto de trabajo	Vendedor
Nivel jerárquico	Administrativo
Objetivo del puesto	Realizar la comercialización de productos y del servicio de asesoramiento en marketing a clientes públicos y privados de la Provincia de Morona Santiago.
Actividades principales	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un cronograma de visitas a los posibles clientes de la empresa con la finalidad de mejorar los ingresos de la organización. • Apoyar en la elaboración de la lista de precios para la comercialización de los productos. • Participar en los procesos de compras públicas. • Negociar con los clientes las formas de pago y efectuar el proceso de cobranza. • Participar activamente en la elaboración de estrategias de marketing de la empresa.
Actividades secundarias	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en las tareas administrativas o de producción cuando sea solicitado por la Gerencia.
Línea jerárquica	Subordinado de la Gerencia General
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Ingeniero en Marketing o afines. • Tener experiencia de dos años en puestos similares. • Tener cursos de marketing. • Ser capacitado en atención al cliente. • Manejo de paquetes informáticos.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ser amable y cortés • Trabajar bajo presión • Tener iniciativa • Trabajar en equipo • Responsable • Honestidad.

Fuente: Proceso de investigación

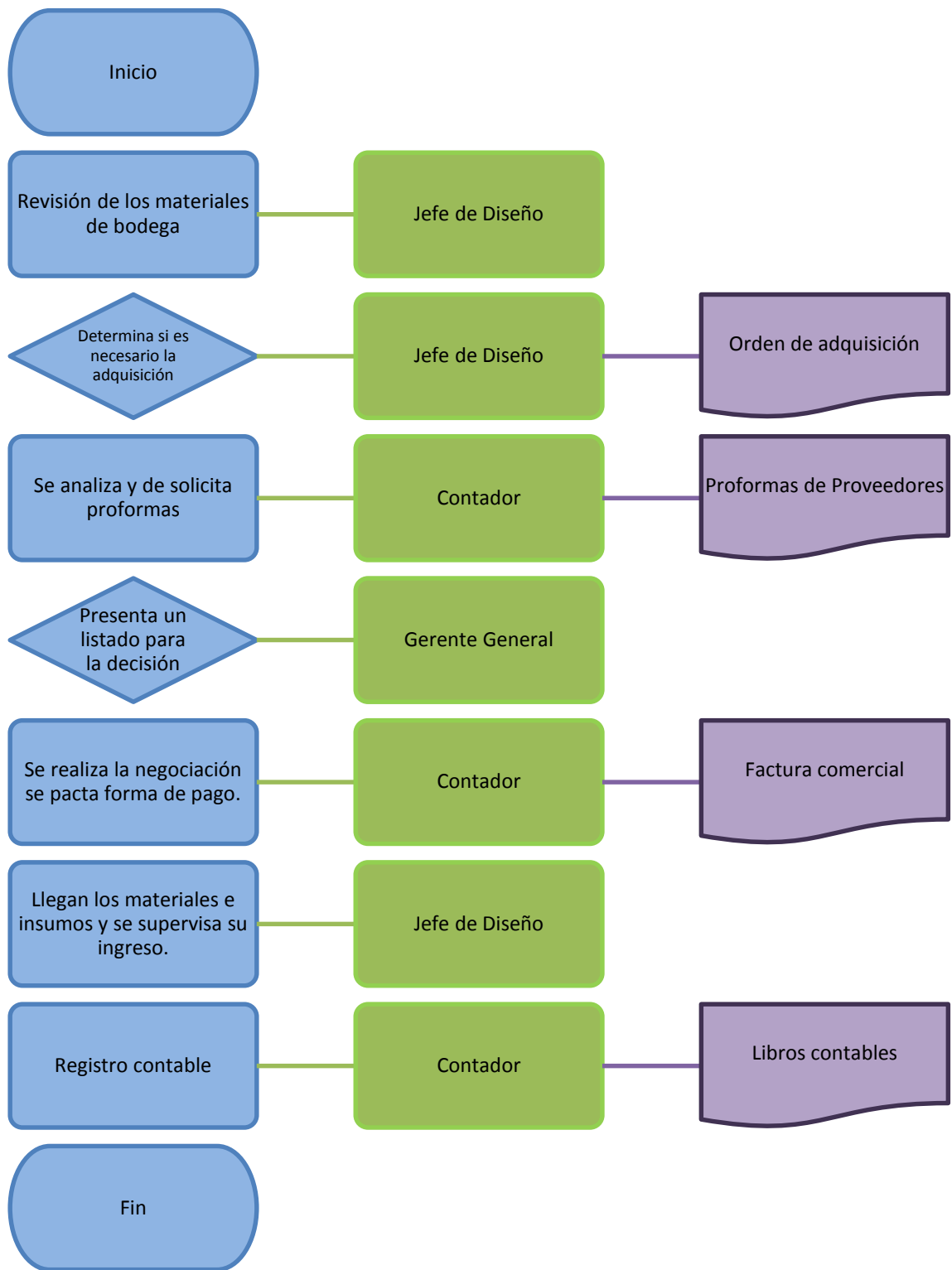
Elaborado por: La Autora.

MANUAL DE PROCESOS



Razón social	Design studio
Nombre de documento	Manual de Procesos
Aplicación	A la totalidad del personal
Procesos incluidos	Adquisición de materiales e insumos. Devolución de insumos y materiales Proceso de asesoramiento Proceso de producción según el tipo contratado Proceso de pago a proveedores Proceso de cobro a clientes Arqueos de caja Conciliación bancaria Proceso contable Proceso de presentación de quejas y sugerencia
Vigencia	Desde enero del 2019.

Flujograma 1: Adquisición de materiales e insumos.



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

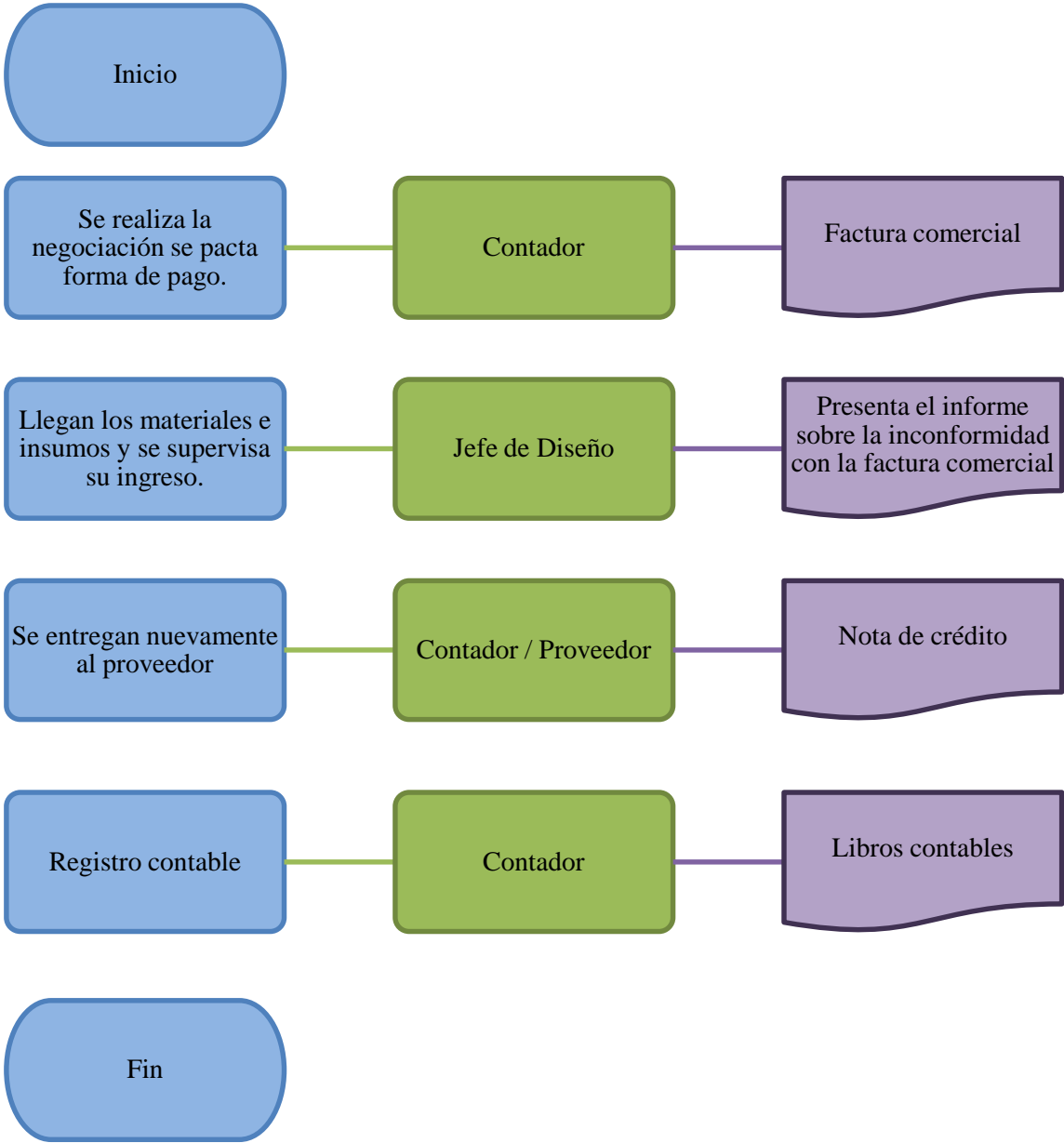
Tabla 27: Proceso de adquisición

No.	Pasos	Responsables
1	Revisión de los materiales de bodega	Jefe de Diseño
2	Determina si es necesaria la adquisición para la posterior emisión de la orden de adquisición.	Jefe de Diseño
3	Se analiza y se solicita proformas, las mismas que son entregadas por el proveedor.	Contador
4	Se presenta un listado para la decisión, quien define con quien se procederá a la negociación.	Gerente General
5	Llegan los materiales e insumos y se supervisa su ingreso, según la factura comercial.	Contador y / o Jefe de Diseño
6	Se realiza el registro contable	Contador

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Flujograma 2: Devolución de insumos y materiales



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

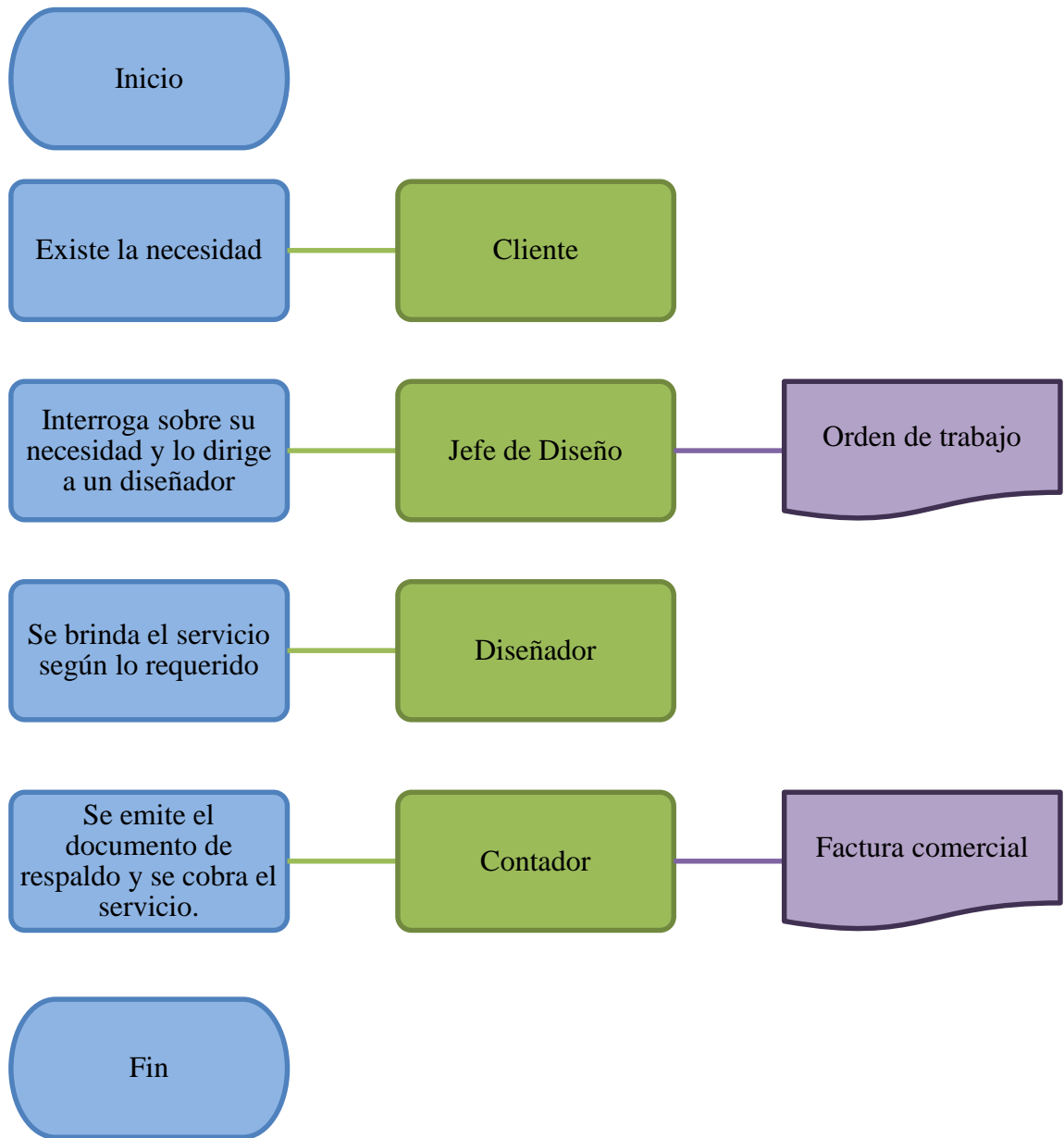
Tabla 28: Proceso de Devolución de insumos y materiales

No.	Pasos	Responsables
1	Se realiza la negociación se pacta forma de pago, en este paso se incluye si se podrán realizar devoluciones sino se cumple con las condiciones pactadas.	Contador
2	Llegan los materiales e insumos y se supervisa su ingreso, comparándolos con la factura comercial sino se cumple con lo pactado se procede a la devolución.	Jefe de Diseño
3	Se entregan nuevamente al proveedor, los materiales e insumos al proveedor.	Contador
4	Se solicita la emisión la nota de crédito y se procede al registro contable.	Contador

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Flujograma 3: Proceso de asesoramiento



Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

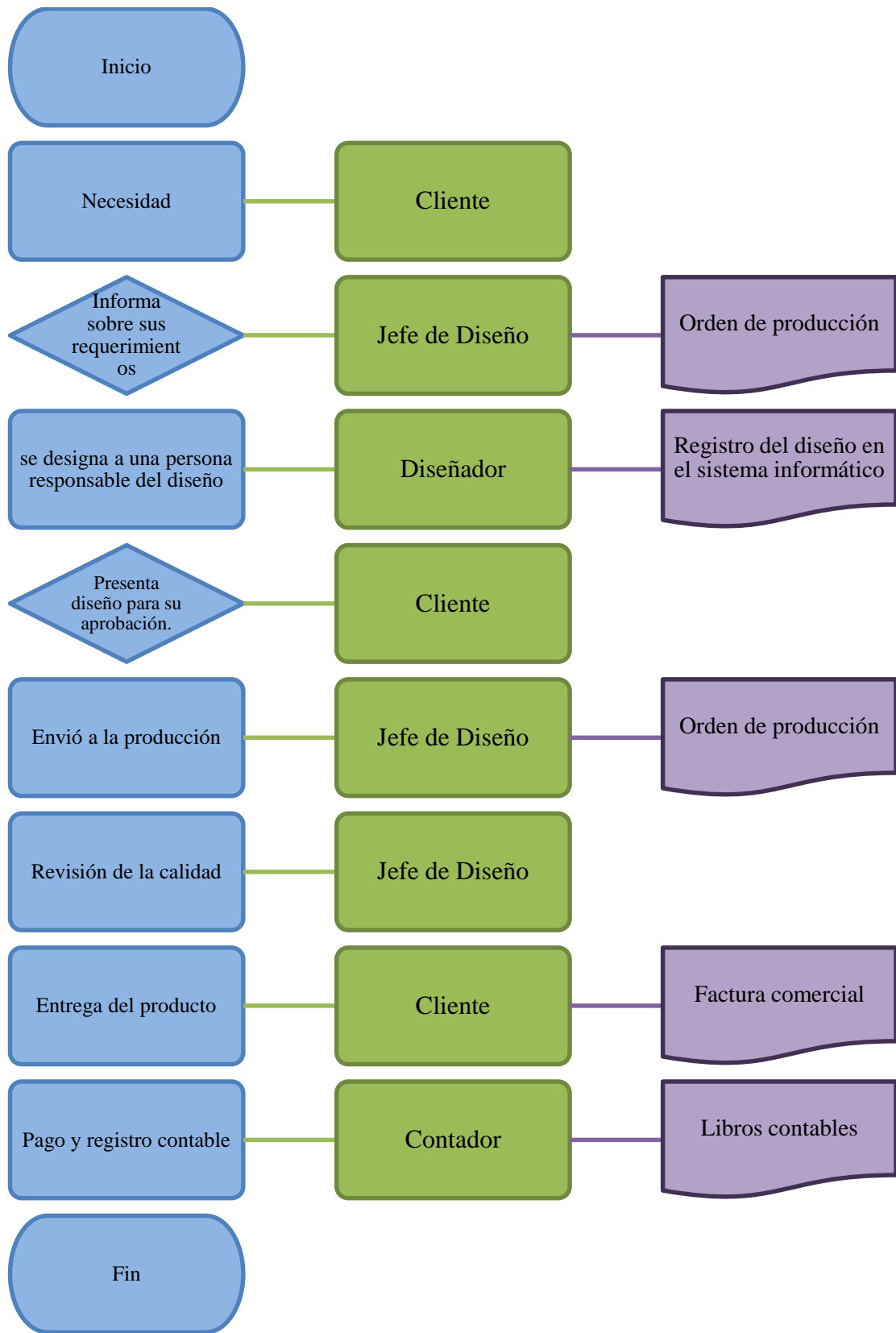
Tabla 29: Proceso de asesoramiento

No.	Pasos	Responsables
1	Se presentan en la empresa por la necesidad de ser asesorados.	Clientes
2	Interroga sobre su necesidad y lo dirige a un diseñador quien pueda brindar el servicio de asesoramiento.	Jefe de Diseño
3	Se emite una orden de trabajo, donde se incluye que se va hacer y en qué tiempo se puede dar el servicio.	Diseñador
4	Una vez otorgado el servicio se procede a la emisión del documento de respaldo para ser cancelado por el usuario.	Contador
5	Se realiza el registro contable del documento de respaldo.	Contador

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Flujograma 4: Proceso de producción



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

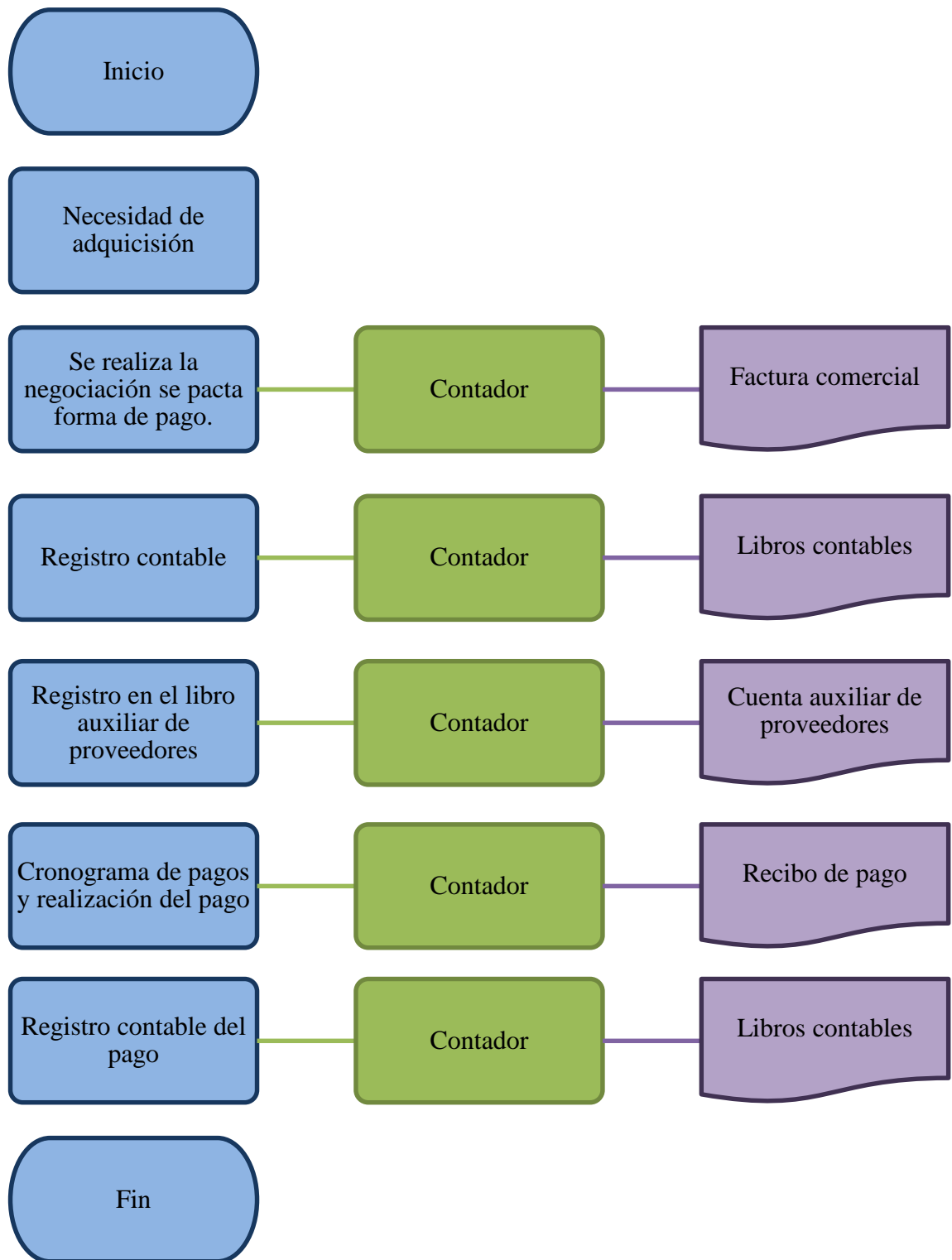
Tabla 30: Proceso de asesoramiento

No.	Pasos	Responsables
1	Se presentan en la empresa por la necesidad de ser asesorados.	Clientes
2	Interroga sobre su necesidad y lo dirige a un diseñador quien pueda brindar el servicio de asesoramiento.	Jefe de Diseño
3	Se emite una orden de trabajo, donde se incluye que se va hacer y en qué tiempo se puede dar el servicio.	Diseñador
4	Una vez otorgado el servicio se procede a la emisión del diseño.	Diseñador
5	Se presenta el diseño para que sea aprobado por el cliente.	Cliente
6	Se envía el diseño aprobado al área de producción para su reproducción.	Jefe de Diseño
7	Una vez hecha la reproducción se procede a la revisión de calidad.	Jefe de Diseño y Cliente
8	Se hace la entrega oficial del producto contratado.	Jefe de Diseño
9	Emisión de la factura comercial y pago del producto contratado.	Contador
10	Se efectúa el registro en los libros contables.	Contador

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Flujograma 5: Proceso de pago a proveedores



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

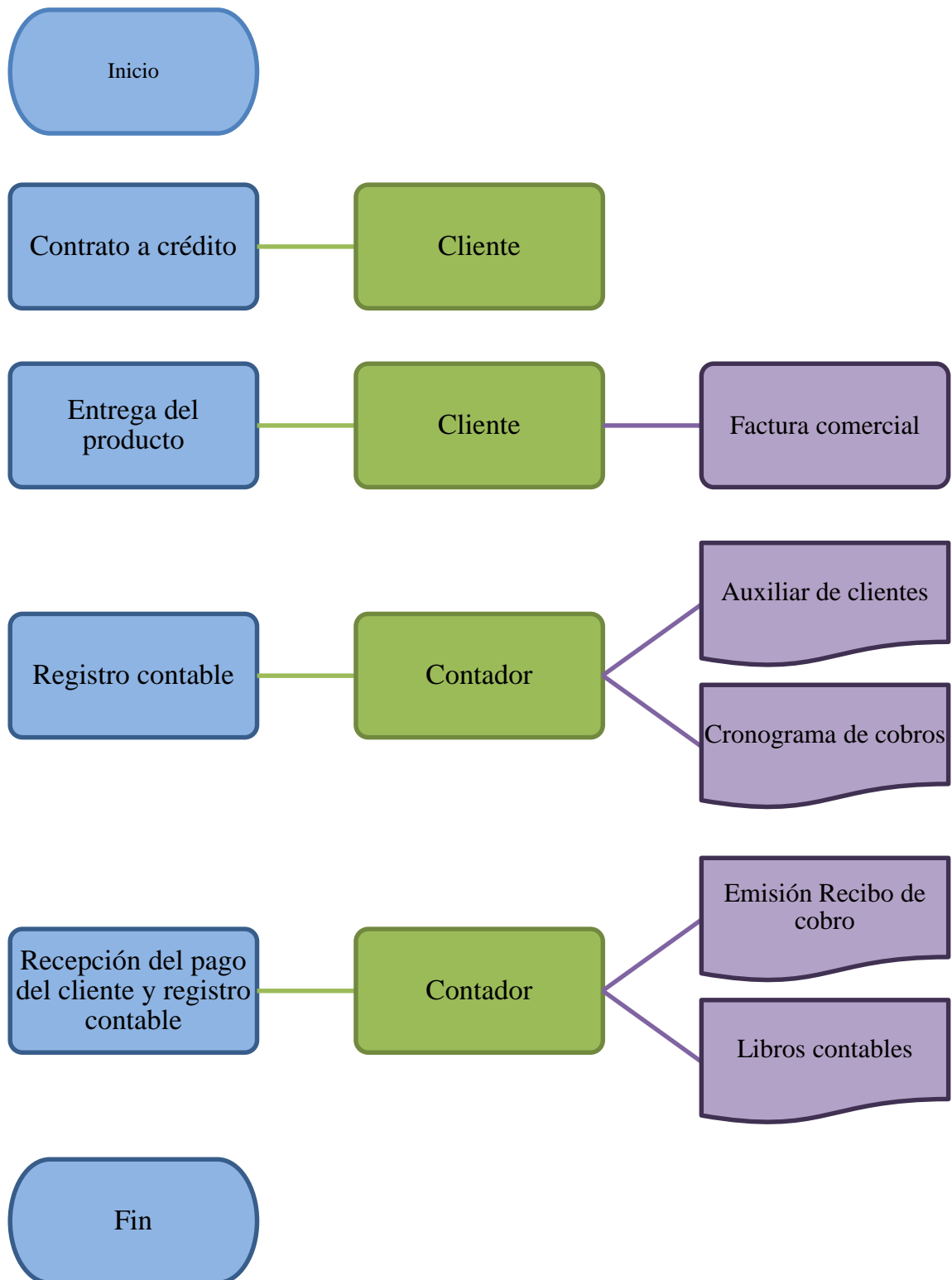
Tabla 31: Proceso de pago a proveedores

No.	Pasos	Responsables
1	Se efectúa la negociación a crédito con el proveedor.	Proveedor
2	Se recibe el material e insumo y se realiza el registro contable.	Contador
3	Se realiza un registro en el libro auxiliar de proveedores que no es más que un control de las deudas.	Contador
4	Se realiza el registro en el cronograma de pagos a los proveedores.	Contador
5	Cuando se efectúan los pagos se procede a registrar en el sistema contable.	Contador
6	Se receipta de los proveedores recibos de pagos.	Proveedor
7	Una vez que se extinguen las deudas se procede a su liquidación en la contabilidad.	Contador

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Flujograma 6: Proceso de cobro a clientes



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

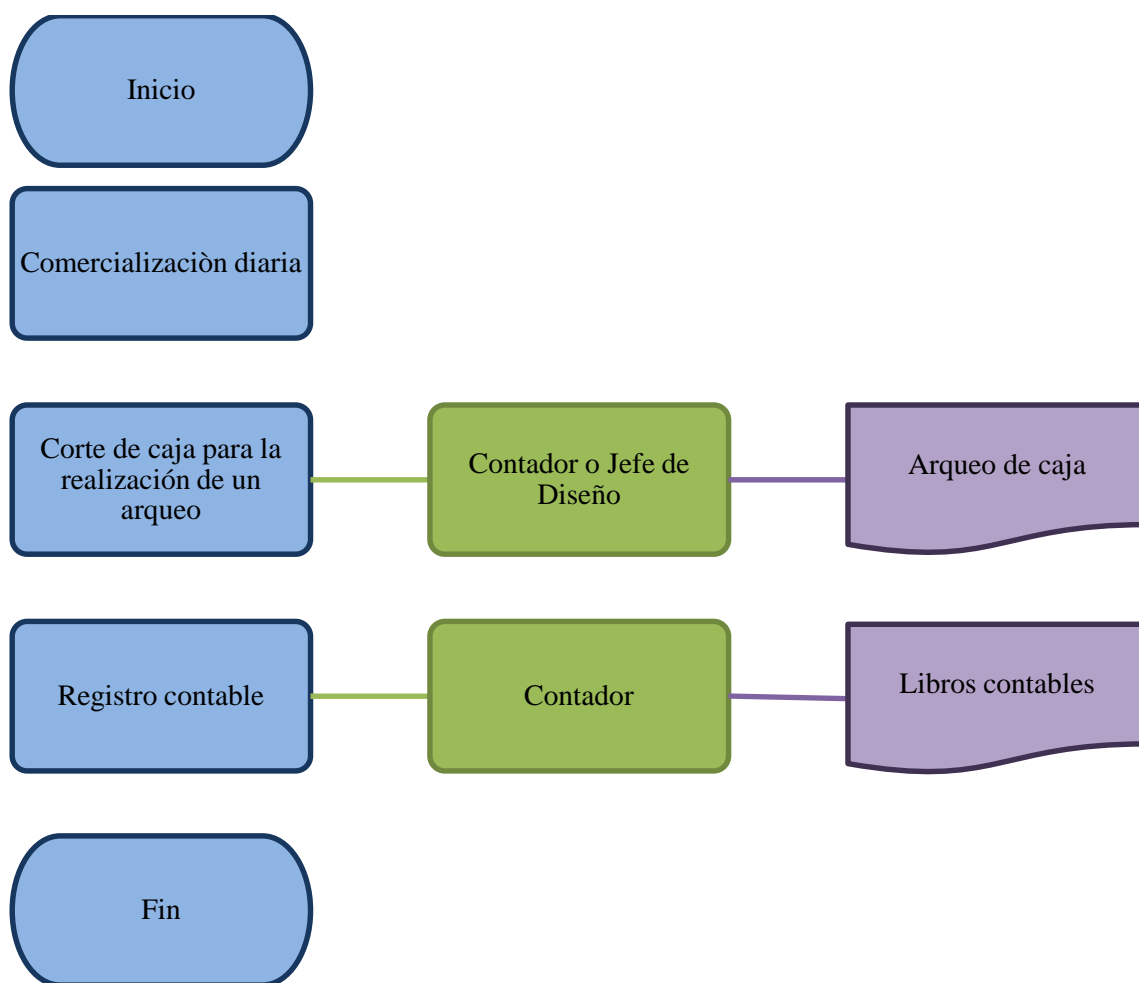
Tabla 32: Proceso de cobro a los clientes

No.	Pasos	Responsables
1	Se define en el contrato la forma de pago	Contador y cliente
2	Se realiza la entrega de los productos contratados por los clientes	Contador
3	Dentro de la contabilidad se realiza el registro contable.	Contador
4	Se elabora un cronograma de pagos que realizan los clientes.	Contador
5	Se emiten recibos de cobro como documento de respaldo de los pagos receiptados.	Contador
6	Cuando se extingue la deuda es notificado el cliente.	Proveedor

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Flujograma 7: Arqueo de caja



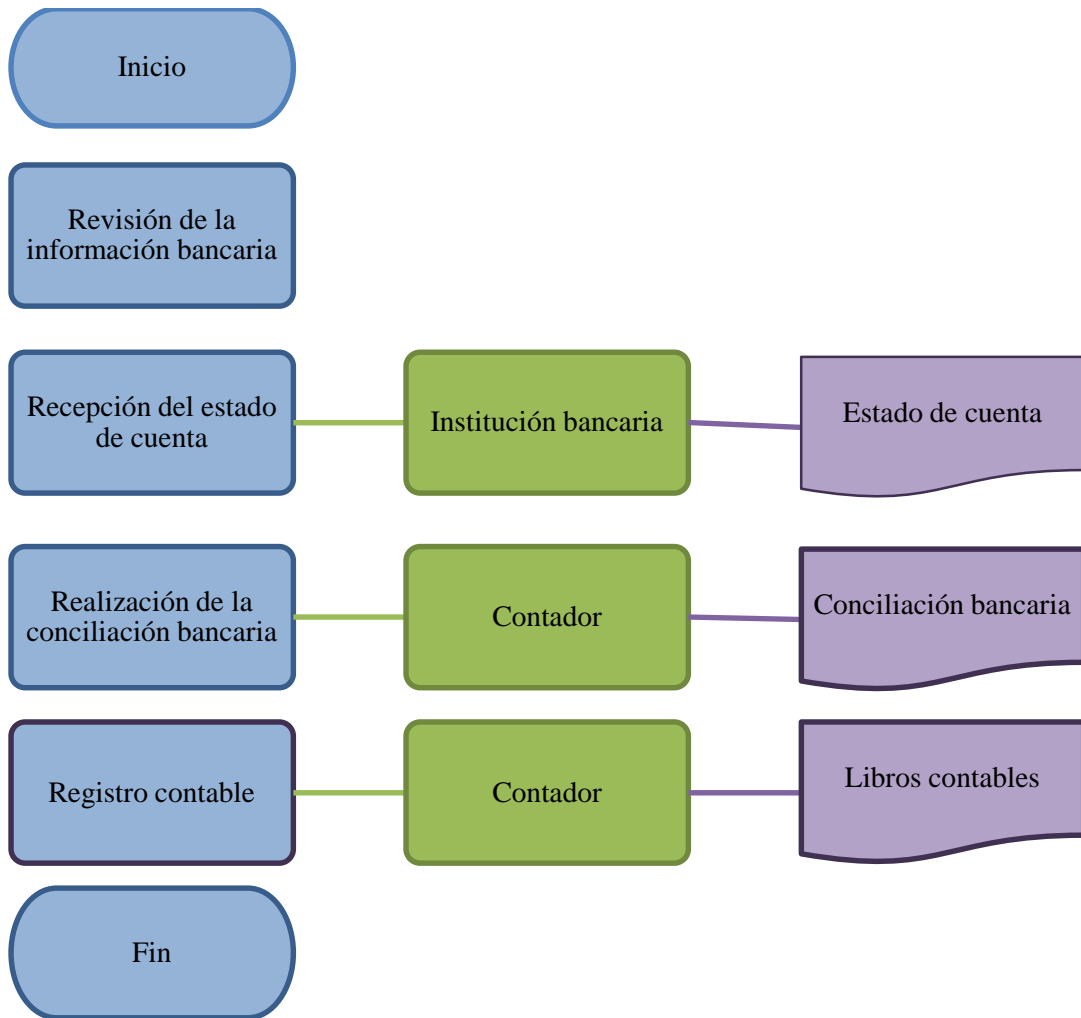
Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Tabla 33: Proceso de Arqueo de caja

No.	Pasos	Responsables
1	Se realiza la comercialización diaria de productos y servicios de asesoramiento.	Jefe de Diseño
2	Diariamente se realiza el arqueo de caja para establecer sobrantes y faltantes.	Contador
3	Se realiza el registro contable de los datos presentados.	Contador

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Flujograma 8: Conciliación bancaria



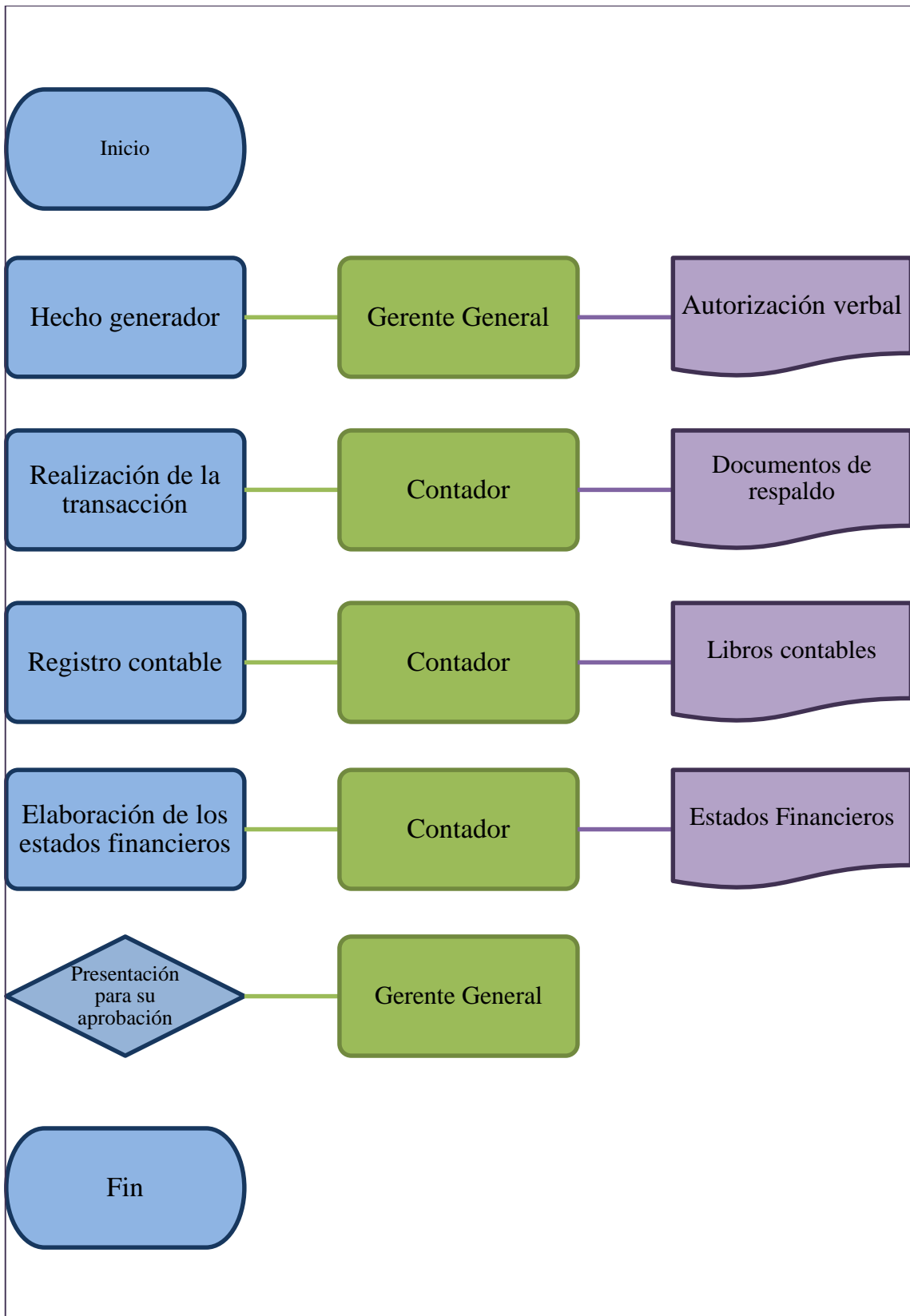
Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Tabla 34: Proceso de Conciliación bancaria

No.	Pasos	Responsables
1	Se realiza la revisión de la información de los estados financieros de la empresa.	Contador
2	Recepción de los estados de cuenta bancaria para su posterior evaluación.	Contador
3	Se realiza la conciliación mensualmente.	Contador
4	Se efectúa el registro contable de los datos reportados en la conciliación bancaria.	

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Flujograma 9. Proceso Contable



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

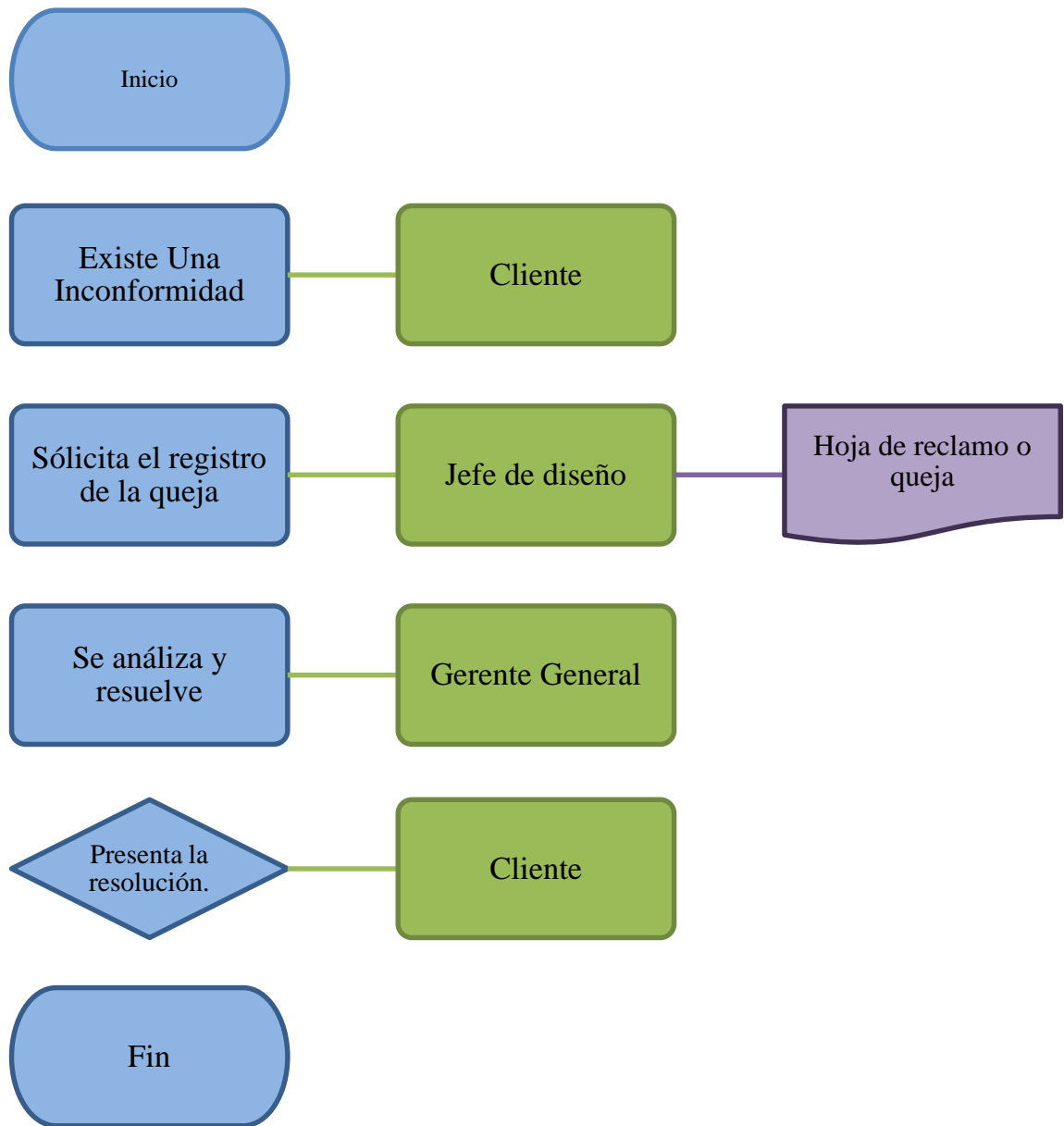
Tabla 35: Proceso de Contable

No.	Pasos	Responsables
1	Se reporta el hecho generador, que origina el proceso contable.	Gerente General
2	Se realiza la transacción en el sistema contable con la generación del documento de respaldo.	Contador
3	Inclusión de la transacción en los libros contables.	Contador
4	Se cuadran las cuentas para la elaboración de los estados financieros.	Contador
5	Los estados financieros son prestados para su aprobación a la Gerencia General.	Contador
6	Aprobación de los estados financieros de la empresa a la Gerencia para la toma de decisiones.	Contador

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Flujograma 10: Proceso de presentación de quejas y sugerencia



Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 36: Proceso de presentación de quejas y sugerencia

No.	Pasos	Responsables
1	Cuando existe una inconformidad son reportadas en formas de quejas.	Cliente
2	Se elabora la hoja de quejas para demostrar la inconformidad.	Jefe de diseño
3	Las quejas y sugerencia son entregadas a la Gerencia para su análisis.	Gerente General
4	Se resuelve el conflicto de conformidad de lo pedido por el cliente.	Cliente.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

4.1.12 Documentos de respaldos


Ilustración 7: Orden de adquisición

design studio		ORDEN DE ADQUISICIÓN	
		Macas - Ecuador	
		No.	_____
Responsable		_____	
Lugar y fecha:		_____	
Requerimientos:			
Cantidad	Producto	Características	Información Adicional
_____		Auto rizado	
Firma del responsable			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Ilustración 8: Factura comercial

Cantidad		Detalle		Precio unitario	Precio Total
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;">  </div> <div style="width: 60%; text-align: center;"> EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO FACTURA COMERCIAL Macas - Ecuador </div> </div>					
Lugar y fecha:		_____		No.	_____
Nombre y apellido: _____					
CI. / RUC: _____					
Dirección: _____					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> Imprenta Noriega · 0604587951001 Autorización 1879524852. Fecha de emisión 11/01/2019, caducidad 11/01/2020. </div> <div style="width: 35%; text-align: right;"> Sub total Descuento Tarifa 0% Tarifa 12% Importe IVA Total </div> </div>					
Forma de pago: _____					

_____ Recibi Conforme			_____ Entregue Conforme		

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Ilustración 9: Libro diario

EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO				
LIBRO DIARIO				
Macas - Ecuador				
Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber


Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Ilustración 10: Libro mayor

EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO				
LIBRO DIARIO				
Macas - Ecuador				
Cuenta:		Subcuenta:		
Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Ilustración 11: Informe de adquisiciones


		EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO	
		INFORME DE ADQUISICIONES	
		Macas - Ecuador	
		No.	
Fecha	_____		
Responsable:	_____		
Asunto:	_____		

Es lo que puedo informar en honor a la verdad.			
Atentamente;			
	_____	_____	
	Responsable	Auto rizado	

Fuente: Proceso de investigación


Elaborado por: La Autora.

Ilustración 12: Orden de trabajo asesoramiento

	EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO	
	ORDEN DE TRABAJO ASESORAMIENTO	
	Macas - Ecuador	
	No. _____	
Responsable:	_____	
Cliente:	_____	
Lugar y fecha:	_____	
Requerimientos:	_____	
Detalle	Responsable	Código del archivo
Fecha de entrega: _____		
_____		_____
Firma del responsable		Auto rizado

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.


Ilustración 13: Orden de producción

			EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO		
			ORDEN DE PRODUCCIÓN		
			Macas - Ecuador		
			No. _____		
Responsable:			_____		
Cliente:			_____		
Lugar y fecha:			_____		
Requerimientos:			_____		
Detalle		Diseño	Materiales usados		
Fecha de entrega: _____					
_____			_____		
Firma del responsable			Autorizado		

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Ilustración 14: Arqueo de caja

		EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO	
		ARQUEO DE CAJA	
		Macas - Ecuador	
Responsable		_____	
Fecha		_____	
Según documentos		_____	
Efectivo			
100		1	
50		0,50	
20		0,25	
10		0,10	
5		0,05	
1		0,01	
Saldo			
A favor o contra			
Observación			
Firmas de responsabilidad			

Fuente: Proceso de investigación
 Elaborado por: La Autora.

4.1.13 Manual de comunicación e información

MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN



Razón social	Design studio
Nombre de documento	Manual de comunicación e información
Aplicación	A la totalidad del personal
Contenido	Políticas de comunicación por área.
Vigencia	Desde enero del 2019.

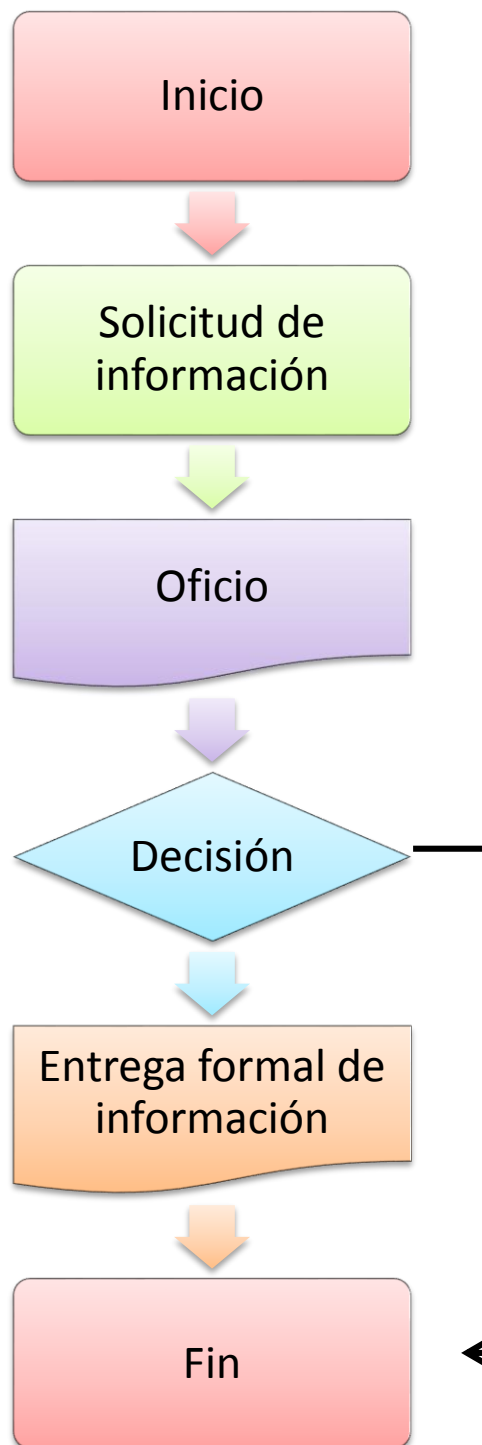
Ilustración 15: Políticas de comunicación por área

Gerente General	Secretaría
Es el principal dentro de la empresa,, puede solicitar la información a las demás áreas dentro de la organización y debe autorizar la entrega de algu dato a terceros.	Se encarga de custodiar la información administrativa, debe presentar información a la Gerencia o a quien autorice.
	Contadora
	Encargado del manejo de la información financiera de la empresa, podra entregar la información a los organismos de control cuando sea solicitada, y a tercero bajo la autorización del Gerente.
	Jefe de Diseño
	Maneja la totalidad de la información del departamento de producción, es el encargado de custodiar hasta los diseños generados, que son de propiedad de la organización. No puede entregar información sin previa autorización de la Gerencia.
	Diseñador 1
	Generan diseños que son propiedad de la empresa.
	Diseñador 2
	Generan diseños que son propiedad de la empresa.
	Diseñador 3
	Generan diseños que son propiedad de la empresa.
	Operador de equipos
	Administración de las ordenes de producción, podra entregar la información al Jefe de Diseño y al Gerente cuando sea solicitado.
	Vendedor
	Mantendrá un archivo sobre los clientes de la empresa, la misma que sera notificada al Gerente General para la toma de decisiones.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Ilustración 16: Proceso de entrega de información a tercero



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

4.1.14 Mecanismos de evaluación

MANUAL DE EVALUACIÓN



Razón social	Design studio
Nombre de documento	Manual de Evaluación
Aplicación	A la totalidad del personal
Contenido	Evaluación al personal en base a sus funciones y resultados Evaluación al cumplimiento de los procesos.
Vigencia	Desde enero del 2019.

Tabla 37: Evaluación al Gerente General

Puesto de trabajo: Gerente General		
Objetivo del puesto: Administrar la empresa publicitaria con la finalidad de que se cumplan con todas las metas previstas para el período fijado.		
Funciones	Pond.	Calif.
Actuar como representante legal de la empresa.		
Establecer las metas y objetivos para los diferentes períodos fiscales de la empresa.		
Administrar las actividades de la empresa y coordinarlas entre los departamentos existentes.		
Participar activamente en el proceso de contratación de personal.		
Se encarga del manejo de las cuentas bancarias de la empresa, siempre y cuando vayan en beneficio de la empresa.		
Diseñar estrategias de comercialización para los diversos productos que se elaboran dentro de la empresa.		
Analizar los estados financieros para tomar las decisiones para recibir créditos.		
Apoyar en el proceso de comercialización cuando sea necesario.		
En caso de tener un gran volumen de producción participará activamente en el área de producción.		
Cualquier otra actividad que necesite de su intervención		
Trabajar bajo presión.		
Liderazgo.		
Solucionar conflictos.		
Imparcialidad		
Responsabilidad.		
Ética		

Honestidad		
$\frac{\textit{Ventas alcanzadas}}{\textit{Ventas planificadas}} \times 100$		
$\frac{\textit{Ingresos alcanzadas}}{\textit{Ingresos planificadas}} \times 100$		
$\frac{\textit{Total de contratos hechos}}{\textit{Total de contratación planificadas}} \times 100$		
$\frac{\textit{Total personal evaluado}}{\textit{Total de personal}} \times 100$		

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 38: Evaluación al desempeño de la Secretaría

Puesto de trabajo: Secretaría		
Objetivo del puesto: Apoyar en las actividades administrativas a la Gerencia General, coordinando actividades con los clientes internos y externos de la empresa.		
Funciones	Pond.	Calif.
Coordinar las actividades entre las áreas de la empresa, emitiendo los documentos de respaldo.		
Administrar la correspondencia de la empresa.		
Mantener un archivo ordenado de los documentos de respaldo.		
Apoyar en la administración de actividades.		
Ser la imagen de la empresa, siendo el primer filtro de atención con clientes y proveedores.		
Apoyar en las actividades de cobranza cuando sea solicitado por la Gerencia General.		
Participar en las actividades de comercialización cuando sea solicitado por su Jefe inmediato, siempre que no afecte las tareas fijadas como principales.		
Trabajar bajo presión		
Ser atento y cortés.		
Trabajar en equipo		
Tener iniciativa.		
$\frac{\text{Total de quejas resueltas}}{\text{Total de quejas}} \times 100$		
$\frac{\text{Total de personas que tienen quejas}}{\text{Total de personas atendidas}} \times 100$		

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Tabla 39: Evaluación a la Contadora

Puesto de trabajo: Contadora		
Objetivo del puesto: Ser en responsable del manejo contable y financiera de la empresa, entregando reportes y estados financieros con la periodicidad fijada por la máxima autoridad.		
Funciones	Pond.	Calif.
Llevar la contabilidad de la empresa, para lo que ingresara la información en el sistema contable que posea la misma.		
Verificar la información presentada en los documentos de respaldo, respetando lo exigido por el Servicio de Rentas Internas.		
Registrar las órdenes de producción y efectuar los cálculos relacionados con la producción y comercialización de la empresa.		
Mantener una adecuada administración de los inventarios de la empresa.		
Efectuar los cálculos y elaborar los roles de pagos para el personal de la empresa.		
Realizar arqueos de caja y conciliaciones bancarias de las cuentas que posee la empresa.		
Elaborar las declaraciones y presentarlas en las fechas fijadas por los organismos de control.		
Elaborar y presentar los Estados Financieros, cuando sean solicitados por el Gerente General.		
Mantener cuentas auxiliares tanto de los clientes como de los proveedores y aplicar mecanismos de control para evitar problemas de liquidez dentro de la empresa.		
Cualquier otra actividad que deba cumplir relacionado directamente por su profesión.		
Apoyar en las actividades de cobranza cuando sea solicitado por la Gerencia.		

Apoyar en las actividades administrativas cuando sea solicitado por la Gerencia, siempre y cuando no interfiera con sus actividades primordiales.		
Capaz de trabar bajo presión.		
Tener iniciativa		
Ser responsable		
Honesto		
Comprometido con el trabajo.		
$\frac{\text{Informes presentados}}{\text{Total informes mensuales}} \times 100$ $\frac{\text{Estados financieros presentados}}{\text{Estados financieros solicitados}} \times 100$ $\frac{\text{Total de declaraciones presentados}}{\text{Total de declaraciones exigidas}} \times 100$		

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Tabla 40: Evaluación del Jefe de diseño

Puesto de trabajo: Jefe de Diseño		
Objetivo del puesto: Administrar las tareas del área de diseño enfocando a la atención a nuestros clientes, con productos innovadores que representen su imagen ante la colectividad.		
Funciones	Pond.	Calif.
Distribuir las tareas ante los empleados de diseño.		
Realizar el proceso de negociación con los clientes en base a los productos y servicios pactados.		
Crear nuevos diseños según las necesidades del cliente de la empresa.		
Dar un asesoramiento en imagen y tendencias a los clientes como actividad primordial.		
Apoyar en la impresión de material contratado por el cliente.		
Apoyar en las actividades de comercialización cuando sea solicitado por la Gerencia, siempre y cuando no interfiera con sus actividades principales.		
Ser amable y cortés		
Trabajar bajo presión		
Tener iniciativa		
Trabajar en equipo		
Responsable		
Honestidad		
$\frac{\text{Total de contratos elaborados}}{\text{Total de contratos planificados}} \times 100$		
$\frac{\text{Total de productos elaborados}}{\text{Total de productos solicitados}} \times 100$		

$$\frac{\textit{Total de clientes atendidos}}{\textit{Total de clientes}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Total de quejas repostadas por los clientes}}{\textit{Total de clientes}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Total de nuevos productos}}{\textit{Total de productos}} \times 100$$

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: La Autora.

Tabla 41: Evaluación a los diseñadores

Puesto de trabajo: Diseñador		
Objetivo del puesto: Realizar diseños para nuestros clientes que serán plasmados en el material presentación elegida por el mismo.		
Funciones	Pond.	Calif.
Crear nuevos diseños según las necesidades del cliente de la empresa.		
Dar un asesoramiento en imagen y tendencias a los clientes como actividad primordial.		
Realizar mantenimiento a los equipos informáticos a cargo de cada uno de ellos.		
Apoyar en la impresión de material contratado por el cliente.		
Mantener su espacio físico de trabajo limpio.		
Apoyar en las actividades de comercialización cuando sea solicitado por la Gerencia, siempre y cuando no interfiera con sus actividades principales.		
Ser amable y cortés		
Trabajar bajo presión		
Tener iniciativa		
Trabajar en equipo		
Responsable		
$\frac{\text{Total de productos elaborados}}{\text{Total de productos solicitados}} \times 100$		
$\frac{\text{Total de clientes atendidos}}{\text{Total de clientes}} \times 100$		
$\frac{\text{Total de quejas repostadas por los clientes}}{\text{Total de clientes}} \times 100$		

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 42: Evaluación del Operador de equipos

Puesto de trabajo: Operador de equipos		
Objetivo del puesto: Imprimir los productos contratados y Realizar diseños para nuestros clientes que serán plasmados en el material presentación elegida por el mismo.		
Funciones	Pond.	Calif.
Crear nuevos diseños según las necesidades del cliente de la empresa.		
Dar un asesoramiento en imagen y tendencias a los clientes como actividad primordial.		
Realizar mantenimiento a los equipos informáticos a cargo de cada uno de ellos.		
Apoyar en la impresión de material contratado por el cliente.		
Ser amable y cortés		
Trabajar bajo presión		
Tener iniciativa		
Trabajar en equipo		
Responsable		
 $\frac{\text{Total de productos elaborados}}{\text{Total de productos solicitados}} \times 100$ $\frac{\text{Total de quejas repostadas por los clientes}}{\text{Total de clientes}} \times 100$		

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 43: Evaluación del Vendedor

Puesto de trabajo: Operador de equipos		
Objetivo del puesto:		
Realizar la comercialización de productos y del servicio de asesoramiento en marketing a clientes públicos y privados de la Provincia de Morona Santiago		
Funciones	Pond.	Calif.
Elaborar un cronograma de visitas a los posibles clientes de la empresa con la finalidad de mejorar los ingresos de la organización.		
Apoyar en la elaboración de la lista de precios para la comercialización de los productos.		
Participar en los procesos de compras públicas.		
Negociar con los clientes las formas de pago y efectuar el proceso de cobranza.		
Participar activamente en la elaboración de estrategias de marketing de la empresa.		
Elaborar un cronograma de visitas a los posibles clientes de la empresa con la finalidad de mejorar los ingresos de la organización.		
Apoyar en las tareas administrativas o de producción cuando sea solicitado por la Gerencia.		
Ser amable y cortés		
Trabajar bajo presión		
Tener iniciativa		
Trabajar en equipo		
Responsable		
Honestidad.		
$\frac{\textit{Ventas alcanzadas}}{\textit{Ventas planificadas}} \times 100$		
$\frac{\textit{Ingresos alcanzadas}}{\textit{Ingresos planificadas}} \times 100$		

$$\frac{\text{Total de contratos hechos}}{\text{Total de contratación planificadas}} \times 100$$

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 44: Evaluación del Proceso de adquisición

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Revisión de los materiales de bodega		
2	Determina si es necesaria la adquisición.		
3	Emisión de la orden de adquisición		
4	Se analiza y se solicita proformas, las mismas que son entregadas por el proveedor.		
5	Se presenta un listado para la decisión al Gerente General.		
6	Llegan los materiales e insumos y se supervisa su ingreso, según la factura comercial.		
7	Se realiza el registro contable		
8	Mantener un archivo ordenado de la documentación que respalda la transacción.		
$\frac{\text{Total de adquisiciones efectuadas}}{\text{Total de adquisiciones planificadas}} \times 100$			
$\frac{\text{Total de presupuesto empleados}}{\text{Total de presupuesto planificadas}} \times 100$			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 45: Evaluación del Proceso de Devolución de insumos y materiales

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Se realiza la negociación se pacta forma de pago.		
2	Se conoce al momento de la negociación si se aceptan devoluciones.		
3	Llegan los materiales e insumos y se supervisa su ingreso, comparándolos con la factura comercial sino se cumple con lo pactado se procede a la devolución.		
4	Se entregan nuevamente al proveedor, los materiales e insumos al proveedor.		
5	Se solicita la emisión la nota de crédito y se procede al registro contable.		
$\frac{\text{Total de devoluciones}}{\text{Total de adquisiciones planificadas}} \times 100$			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 46: Evaluación del Proceso de asesoramiento

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Se presentan en la empresa por la necesidad de ser asesorados.		
2	Se establece la persona que se encargara del servicio de asesoramiento.		
3	Se emite una orden de trabajo, donde se incluye que se va hacer y en qué tiempo se puede dar el servicio.		
4	Una vez otorgado el servicio se procede a la emisión del documento de respaldo para ser cancelado por el usuario.		
5	Se realiza el registro contable del documento de respaldo.		
$\frac{\text{Total de procesos realizados}}{\text{Total de servicios solicitados}} \times 100$			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 47: Evaluación del proceso de asesoramiento

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Se presentan en la empresa por la necesidad de ser asesorados los clientes..		
2	Interroga sobre su necesidad y lo dirige a un diseñador quien pueda brindar el servicio de asesoramiento.		
3	Se emite una orden de trabajo, donde se incluye que se va hacer y en qué tiempo se puede dar el servicio.		
4	Una vez otorgado el servicio se procede a la emisión del diseño.		
5	Se presenta el diseño para que sea aprobado por el cliente.		
6	Se envía el diseño aprobado al área de producción para su reproducción.		
7	Una vez hecha la reproducción se procede a la revisión de calidad.		
8	Se hace la entrega oficial del producto contratado.		
9	Emisión de la factura comercial y pago del producto contratado.		
10	Se efectúa el registro en los libros contables.		
$\frac{\text{Total de procesos realizados}}{\text{Total de procesos de producción solicitados}} \times 100$			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 48: Evaluación del Proceso de pago a proveedores

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Se efectúa la negociación a crédito con el proveedor.		
2	Se recibe el material e insumo y se realiza el registro contable.		
3	Se realiza un registro en el libro auxiliar de proveedores que no es más que un control de las deudas.		
4	Se realiza el registro en el cronograma de pagos a los proveedores.		
5	Cuando se efectúan los pagos se procede a registrar en el sistema contable.		
6	Se receipta de los proveedores recibos de pagos.		
7	Una vez que se extinguen las deudas se procede a su liquidación en la contabilidad.		
$\frac{\text{Total de cuentas proveedores}}{\text{Total de adquisiciones anuales}} \times 100$			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 49: Evaluación del Proceso de cobro a los clientes

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Se define en el contrato la forma de pago		
2	Se realiza la entrega de los productos contratados por los clientes		
3	Dentro de la contabilidad se realiza el registro contable.		
4	Se elabora un cronograma de pagos que realizan los clientes.		
5	Se emiten recibos de cobro como documento de respaldo de los pagos receiptados.		
6	Cuando se extingue la deuda es notificado el cliente.		

$$\frac{\text{Total de cuentas clientes}}{\text{Total de ventas anuales}} \times 100$$

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 50: Evaluación del Proceso de Arqueo de caja

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Se realiza la comercialización diaria de productos y servicios de asesoramiento.		
2	Diariamente se realiza el arqueo de caja para establecer sobrantes y faltantes.		
3	Se realiza el registro contable de los datos presentados.		
$\frac{\text{Total de arqueos de caja}}{\text{Total de días laborables}} \times 100$			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 51: Evaluación del Proceso de Conciliación bancaria

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Se realiza la revisión de la información de los estados financieros de la empresa.		
2	Recepción de los estados de cuenta bancaria para su posterior evaluación.		
3	Se realiza la conciliación mensualmente.		
4	Se efectúa el registro contable de los datos reportados en la conciliación bancaria.		
$\frac{\text{Total de arqueos de caja}}{\text{Total de días laborables}} \times 100$			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 52: Evaluación del Proceso de Contable

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Se reporta el hecho generador, que origina el proceso contable.		
2	Se realiza la transacción en el sistema contable con la generación del documento de respaldo.		
3	Inclusión de la transacción en los libros contables.		
4	Se cuadran las cuentas para la elaboración de los estados financieros.		
5	Los estados financieros son prestados para su aprobación a la Gerencia General.		
6	Aprobación de los estados financieros de la empresa a la Gerencia para la toma de decisiones.		
$\frac{\text{Total de arqueos de caja}}{\text{Total de días laborables}} \times 100$			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

Tabla 53: Evaluación del Proceso de presentación de quejas y sugerencia

No.	Pasos	Pond.	Calif.
1	Cuando existe una inconformidad son reportadas en formas de quejas.		
2	Se elabora la hoja de quejas para demostrar la inconformidad.		
3	Las quejas y sugerencia son entregadas a la Gerencia para su análisis.		
4	Se resuelve el conflicto de conformidad de lo pedido por el cliente.		
$\frac{\text{Total de arqueos de caja}}{\text{Total de días laborables}} \times 100$			

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: La Autora.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de titulación se pudo conocer las siguientes conclusiones: ç

- La empresa publicitaria Design Studio, no cuenta con un sistema de control interno por lo que fue necesario su elaboración, partiendo de un diagnóstico donde se conoció; los empleados desconocen cómo se deben realizar los procesos esenciales por tal razón no se aplicaban correctamente las acciones principales de la empresa.
- Se pudo determinar que entre sus falencias el desconocimiento de las funciones que debe desempeñar cada uno de los empleados de la empresa, por lo que se reporta la duplicidad de funciones, o el incumplimiento de las metas fijadas para cada uno de los periodos fiscales.
- Ausencia de un código de ética que norme la conducta del personal, estableciendo el comportamiento que se espera de ellos y las sanciones cuando este no se cumpla adicionalmente no se ha definido los canales de comunicación, existen problemas al momento de entregar la información siendo un cuello de botella que debe ser resuelto para que puedan alcanzar los objetivos propuestos.

RECOMENDACIONES

- La empresa publicitaria Design Studio, debería poner en funcionamiento al sistema de control interno, donde se incluyen herramientas administrativas para cada uno de los componentes del sistema COSO III, se debería también realizar un proceso de capacitación y manejo de dicho sistema.
- Socializar el organigrama estructural y el manual de funciones donde se establece responsabilidades para cada uno de los empleados, también se puede identificar cómo interactúan entre ellos y la manera en la que pueden alcanzar las metas y objetivos fijados para un período fiscal.
- Presentación del código de ética y el reglamento interno de trabajo donde se define como se podrán resolver los aspectos que se presenten y puedan perjudicar a la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Alvin A. Arens, B. R. (2007). *Auditoria un Enfoque Integral*. México: PEARSON.
- Asociación Española para la Calidad . (Enero de 2017). <https://www.aec.es>. Recuperado el 10 de 06 de 2018, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Fonseca , O. (2011). *Sistema de Control interno para Organizaciones*. Lima: IICO.
- Gari, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- Hernández, C. (2007). *Análisis Administrativo, técnicas y Métodos*. San José: EUNED.
- Lara, M. I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: DYKINSON.
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Bilbao: Deusto Ediciones.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno Informe Coso*. Colombia: ECOE.
- Münch, L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Ofstlaxcala. (2017). *Auditoría superior de la federacion*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Reyes, U. (2014). *Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo*. Milán : Tutorial Formación.
- Santoma, S. (Marzo de 2017). <https://www.tiposde.com>. Recuperado el 26 de Diciembre de 2018, de <https://www.tiposde.com/flujograma.html>

ANEXOS

design studio
diseño gráfico- publicidad-impresión

Lonas Rótulos Vallas

Impresión instantanea
laser

Full Color
Afiches
Tripticos
Dipticos
Flyers
Tarjetas
Certificados

ploter de corte

Rotulación
Señaletica
Stickers
Viniles

Nuestra ventaja es la imaginación

**Calle 24 de Mayo y Kiruba
(Frente al Ministerio de Relaciones Laborales)
0981412863 - 072 700 064 disjuanv@hotmail.com**







Delante1



Delante2



atras 1



atras 2



ETIQUETAS PRODUCTOS AMAZONICOS:



FOLLETOS DE CAPACITACIÓN:





REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO EMPRESA PUBLICITARIA DESIGN STUDIO

La Empresa Publicitaria “Design Studio, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Macas, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. **OBJETO GENERAL.** La empresa publicitaria Desing Studio, tiene como objetivo principal el Servicio de impresión de catálogos y de otros materiales de publicidad comercial; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la empresa publicitaria Desing Studio, y sus empleados o trabajadores. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzará a regir desde, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del

referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa publicitaria Desing Studio

CAPÍTULO III DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de la empresa publicitaria Desing Studio a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.

- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V: DE LOS CONTRATOS

Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

CAPÍTULO VI: JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 16. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 17. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Morona Santiago

Art.- 18. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 19. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 20. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

- Art.- 21. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.
- Art.- 22. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.
- Art.- 23. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.
- Art.- 24. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.
- Art.- 25. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.
- Art.- 26. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:
- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
 - b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.
- Art.- 27. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

Art.- 28. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 29. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

Art.- 30. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Art.- 31. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII : DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 32. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 33. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Art.- 34. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 35. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 36. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art.- 37. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

CAPÍTULO IX: DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 38. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 39. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

- Art.- 40. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:
- a) Aportes personales del IESS;
 - b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
 - c) Ordenados por autoridades judiciales.
 - d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
 - e) Multas establecidas en este Reglamento
 - f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.
- Art.- 41. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.
- Art.- 42. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X: ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

- Art.- 43. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.
- Art.- 44. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI: TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art.- 45. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 46. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

CAPITULO XII: LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 47. Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a)** Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- b)** Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- c)** Afectar el desempeño laboral; y,
- d)** Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 48. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.

- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.
- Art.- 49. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.
- Art.- 50. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.
- Art.- 51. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIII: OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

- Art.- 52. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de la empresa publicitaria Desing Studio, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:
1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
 2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
 3. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.

4. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
5. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
6. Velar por los intereses de la empresa publicitaria Desing Studio y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización.
7. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de la misma o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
8. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
9. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa.
10. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
11. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
12. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
13. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.

- 14.** Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de la empresa publicitaria Desing Studio, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
- 15.** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
- 16.** Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- 17.** Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 18.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 19.** Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- 20.** Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
- 21.** Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
- 22.** Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
- 23.** En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; conforme lo establece el Código del Trabajo.
- 24.** Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Empresa por medio de sus representantes, o auditores.

25. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
26. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
27. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

- Art.- 53. Serán derechos de los trabajadores de la empresa publicitaria Desing Studio
- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
 - b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
 - c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
 - d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
 - e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
 - f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
 - g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de la empresa.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 54. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se

consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.

- b)** Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c)** Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e)** Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.

- j)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- k)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- l)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- m)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- n)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- o)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- p)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- q)** Fumar en el interior de la empresa.
- r)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- s)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- t)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;

- u) Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- v) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- w) Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- x) Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- y) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- z) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI: DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 55. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 56. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII: DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

- Art.- 57. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.
- Art.- 58. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.
- Art.- 59. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:
- a) Amonestaciones Verbales;
 - b) Amonestaciones Escritas;
 - c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
 - d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

- Art.- 60. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla. Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.
- Art.- 61. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario

de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador.

Art.- 62. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
7. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
8. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 63. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 64. Se consideraran faltas leves el incumplimiento de lo señalado a continuación:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- h) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- i) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 65. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- b) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso al trabajo.
- c) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.

- d) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- e) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- f) Encubrir la falta de un trabajador.
- g) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- h) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- i) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- j) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- k) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- l) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- m) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- n) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes.
- o) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos.
- p) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro

hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.

CAPÍTULO XVIII: DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 66. Los trabajadores de la empresa publicitaria Desing Studio, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 67. El trabajador que termine su relación contractual con la empresa publicitaria Desing Studio, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 68. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 69. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XX: SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 78. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de Morona Santiago.