



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A  
DISPANEL CÍA LTDA., DEL CANTÓN SANTO DOMINGO,  
PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERÍODO  
2019.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**GABRIELA BETHSABET PINARGOTE PALLAROSO**

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A  
DISPANEL CÍA LTDA., DEL CANTÓN SANTO DOMINGO,  
PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERÍODO  
2019.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA: GABRIELA BETHSABET PINARGOTE PALLAROSO**

**DIRECTOR: ING. HERNÁN OCTAVIO ARELLANO DIAZ**

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Gabriela Bethsabet Pinargote Pallaroso

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Gabriela Bethsabet Pinargote Pallaso, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 20 de julio del 2022




---

**Gabriela Bethsabet Pinargote Pallaso**

**CI: 230012074-4**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación. **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A DISPANEL CÍA LTDA., DEL CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERÍODO 2019**, realizado por la señorita: **GABRIELA BETHSABET PINARGOTE PALLAROSO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Lenín Javier Gaibor <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		20-07-2022
Ing. Hernán Octavio Arellano Diaz <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		20-07-2022
Ing. Carlos Volter Buenaño Pesántez <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>		20-07-2022

## **DEDICATORIA**

Dedico con mucho cariño el presente trabajo de investigación primeramente a Dios porque fue quien me ha bendecido y guiado en mi camino de vida estudiantil y a la virgen del cisne porque escucho mis oraciones e intercedió ante su hijo para que yo pueda terminar mis estudios universitarios.

A mi madre Noemi Pallaroso por creer en mí siempre, por apoyarme en todo momento, por impartirme los valores y principios que hoy forjan el carácter que tengo ya que ella es un pilar fundamental para yo poder alcanzar mis objetivos

A mis hermanos que fueron las personas más importantes quienes con sus ocurrencias y llamadas siempre estuvieron pendiente de mí en todo momento. A mi Familia que siempre han estado apoyándome y aconsejándome en todo momento. A mis docentes que me impartieron sus conocimientos para convertirme en una buena profesional. “Entrego este esfuerzo propio culminado con el éxito de la enseñanza”

**Gabriela Pinargote**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de investigación agradezco a Dios por guiarme y brindarme salud para poder culminar mis estudios también por ayudarme a sobrellevar todos los problemas y obstáculos que se me presentaron en el camino.

A la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL CHIMBORAZO por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de estudiar y ampliar mis conocimientos.

A mi madre y a mi familia por su apoyo incondicional proporcionándome sus consejos que me sirvieron para poner en práctica en mi vida estudiantil.

Al Ing. Hernán Arellano y al Dr. Carlos Buenaño por ser quienes han impartido sus conocimientos para el desarrollo de mi trabajo de Titulación.

A la señora Elizalde Sánchez Elvia Germania gerente de Dispanel Cía. Ltda., por ayudarme con la información suficiente para poder desarrollar mi trabajo de titulación.

**Gabriela Pinargote**

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiv
RESUMEN .....	xv
SUMMARY .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1

## CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Sistematización del Problema.....	3
1.4. Objetivos .....	3
1.4.1. <i>Objetivo general</i> .....	3
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	4
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.5.1. <i>Justificación Teórica</i> .....	4
1.5.2. <i>Justificación metodológica</i> .....	4
1.5.3. <i>Justificación académica</i> .....	5
1.5.4. <i>Justificación práctica</i> .....	5
1.6. Antecedentes de la Investigación.....	5
1.7. Fundamentación Teórica.....	7
1.7.1. <i>Empresas comerciales de línea blanca a nivel Internacional</i> .....	7
1.7.2. <i>Empresas Comerciales de línea blanca en Latinoamérica</i> .....	8
1.7.3. <i>Empresas Comerciales de línea blanca en Ecuador</i> .....	8
1.7.4. <i>Empresas Comerciales de línea blanca en Santo Domingo</i> .....	9
1.7.5. <i>Evaluar</i> .....	9
1.7.6. <i>Sistema</i> .....	10
1.7.7. <i>Control</i> .....	10
1.7.8. <i>Sistema de Control Interno</i> .....	11
1.7.9. <i>Objetivos del sistema de control interno</i> .....	11
1.7.10. <i>Ventajas del sistema de control interno</i> .....	12



1.7.11. <i>Limitaciones del sistema de control interno</i> .....	13
1.7.12. <i>Importancia del sistema de control interno</i> .....	13
1.7.13. <i>Características del sistema de control interno</i> .....	14
1.7.14. <i>Diagnóstico del sistema de control interno</i> .....	14
1.7.15. <i>Fuentes de información adecuada para la evaluación del control interno</i> .....	15
1.7.16. <i>Métodos para Evaluar el sistema de control interno</i> .....	15
1.7.17. <i>Técnicas para evaluar el Control Interno</i> .....	18
1.7.18. <i>Informe COSO</i> .....	19
1.7.19. <i>COSO I</i> .....	20
1.7.20. <i>Elementos del COSO</i> .....	20
1.7.21. <i>Evaluación de Riesgo</i> .....	22
1.7.22. <i>Actividades de Control</i> .....	24
1.7.23. <i>Información y Comunicación</i> .....	24
1.7.24. <i>Monitoreo</i> .....	25
1.7.25. <i>Informe de Control Interno</i> .....	25
1.7.26. <i>Presentación de informes</i> .....	25
1.7.27. <i>Estructura del informe de control Interno</i> .....	26
1.8. <b>Marco Conceptual</b> .....	26

## CAPÍTULO II

2. <b>Marco Metodológico</b> .....	28
2.1. <b>Enfoque de Investigación</b> .....	28
2.1.1. <i>Investigación Cualitativa</i> .....	28
2.2. <b>Nivel de Investigación</b> .....	29
2.2.1. <i>Estudios descriptivos</i> .....	29
2.2.2. <i>Estudios explicativos</i> .....	29
2.3. <b>Población y Muestra</b> .....	30
2.3.1. <i>Población</i> .....	30
2.3.2. <i>Muestra</i> .....	30
2.4. <b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	30
2.4.1. <i>Método deductivo</i> .....	31
2.4.2. <i>Análisis y síntesis</i> .....	31
2.4.3. <i>Observación</i> .....	31
2.4.4. <i>La Entrevista</i> .....	32
2.4.5. <i>La Encuesta</i> .....	32

2.5.	<b>Análisis e Interpretación de Resultados</b> .....	35
2.5.1.	<i>Resultado de las encuestas</i> .....	35
2.6.	<b>Comprobación de las Interrogantes de estudio</b> .....	46
2.6.1.	<i>Idea a Defender</i> .....	46

### **CAPÍTULO III**

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	47
3.1.	<b>Carta de Presentación y Compromiso</b> .....	52
3.2.	<b>Datos Informativos de la Empresa</b> .....	53
3.3.	<b>Elaboración y Evaluación de los procesos</b> .....	59
3.3.1.	<i>Procedimientos del Área Administrativa</i> .....	59
3.3.2.	<i>Procedimientos del Área Contable</i> .....	63
3.3.3.	<i>Procedimiento del Área de Talento Humano</i> .....	77
3.4.	<b>Evaluación del Sistema de Control Interno aplicando el método COSO I</b> .....	80
3.4.1.	<i>Evaluación del Sistema de Control Interno por cada Departamento</i> .....	95
3.4.2.	<i>Ponderación de Medición de Riesgo y Confianza del Control Interno</i> .....	109
3.4.3.	<i>Matriz de Riesgos</i> .....	111
3.4.4.	<i>Informe de Evaluación del Sistema Control Interno</i> .....	117
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	142
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	143
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Cuestionario de Control Interno.....	16
<b>Tabla 2-1:</b>	Tipos de Riesgos de Control.....	23
<b>Tabla 3-2:</b>	Población de la Empresa.....	30
<b>Tabla 4-2:</b>	Variable Independiente.....	33
<b>Tabla 5-2:</b>	Variable Dependiente.....	34
<b>Tabla 6-2:</b>	Manual de Funciones por cada departamento.....	35
<b>Tabla 7-2:</b>	Funciones orientadas el cumplimiento de objetivos.....	36
<b>Tabla 8-2:</b>	Capacitaciones constantes al personal.....	37
<b>Tabla 9-2:</b>	Evaluación al personal en base a la competencia suficiente.....	38
<b>Tabla 10-2:</b>	Cumplimiento de las operaciones.....	39
<b>Tabla 11-2:</b>	Recursos Necesarios.....	40
<b>Tabla 12-2:</b>	Misión, Visión y Objetivos.....	41
<b>Tabla 13-2:</b>	Metas a corto, mediano y largo plazo.....	42
<b>Tabla 14-2:</b>	Métodos de evaluación para medir el cumplimiento de los objetivos.....	43
<b>Tabla 15-2:</b>	Política documentada para el control de documentos.....	44
<b>Tabla 16-2:</b>	Programas de mejora continua.....	45
<b>Tabla 17-3:</b>	Procedimiento de la toma de decisiones.....	59
<b>Tabla 18-3:</b>	Procedimiento de las Firma de los Informes Semanales.....	61
<b>Tabla 19-3:</b>	Procedimiento de la Realización de los Estados Financieros.....	63
<b>Tabla 20-3:</b>	Procesos de Caja.....	64
<b>Tabla 21-3:</b>	Procedimiento de la Conciliación Bancaria.....	67
<b>Tabla 22-3:</b>	Procedimiento de la Emisión de cheques a Proveedores.....	69
<b>Tabla 23-3:</b>	Cuentas por Cobrar.....	71
<b>Tabla 24-3:</b>	Gestión de Cobro.....	73
<b>Tabla 25-3:</b>	Declaración de Impuestos.....	75
<b>Tabla 26-3:</b>	Procedimiento de la Selección del Personal.....	77
<b>Tabla 27-3:</b>	Compra de Mercadería.....	79
<b>Tabla 28-3:</b>	Resumen del Componente Ambiente de Control.....	83
<b>Tabla 29-3:</b>	Resumen del Componente Evaluación de Riesgos.....	86
<b>Tabla 30-3:</b>	Resumen del Componente Actividades de control.....	89
<b>Tabla 31-3:</b>	Resumen del Componente Información y Comunicación.....	92
<b>Tabla 32-3:</b>	Resumen del Componente Monitoreo.....	94
<b>Tabla 33-3:</b>	Resumen del Cuestionario de control Interno Departamento Administrativo.....	98

<b>Tabla 34-3:</b>	Resumen del Cuestionario de control Interno Departamento Contable .....	102
<b>Tabla 35-3:</b>	Cuestionario de control Interno Departamento de Talento Humano .....	105
<b>Tabla 36-3:</b>	Resumen del Cuestionario de control Interno Departamento de Inventario .....	108
<b>Tabla 37-3:</b>	Ponderación de Resultados COSO I.....	109
<b>Tabla 38-3:</b>	Ponderación de Resultados por Áreas .....	110
<b>Tabla 39-3:</b>	Matriz de riesgos.....	111

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1.</b> Flujo de procesos .....	18
<b>Figura 2-3.</b> Organigrama Estructural DISPANEL.....	57

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-1.</b>	Producción de la industria.....	8
<b>Gráfico 2-1.</b>	Objetivos de Control Interno.....	12
<b>Gráfico 3-1.</b>	Limitaciones del control interno.....	13
<b>Gráfico 5-1.</b>	Fuentes de Información del Control Interno.....	15
<b>Gráfico 6-1.</b>	Comisión Informe COSO.....	20
<b>Gráfico 7-1.</b>	Consecución de Objetivos.....	21
<b>Gráfico 8-1.</b>	Elementos del Ambiente de Control.....	22
<b>Gráfico 9-1.</b>	Elementos de la Evaluación al Riesgo.....	23
<b>Gráfico 10-1.</b>	Estructura del Control Interno.....	26
<b>Gráfico 11-2.</b>	Manual de Funciones por cada departamento.....	35
<b>Gráfico 12-2.</b>	Funciones orientadas al cumplimiento de los objetivos.....	36
<b>Gráfico 13-2.</b>	Capacitaciones constantes al personal.....	37
<b>Gráfico 14-1.</b>	Evaluación del personal en base a la competencia suficiente.....	38
<b>Gráfico 15-2.</b>	Cumplimiento de Operaciones.....	39
<b>Gráfico 16-2.</b>	Recursos Necesarios.....	40
<b>Gráfico 17-2.</b>	Misión, Visión y Objetivos.....	41
<b>Gráfico 18-2.</b>	Metas a corto, mediano y largo plazo.....	42
<b>Gráfico 19-2.</b>	Métodos de evaluación para medir los objetivos.....	43
<b>Gráfico 20-2.</b>	Política documentada para el control de los registros.....	44
<b>Gráfico 21-2.</b>	Programas de mejora continua.....	45
<b>Gráfico 22-3.</b>	Flujograma de la toma de decisiones.....	60
<b>Gráfico 23-3.</b>	Flujograma Firma de informes.....	62
<b>Gráfico 24-3:</b>	Flujograma Elaboración de Estados Financieros.....	64
<b>Gráfico 25-3.</b>	Flujograma de Caja.....	66
<b>Gráfico 26-3.</b>	Flujograma Conciliación Bancaria.....	68
<b>Gráfico 27-3.</b>	Flujograma Emisión de Cheques.....	70
<b>Gráfico 28-3:</b>	Flujograma de Cuentas por Cobrar.....	72
<b>Gráfico 29-3.</b>	Procedimiento de Gestión de Cobro.....	74
<b>Gráfico 30-3.</b>	Flujograma de Declaración de Impuesto.....	76
<b>Gráfico 31-3.</b>	Flujograma Selección del Personal.....	78
<b>Gráfico 32-3.</b>	Flujograma de compras de mercadería.....	79
<b>Gráfico 33-3.</b>	Tabla 14 Resumen del Componente Ambiente de Control.....	83
<b>Gráfico 34-3.</b>	Tabla 15 Resumen del Componente Evaluación de Riesgos.....	86

<b>Gráfico 35-3.</b>	Tabla 16 Resumen del Componente Evaluación de Riesgos .....	89
<b>Gráfico 36-3.</b>	Tabla 17 Resumen del Componente Información y Comunicación.....	92
<b>Gráfico 37-3.</b>	Tabla 19 Resumen del Componente Monitoreo .....	94
<b>Gráfico 38-3.</b>	Tabla 14 Resumen de CCI Departamento Administrativo .....	99
<b>Gráfico 39-3.</b>	Tabla 15 Resumen de CCI Departamento Administrativo .....	102
<b>Gráfico 40-3.</b>	Tabla 16 Resumen de CCI Departamento de Talento Humano .....	105
<b>Gráfico 41-3.</b>	Tabla 17 Resumen de CCI Departamento de Inventario .....	108
<b>Gráfico 42-3.</b>	Nivel de Confianza y de Riesgo del COSO I.....	109
<b>Gráfico 43-3.</b>	Nivel de Confianza y de Riesgos por Áreas .....	110

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A: ESTADOS FINANCIEROS 2019**



## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como propósito evaluar el Sistema Control Interno a Dispanel Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2019, mediante la revisión de sus operaciones y procesos para que se efectúen con un grado de eficiencia y eficacia y así poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Para esto se utilizó los enfoque mixto, los métodos, técnicas e instrumentos tales como la observación que ayudó a tener un conocimiento amplio sobre la situación en la que se encontraba la institución, además también se aplicó la entrevista al gerente de la empresa que fue un soporte para determinar cuáles eran las posibles debilidades. Por otro lado, para la evaluación del Control interno se aplicó cuestionarios basados al COSO I. Cabe mencionar también, que entre las debilidades encontradas están que no existe un control de las existencias, no se identifican las fechas de adquisición de la mercadería, no hay canales de comunicación, no coincide muchas veces y existe faltantes en la mercadería. Por lo antes expuesto se recomendó a la gerencia ejecutar un sistema de control de inventarios aplicando el método ABC que permita el control de la mercadería según la importancia, cantidad y valor para mantener organizada la cadena de suministro, optimizando el ciclo de compra para obtener mayores resultados, implementar un plan de comunicación interna para socializar las políticas, objetivos, metas y estrategias de la organización permitiendo lograr con la concesión de los objetivos y una eficaz organización en el personal y con las actividades, lo cual ayudó a la institución a la toma de decisiones ayudando a la mejora.

**Palabras clave:** <EMPRESA>, <COSO I>, <CANALES DE COMUNICACIÓN>, <DEBILIDADES >, <POLÍTICAS >, <ESTRATEGIAS>.



04-08-2022  
1696-DBRA-UTP-2022

## SUMMARY

### ABSTRACT

The present study was aimed to evaluate the Internal Control System at Dispanel Cía. Ltda., located in Santo Domingo canton, Santo Domingo de los Tsáchilas province, period 2019, by reviewing its operations and processes so that they are carried out with a degree of efficiency and effectiveness and thus be able to achieve the proposed objectives. For this, the mixed approach was used, the methods, techniques and instruments such as the observation that helped to have a broad knowledge about the current of the company, in addition an interview was also applied to the manager of the company who was a support to determine the possible weaknesses. On the other hand, for the evaluation of the Internal Control, questionnaires based on COSO I were applied. It is also worth mentioning that among the weaknesses found are the negative control of stocks, the dates of acquisition of the merchandise are not identified, there are no communication channels, the existence of merchandise does not coincide and there are product shortages. Due to the foregoing, it was recommended that the management execute an inventory control system applying the ABC method that allows the control of the merchandise according to the importance, quantity and value to keep the supply chain organized, optimizing the purchase cycle to obtain higher prices. results, implement an internal communication plan to socialize policies, objectives, goals and strategies of the organization, allowing the achievement of the objectives and an effective organization among the staff and the activities which helped the institution to make better decisions.

**Keywords:** <COMPANY>, <COSO I>, <COMMUNICATION CHANNELS>, <WEAKNESSES>, <POLICIES>, <STRATEGIES>.



---

Ing. Luis Fernando Barriga Fray

C.I. 0603010612

## **INTRODUCCIÓN**

La evaluación del sistema de control interno a Dispanel Cía. Ltda. del cantón de Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, periodo 2019 se realizó la evaluación del sistema de control interno de los propósitos, las operaciones, esquemas, estrategias, ordenaciones y compromisos del personal tanto administrativo y operativo, realizada de manera ordenada e interconectado para lograr la misión y los objetivos programados por la alta gerencia para el éxito de la organización.

El presente trabajo de investigación de desarrollo mediante cuatro capítulos que son:

En el Capítulo I se realizó el problema donde se presenta el planteamiento del problema, formulación, delimitación, justificación y se formula el objetivo general y los objetivos específicos los cuales nos sirven como base para el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo II se realizó el Marco teórico en el cual se presentan los antecedentes investigativos y se establece la fundamentación teórica que nos permite conceptualizar los temas sistema de control interno posteriormente se realizó la idea a defender y las variables.

En el Capítulo III se realizó el Marco metodológico estableciendo las modalidades de investigación, tipos, métodos, técnicas e instrumentos que son utilizados para el presente trabajo de investigación.

En el Capítulo III se realizó el Marco propositivo donde se desarrolla la evaluación del sistema de control interno aplicando el método de evaluación COSO I a sus respectivas áreas para determinar el grado eficiencia y eficacia la gestión empresarial y el control interno.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Planteamiento del problema

Dispanel Cía. Ltda., se constituye jurídicamente como una Compañía de Responsabilidad Limitada en el año 2012 en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, su fundadora la Sra. Elizalde Sánchez Elva Germania quien desempeña la actividad empresarial como una idea de negocio familiar en busca de ofrecer una serie de productos provenientes de la línea blanca. El local comercial se encuentra en las calles Av. Quito, actualmente es un contribuyente obligado a llevar contabilidad por el gran volumen en las ventas y la gran acogida de sus clientes.

Dispanel Cía. Ltda., registró en el periodo 2019 un volumen de venta de USD 4581962.06, además posee USD 2355082.74 de activos, la empresa se maneja con el apoyo de 17 empleados distribuidos en sus diferentes áreas, ayudan al logro de los objetivos de la organización.

Realizando un breve diagnóstico, se ha podido determinar una sucesión de problemáticas que vienen afectando el desarrollo de los procesos y actividades diarias de la empresa comercial Dispanel Cía. Ltda., a saber:

- Desactualización del manual de funciones y reglamento interno de la organización, el personal no tiene distribuido que procesos debe realizar en base a su perfil de trabajo, la administración no ha difundido en la organización el manual y el reglamento interno por lo que la organización tiene desconocimiento de las funciones, lineamientos y políticas que tiene que cumplir.
- No posee políticas bien definidas que le permita gestionar los procesos correctamente, debido a que no existe un código de ética aprobado por la administración al no existir un control que verifique su cumplimiento.
- Falta de control de existencias sobre los productos que comercializa la empresa, debido al desconocimiento del gerente – propietario sobre las cantidades mínimas y máximas, al no existir un control, una persona responsable a cargo y un adecuado sistema que manipule las entradas y salidas del inventario.

Estos problemas han ocasionado que los procesos se perjudiquen y que la organización no cumpla la consecución de los objetivos que se ha propuesto como una entidad competitiva en el mercado, ya que esto ha causado que:

El personal no conozca los reglamentos internos que se rigen en la empresa para el logro de los objetivos, no se preocupan por solventar la organización y lograr el cumplimiento de las metas trazadas, las funciones las realizan de manera empírica y desordenada, no en base al puesto que ha sido asignado debido al que el manual de funciones no da las pautas específicas de los

procedimientos actuales que se deben desarrollar ocasionado que los procesos sean lentos existiendo falta de competitividad, pérdida de tiempo y deterioro en las funciones.

La empresa al no tener un código de éticas ocasiona que las políticas y las variaciones de conducta no estén bien definidas provocando que el personal no realice correctamente los procesos afectando la materia del tiempo y el dinero, por tanto el personal no es responsable con las funciones que realiza, trae consigo diversas alteraciones negativas para la empresa, el mal servicio con los clientes, retrasos en los envíos y la pérdida de rentabilidad.

Al no tener un control de los inventarios ocasiona posibles pérdidas, robos de artículos, obsolescencia, pérdida de valor y razones en general, el personal encargado no es responsable con la manipulación de los inventarios, en ocasiones suele ser destruido por razones que están fuera del alcance de la empresa pero que no son reportados ni registrados en el sistema en base a las entradas y salidas provocado inversión innecesaria o poco eficiente para la entidad.

Por lo anterior, se considera urgente y necesario una Evaluación de Control Interno, debido que la empresa Dispanel Cía. Ltda., necesita mejorar y garantizar la eficacia, eficiencia y transparencias de las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de los procesos y funciones que respaldan la gestión en la organización.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo incide la “Evaluación del Sistema de Control Interno a Dispanel Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2019”, ¿para determinar el grado de eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos propuestos?

## **1.3. Sistematización del Problema**

- ¿Cómo la Evaluación del Control Interno contribuye al mejoramiento de los procesos de la gestión organizacional?
- ¿De qué manera la Evaluación de Control Interno logra la medición del riesgo y la confianza en las operaciones para el logro de los objetivos?
- ¿Qué método de control interno se utilizó para la evaluación de los riesgos?

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Evaluar el Sistema Control Interno a Dispanel Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2019, mediante la revisión de sus operaciones y procesos para que se efectúen con un grado de eficiencia y eficacia y así poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Estructurar el marco teórico, mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas que permita una adecuada sustentación de la presente investigación acerca del sistema de control interno.
- Establecer el marco metodológico, mediante la aplicación de distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, suficiente y relevante, de tal manera que sus resultados sean creíbles e imparciales.
- Aplicar cuestionarios de control interno basados en el COSO I a la empresa comercial Dispanel Cía. Ltda., que permita evaluar el proceso existente evidenciando los posibles errores que afectan la realización de las funciones.

### **1.5. JUSTIFICACIÓN**

#### ***1.5.1. Justificación Teórica***

El presente trabajo de investigación se justifica su desarrollo desde la parte teórica, ya que se pretende aprovechar todo el referencial teórico, contenido en: libros, revistas especializadas, artículos científicos, investigaciones, documentos, páginas web, y cuanto material exista sobre el tema, a fin de que sirva de base para la adecuada fundamentación del presente trabajo investigativo.

#### ***1.5.2. Justificación metodológica***

En la parte metodológica, la presente investigación se justifica dado que se pretende aplicar varios métodos, técnicas y herramientas de investigación, tendientes a recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, siendo que sus resultados sean los más creíbles y verificables posibles.

### **1.5.3. Justificación académica**

Académicamente la presente investigación se justifica su inicio, dado que se pretende poner en ejecución los conocimientos teóricos – prácticos, adquiridos durante todo el proceso de formación profesional, en la Evaluación el Sistema Control Interno a Dispanel Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2019, paralelamente será la oportunidad de adquirir experiencia y nuevos conocimientos como consecuencia de la ejecución de la investigación; sin dejar de ser menos importante se estará cumpliendo con un pre requisito para la incorporación como nueva profesional de la República.

### **1.5.4. Justificación práctica**

Debido a la problemática explicada anteriormente, el propósito de éste trabajo es Evaluar el Sistema de Control Interno a Dispanel Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2019, mediante la aplicación del COSO I y esta revisión permita a la gerencia tener conocimiento sobre la evaluación de los procesos que se están realizando en la empresa y así mismo ayudar en el desarrollo eficiente y eficaz de las operaciones, procesos que se están llevando a cabo.

Emitiendo al final un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones las cuales utilizará la entidad para corregir falencias y tomar decisiones oportunas.

## **1.6. Antecedentes de la Investigación**

Citaremos autores de varias investigaciones relacionados con este tema las cuales son los siguientes:

Para Flores en su tesis denominada Evaluación del Control Interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil, para su evaluación aplicó indicadores de gestión con información proporcionada por la empresa, midiendo el nivel de servicio, rotación, duración, vejez, valor económico y exactitud en los inventarios, lo cual tuvo como resultado lo siguiente:

*Las entradas y salidas de inventario se manejaban con la herramienta Excel, por lo era mucho más factible crear un sistema de inventarios utilizando las TICS y para el control de las existencias se evidencio que el inventario pasaba almacenado demasiado tiempo en bodega, por lo que fue importante establecer el método ABC para que exista un debida rotación del inventario y así utilizar de manera correcta el volumen en stock de la bodega.*

*Se utilizó instrumentos de auditoría como entrevistas, cuestionarios, flujo gramas para recolectar información de mayor relevancia en cada proceso, lo que evidencio que no existía una persona a*

*cargo de recibir la mercadería, los procesos de control interno no eran ejecutados de acuerdo a los objetivos planteados; mediante estas observaciones se pudo determinar que la empresa necesita implementar un nuevo Modelo de Gestión de Control Interno en el área de inventarios, asintiendo el mejoramiento de las actividades y una apropiada segregación de las funciones orientando hacia eficiencia y eficacia en las operaciones. (Flores , 2015, p.35 )*

Mientras que para Paraguay en su tesis denominada Evaluación de Control Interno de la Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba” menciona que:

*Para su evaluación se utilizó un diagnóstico de análisis FODA, ejecutando matrices de correlación y prioridades para el cumplimiento de los objetivos en el cual se evidencio gran número de debilidades tanto internas como externas: la falta de capacitación al personal y la inexistencia del manual de funciones; también se aplicó cuestionarios del COSO I con sus debidos 5 componentes y subcomponentes lo que permitió evidenciar mediante la ponderación de los cuestionarios que existía duplicidad de funciones, desconocimiento del reglamento interno y manual de funciones, el personal no era rotado en el área de recaudación, inexistencia de indicadores de gestión, por lo que se sugirió mejorar los procedimientos de control interno aplicando sus debidos métodos, técnicas y herramientas con un grado de eficiencia y eficacia en los procesos obtenido resultados favorables para la empresa. (Paguay Mendez, 2017, p.12)*

Por otro lado, Onofre en su tesis denominada Evaluación del Control del inventario en la empresa Elecsum S.A,

*Para su evaluación se aplicó el modelo COSO I con sus respectivos cuestionarios de los 5 componentes en el cual se pudo evidenciar el nivel de confianza y los riesgos que presentaba la empresa mediante su respectiva ponderación en los cuestionarios realizados, lo que permitió determinar que el nivel de confianza era moderado con un promedio de 1.7 debido a que las funciones y responsabilidades no estaban bien definidas, ocasionando discrepancias en los procesos esta evidencia permitió a la empresa buscar alternativas y estrategias de mejora en el sistema de control interno realizando cambios significativos en los procesos de control a través de la observación, entrevistas e indagaciones que permitan tomar decisiones. (Onofre, 2018, p.19)*

Por ultimo, García & Sánchez en su Artículo científico denominado Evaluación de Control Interno a la Gestión de Inventarios de Imporellana S.A, en Santo Domingo, afirma que:

*Para su evaluación se basó en la aplicación del método COSO II mediante la utilización de los cuestionarios respectivamente utilizando cada uno de sus 8 componentes, la cual dio un resultado un nivel de riesgo alto en su ponderación, lo que permitió determinar que la empresa no tiene establecidas las funciones, políticas y procesos que el personal debe seguir para llevar una gestión eficiente de los inventarios, ya que los procesos de compra como de recepción de mercadería es*



*ineficiente, no cumple los objetivos propuestos por la empresa, por lo que es favorable realizar cambios y establecer manuales de funciones para el personal. (García Zambrano & Sánchez Enríquez , 2019, p.32)*

## **1.7. Fundamentación Teórica**

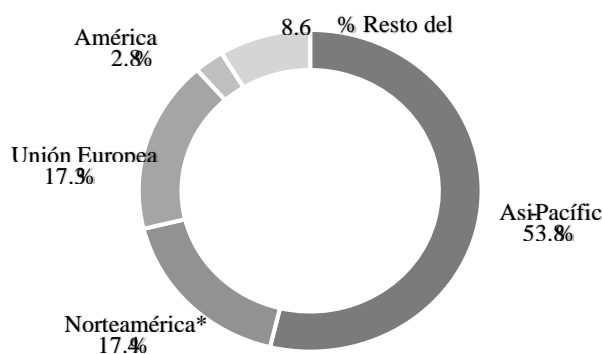
### **1.7.1. Empresas comerciales de línea blanca a nivel Internacional**

Para entender el concepto de empresa comercial, el Sindicato menciona:

*Europa y Estados Unidos son tradicionalmente las dos referencias dominantes en el mercado de los electrodomésticos, desde los principios de la década 1980 estas dos referencias solían destacarse de manera independiente hasta que cambio la situación, cuando existe una agrupación de empresas que hasta la actualidad siguen sobresaliendo, el sector pasa de empresas nacionales a empresas multinacionales en un mercado competitivo caracterizado por ofertar los mejores precios. (Sindicato Union Gneral de Trabajadores de España , 2009, p.1)*

Actualmente las empresas multinacionales que dominan el mercado en línea blanca es el grupo alemán Bosch-Siemens, el grupo sueco Electrolux, el grupo italiano Merloni y el grupo Whirlpool, al existir dominantes competencias las empresas buscan reducir los costos en base a las economías de escala, persiguen la diferenciación de los sus productos, innovándolos cada cierto periodo de tiempo llamando la atención del consumidor tratando de potenciarse en las ventas, captando la atención y fidelización de los clientes para mantenerse emergentes en un mercado competitivo.

Estas estrategias están siendo usadas por nuevos mercados potenciales como es Latinoamérica y las regiones de Asia, debido al aumento del ingreso per cápita y el desarrollo de la clase media han inducido el consumo en otros países, por lo que se ha podido observar situaciones diferentes según las áreas geográficas, como la evolución de la demanda de electrodomésticos en Asia, sobresaliendo el mercado chino. (Unidad de Inteligencia de Negocios, 2015, p.7)



## **Gráfico 1-1. Producción de la industria**

**Elaborado por:** Industrias de Electrodomésticos de México

La evolución de los electrodomésticos principalmente en los de uso diario han ido cambiando conforme el tiempo de acuerdo a los nuevos estilos de vida de los consumidores, destacando que existen otros factores de aceptación de estos aparatos como la preferencia por aparatos que causen menos impacto ambiental, tanto en su utilización y al desecharlos, por lo que los consumidores deberán demandar electrodomésticos inteligentes, lo que pone a las empresas a desafiarse y mejorar su producción, ya que para poder acceder a un mercado internacional deben cumplir con estándares de seguridad para los equipos de generación y distribución de energía.

### ***1.7.2. Empresas Comerciales de línea blanca en Latinoamérica***

Las empresas Comerciales a nivel Latinoamérica se lo definen:

*En América Latina los mayores exportadores en productos de línea blanca son aquellos en los que residen de las empresas mundiales, las cuales conjuntamente trabajan con empresas locales que tienen marcas destacadas en un mercado interno.*

*México dispone de una destacada industria de electrodomésticos, es pieza fundamental para las exportaciones a América Latina y quinto a nivel mundial la que dispone de algunas representación importantes de empresas nacionales (Mabe, Koblenz) y extranjeras (Whirlpool, LG, Samsung, entre otras).*

*En América Latina las empresas de electrodomésticos están influenciadas al mercado local y global con un máximo nivel de competencia en costos y calidad incentivándose a las exportaciones, considerando que estos países poseen un alto nivel de producción en unidades de línea blanca, por lo que en comparación a un mercado internacional deben ser sometidas a constantes transformaciones tanto en tecnología y nuevos aparatos ya que las exigencias de los consumidores cada vez es más grande por diversos factores como el ahorro de energía, cuidado al medio ambiente y la aparición de nuevas marcas que captan la atención del consumidor. (Varela, 2016, p.5)*

### ***1.7.3. Empresas Comerciales de línea blanca en Ecuador***

Las empresas Comerciales a nivel de Ecuador se lo definen:

*Ecuador en los últimos años en el sector de línea blanca ha ido adquiriendo eficacia e innovación en sus aparatos concentrándose en tres empresas Indurama, Fibroacero y Mabe Ecuador, ya que estos presentan eficiencia ambiental y buena energía, las empresas productoras de electrodomésticos cuentan con certificaciones de calidad, ambientales y de salud ocupacional*

*basándose en los requerimientos internacionales y así poder competir y adentrarse con mercados cercanos como México.*

*A pesar de que se enfocan por ser empresas competitivas en un mercado destacado de electrodomésticos, el panorama es distinto ya que las empresas que proveen la materia prima a las empresas productoras carecen de tecnología e inversión, debido a que no existen estrategias industriales en el desarrollo y evolución de la tecnología, al no interesarse por el desarrollo, los insumos que proveen a la industria de línea blanca les hace falta mejorar la calidad, esto por la inexistencia de laboratorios de certificación, el difícil acceso a préstamos bancarios lo que los delimita a cambiar y mejorar la tecnología llegando a suministrar productos con un buen nivel de calidad. Por estas falencias hacen que el mercado ecuatoriano reduzca su participación en un mercado competitivo, logrando que las marcas extranjeras reconocidas se destaquen ocasionando preferencia y más acogida en el país en comparación de los productos nacionales. (Varela, 2016, p.12)*

#### **1.7.4. Empresas Comerciales de línea blanca en Santo Domingo**

Las empresas Comerciales a nivel Latinoamérica se lo definen:

*En la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se ha podido identificar que los habitantes con el pasar del tiempo han querido mejorar su calidad de vida, por lo que las elecciones en los electrodomésticos han mejorado, además que los avances de la tecnología han influenciado por lo que hoy cada vivienda o más del 70% en su hogar ha contratado algún plan de internet, un celular, una computadora o electrodoméstico se ha hecho indispensable para las viviendas.*

*Estos factores han favorecido a la venta de electrodomésticos o artículos para el hogar, la ciudad de Santo Domingo no es la excepción ya que es evidente que existe gran número de empresas ofertando los mejores aparatos ya sean calidad o precio, por lo que estas empresas se enfocan en desarrollar estrategias que capten la atención y fidelidad del cliente. Al ser un mercado muy competitivo las empresas deben estar en constante cambios de estrategias ofreciendo a los consumidores productos que tengan más opción a ser comprados y se adapten a las preferencias y exigencias del cliente. (Vera, 2017, p.1)*

#### **1.7.5. Evaluar**

“Evaluar es un desarrollo permanente, sistemático y continuo que contiene búsqueda de información referente de los procedimientos y criterios de evaluación, la organización y el análisis de la información” (Gonzales, 2017, p.1).

“Evaluar es un proceso realizado con eficiencia y eficacia dirigido hacia los comportamientos, conductas y desempeños, en el verifica los éxitos alcanzados en base a los objetivos propuestos.” (Molnar, 2012, p, 25).

De lo anterior se manifiesta que evaluar es un proceso dinámico, permanente, continuo y sistemático que recopila información de una operación, o proceso, con el fin de establecer los logros o deducciones adquiridas en función de los objetivos propuestos.

#### **1.7.6. Sistema**

“Sistema es la conformación de un conjunto de entidades u organizaciones que se dependen entre sí para el logro de sus objetivos planteados. Un sistema tiene la participación de que toda operación que crea permutaciones en una de las piezas de los sistemas, asimismo dichos cambios se otorgan en lo demás del sistema” (Seminario, 2012, p.33).

“Sistema es una agrupación de ente conectados de manera organizada. Las fracciones se aquejan por constar en el sistema y se cambian si lo abandonan” (Zalazar, 2011, p.152).

Un sistema se compone por entes u organizaciones, que se hallan involucrados de forma estructurada que interactúan entre sí, para el cumplimiento de las metas proyectadas. Una permutación negativa puede inquietar o afectar a todo el sistema.

#### **1.7.7. Control**

Según Heydis, mencionan que:

*El control incluye principalmente en la medición y aplicación de correcciones a las actividades realizadas por los empleados, para asegurar que se llevan a cabo de acuerdo con lo establecido en el plan, con el propósito de determinar si se están cumpliendo los objetivos establecidos por la dirección. Así el control es el proceso que permite asegurar que sus productos, servicios, actividades, flujos de efectivo, costos cumplen con los requisitos mínimos de calidad establecidos por el propio ente. (Heydis, 2015, p. 30)*

“El control es una acción, pero a un nivel tangible y el efecto que resulta de ella puede medirse. Así como la mente está enraizada en nuestro cuerpo humano, el control está en la organización como una entidad tangible enfocada en la gestión encargada por los órganos directivos” (Melendez, 2015, p.14).

El control es el proceso de medir y aplicar correcciones en las actividades realizadas por la alta dirección y otros empleados de la empresa para que los procesos se ejecuten de acuerdo con los lineamientos establecidos y que permita alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

#### **1.7.8. Sistema de Control Interno**

“El control interno incluye el plan de la organización, todos los métodos, medidas coordinados y aliados dentro de la organización para garantizar que los activos estén adecuadamente protegidos, verificando la precisión y confiabilidad de los datos contables, mejorar la eficiencia operativa y mejorar el cumplimiento de las políticas establecidas” (Mantilla, 2013, p. 20).

“El control interno se conoce desde el contexto en el que opera la organización, ya que es el proceso mediante el cual se crea un estilo de gestión que se evaluara, ayuda a descubrir posibles limitaciones en sus operaciones asegurando los objetivos originalmente establecidos” (Serrano & Herrera , 2017, p. 3).

“Contiene las habilidades, procedimientos, orientaciones y propósitos de la organización con el fin de identificar posibles transformaciones y descaminos en las operaciones o procesos de la organización y asegurar la efectividad” (Berdugo & Mendoza, 2014, p.25).

”Es la agrupación de actividades, procesos, instrumentos, métodos y modelos tratando los puestos de los directivos y del personal de la organización de acuerdo a sus objetivos programados” (Ministerio de Economía y Finanzas , 2018, p.1).

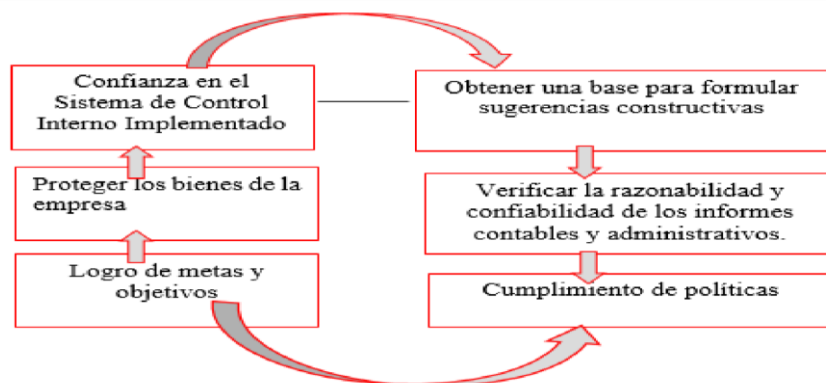
El sistema de control interno es un acumulado de propósitos, operaciones, esquemas, estrategias, ordenaciones y compromisos del personal tanto administrativo y operativo, realizada de manera ordenada e interconectado para lograr la misión y los objetivos programados por la alta gerencia para el éxito de la organización. Contiene políticas, procedimientos, directrices y planes de la organización con el fin de identificar posibles inconvenientes y desviaciones en los procedimientos de la empresa u organización asegurando la efectividad, seguridad, orden y confiabilidad minimizando el riesgo de la gestión administrativa, financiera y contable.

#### **1.7.9. Objetivos del sistema de control interno**

Los objetivos del sistema de control interno son los siguientes:

- *Proteger los activos y resguardar los bienes de la institución.*
- *Verificar la racionalidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.*

- Promover el cumplimiento de las políticas administrativas establecidas para un buen funcionamiento.
- Lograr el desempeño de las metas y los objetivos proyectados por la organización,
- Establecer una base para confiar en el SCI para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de las pruebas de auditoría aplicadas en el examen.
- Obtener una base para realizar sugerencias constructivas a la empresa sobre como mejorar su SCI.
- Disponer de información apropiada sobre hasta qué punto se está obteniendo el logro de los objetivos de la entidad.
- Definir las políticas como destinos de gestión para la ejecución de los procesos establecidos en la organización. (Cepeda , 2014, p. 82).



**Gráfico 2-1.** Objetivos de Control Interno.  
Elaborado por : Estupiñán, R. 2006

#### 1.7.10. Ventajas del sistema de control interno

El control interno tiene una serie de ventajas obvias porque pueden conducir a una organización de manera eficiente y eficaz al éxito de sus objetivos las cuales son:

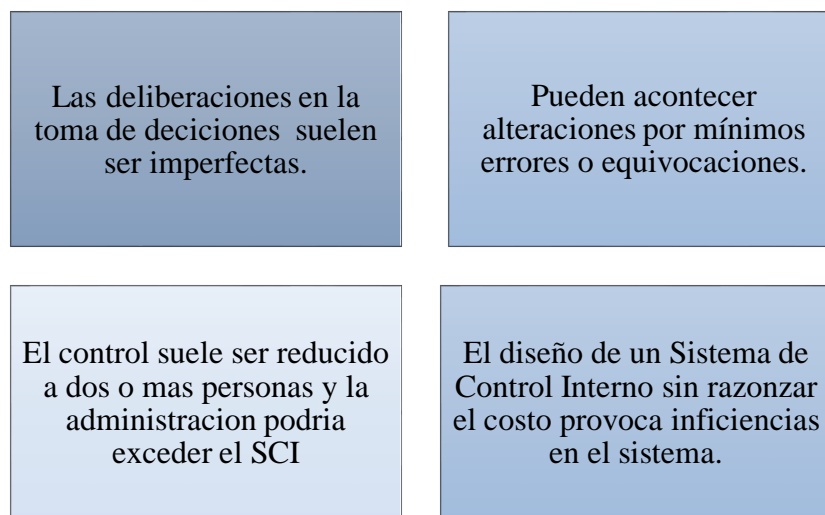
- Asegurar que los recursos de la empresa sean empleados únicamente para el propósito previsto de tal manera que se pueda reducir el riesgo del uso inadecuado de los recursos.
- Lograr el cumplimiento de los objetivos y metas programadas previniendo el riesgo de las posibles desviaciones que se presenten en la organización.
- Promover el desarrollo de la organización en base a sus características, naturaleza y funciones.
- Mejorar la eficacia, eficiencia y transparencias de las operaciones desarrolladas en la empresa facilitando el mejoramiento de los procesos.
- Contar con información confiable, oportuna y real de los registros que respaldan la gestión de la organización.

El control interno posee las ventajas de verificar el uso correcto de los recursos humanos, materiales, técnicos y económicos, al mismo tiempo promueve el cumplimiento de los objetivos, el desarrollo organizacional, la eficiencia, eficacia y la transparencia de las funciones que se llevan a cabo en la empresa la cual permite tomar decisiones de gestión para que exista una información confiable, oportuna y veraz al momento de la toma de decisiones.

#### **1.7.11. Limitaciones del sistema de control interno**

“El Control Interno facilita la información administrativa sobre las actividades de la organización y respalda las decisiones encaminadas para ayudar en el cumplimiento de sus objetivos. No obstante, las expectativas suelen ser más elevadas que las que se saben proporcionar” (Carrillo , 2014, p.13).

El control interno proporciona solo una seguridad razonable y no garantiza que se alcancen los objetivos de gestión. La probabilidad de obtenerlo se ve afectada por:



**Gráfico 3-1.** Limitaciones del control interno

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

El control interno apoya a la toma de decisiones de forma encaminada, ayuda a obtener metas y objetivos, pero así tiene sus limitaciones ya que el control interno a menudo se restringe a dos o más personas de la misma área, muchas ocasiones también se da al no contar con un costo apropiado para la elaboración del diseño y los juicios en la toma de decisiones suelen ser erróneas.

#### **1.7.12. Importancia del sistema de control interno**

- Los controles internos se establecen para conservar la organización en dirección de los objetivos de rentabilidad basándose en su misión, asimismo para empujar los desconciertos en el camino.
- El control interno concibe negociar situaciones económicas y competitivas ligeramente inconstantes, ajustándose a las peticiones y adelaciones de los clientes, mejorando para un futuro. (Mantilla, 2013, p. 69).

La importancia del control interno radica en el hecho de que incrementa la seguridad en los sistemas, mediante la valoración de las actividades y procedimientos administrativos, financieros y contables encaminándolos al logro de los objetivos propuestos, facilitando ingresar a un entorno competitivo adoptándose a grandes mercados, basándose en el eje principal de priorizar a sus clientes y empleados.

#### ***1.7.13. Características del sistema de control interno***

Las principales características de un Sistema de Control Interno son las siguientes:

- *El control interno está ligado a los procedimientos administrativos, contables, financieros pertinentes a las diferentes áreas de la organización.*
- *El control interno es inherente al progreso de las acciones de la organización*
- *No evalúa desvíos; es consiente identificarlas para mitigar los riesgos.*
- *Participan todos los implicados en la organización independientemente de su puesto de trabajo.*
- *En cada área de la organización existirá un comisionado encargado ante su Jefe inmediato.*
- *Aportan un grado de seguridad razonable en base al logro de objetivos propuestos.*
- *Proporciona la adquisición de objetivos en una o más de las áreas operacionales de la organización.*
- *Se adecúa cómodamente al tipo o tamaño de organización.*
- *Accede a desarrollar autocontrol, liderazgo, fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos ante la organización.* (Cepeda , 2014, p. 9).

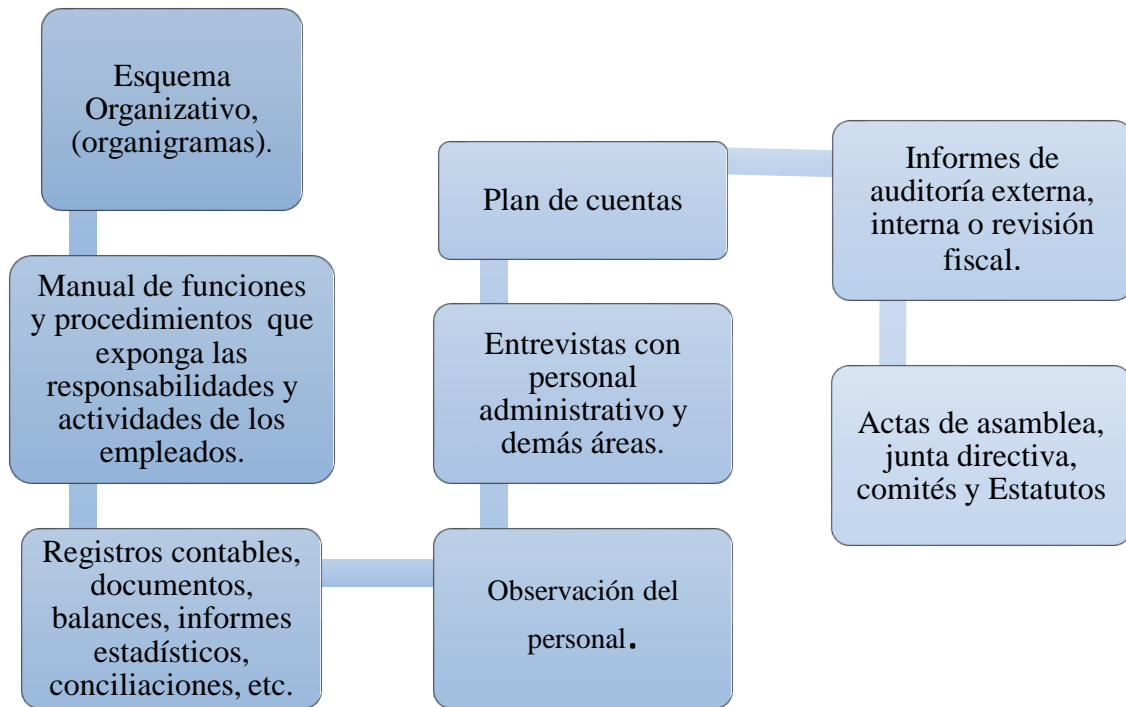
#### ***1.7.14. Diagnóstico del sistema de control interno***

“El diagnóstico del control interno facilita solventar preguntas, tales como: ¿qué problemas tenemos? ¿Cómo van las cosas? ¿Qué decisiones se van a tomar? ¿Qué está pasando? Identifica cómo está el control en un tiempo oportuno en un área, un proceso o un movimiento” (Cepeda , 2014, p. 82).



### 1.7.15. Fuentes de información adecuada para la evaluación del control interno

Las fuentes de información adecuadas para la evaluación del control interno son:



**Gráfico 4-1.** Fuentes de Información del Control Interno

Elaborado por: Gabriela Pinargote

### 1.7.16. Métodos para Evaluar el sistema de control interno

Cualquier organización independiente de su naturaleza económica y social tiene el propósito de evaluar la situación actual de sus procesos con la finalidad de estipular acciones correctivas o de mejoramiento en base a los resultados obtenidos.

Todo se desarrolla en diferentes momentos del control logrando ser: previo, continuo o posterior a las operaciones de evaluación, en esta pauta se evalúan los riesgos hallados en la organización y se establecen los análisis para mitigarlos, ofreciendo alternativas y recomendaciones para el mejoramiento de las actividades y del sistema.

#### 1.7.16.1. Método de Cuestionario o Preguntas

Los métodos de cuestionario son:

*El procedimiento se basa en ejecutar el diseño de cuestionarios en los que constituyan preguntas dirigidas a los altos directivos y personal encargado de las diversas áreas de la empresa que se está evaluando, con el propósito de que sean objetadas por las personas antes indicadas.*

*Las preguntas son enunciadas con la intención de que una respuesta afirmativa (SI) dé a conocer un punto positivo existente en el sistema de control interno, y por el contrario una respuesta negativa (NO) muestre una debilidad o un punto poco confiable. De vez en cuando existirán preguntas no aplicables (NA). El auditor periódicamente obtiene respuestas muy ventajosas a través de la entrevista que realiza a los funcionarios de la empresa u organización, en la cual el objetivo es lograr la mayor evidencia posible. Sin embargo, en este punto no acaba la evaluación del control interno; pues el auditor necesita conseguir más evidencia y pruebas, a través de procesos conocidos por la empresa. Para verificar la convicción de estas pruebas es necesario que el auditor solicite documentos que los confirmen. (Daza , 2014, p1)*

#### **1.7.16.1.1. Características de Redacción de cuestionarios**

- a) Redactar en base al nivel de preparación y formación de las personas a las que se destina.
- b) Las preguntas deben ser claras y precisas que permitan la libertad de la persona a la que están dirigidas.
- c) Evitar términos subjetivos que las preguntas sean precisas y concisas con el propósito de conseguir la confianza y concentración del entrevistado.
- d) Las preguntas deben estar ejecutadas en base al cumplimiento de la evaluación de del control interno para complementar la información. (Meléndez Torres , 2013, p. 1)

#### **1.7.16.1.2. Ejemplo de cuestionarios de control interno**

**Tabla 1-1:** Cuestionario de Control Interno

Preparado por.....  <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>  Fecha..... Revisado por.....  <b>FONDOS DE CAJA CHICA.</b>  Fecha.....	Si	No
	1. ¿Se usa el sistema de fondo fijo?	
2. ¿Es una sola persona responsable principalmente de cada fondo?		
3. Justificantes de caja chica:		
a) ¿Se exigen siempre en cada desembolso del fondo?		
b) ¿Están numerados?		

c) ¿Los firma el que recibe el efectivo desembolsado?		
d) ¿Están escritos con tinta?		
e) ¿Llevan el importe en cifras y en letras?		
f) ¿Los aprueba una persona responsable?		
g) ¿Se cancelan, juntamente con los documentos justificantes, de forma que no puedan usarse nuevamente?		
4. ¿Se extienden los cheques para renovar el fondo a la orden del cajero del fondo?		
5. El cajero del fondo:		
a) ¿Tiene acceso a los ingresos en efectivo?		
b) ¿Tiene acceso a los libros generales de contabilidad?		

Fuente: ULADECH

Realizado por: Meléndez Torres , 2013.

#### 1.7.16.2. Método Gráfico o Flujo gramas

*Los flujo gramas son procedimientos que radican en describir imparcialmente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, precisamente con las operaciones mediante sus áreas y actividades. En la descripción de las operaciones, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que proporcionan una idea completa de las actividades de la empresa.*

*Este método una adición muy conveniente porque en el caso de verificaciones periódicas se puede utilizar una representación básica de los círculos y ciclos de la administración durante varios años, identificando muy rápidamente los procesos potencialmente mejorados y alcanzando llegando a una eficiencia y eficacia administrativa. (Estupiñan, 2006, pp. 161-162).*

### 1.7.16.2.1. Ejemplo de Flujo de Procesos

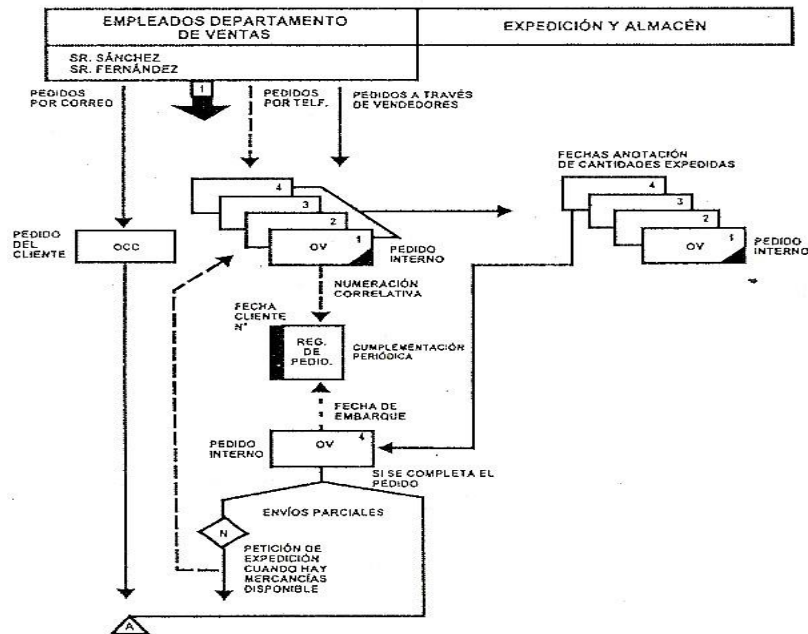


Figura 1-1. Flujo de procesos

Elaborado por: Meléndez Torres , 2013.

### 1.7.17. Técnicas para evaluar el Control Interno

#### 1.7.17.1. Técnicas de Verificación Verbal

**Indagación:** Se refiere en adquirir información verbal por medio de investigaciones y diálogos. Esta técnica es de mucha utilidad en la auditoría operacional cuando se examinan departamentos específicos no argumentados. Sin embargo, las conclusiones de la indagación no constituyen una evidencia suficiente, competente y relevante poco confiable.

#### 1.7.17.2. Técnicas de verificación Escrita

**Análisis.** - Consiste en aislar en elementos o partes las transacciones u operaciones que están observados a investigación.

**Confirmaciones:** Consiste en la obtención de una respuesta de una fuente independiente de la entidad bajo la observación y sus registros. La confirmación puede ser de dos tipos: confirmación afirmativa cuando se le solicita al confirmante que responda si está satisfecho con los datos a transigir. Cuando se proporcionan los datos relevantes para la verificación, la confirmación puede ser directa; cuando no se proporcionan datos, es indirecta y solo en el momento en el que el remitente no está satisfecho con los datos enviados, el confirmador debe responder con una confirmación negativa.

1.7.17.3. *Técnicas de verificación Documental*

**Comprobación:** Inspecciona la evidencia que ayuda a una transacción u operación indicando mando, legitimidad, participación y certidumbre.

**Computación:** Es la técnica que comprueba la precisión matemática de las operaciones.

1.7.17.4. *Técnicas de verificación Física*

**Inspección:** Es el examen físico y visual de bienes, documentos y direcciones para probar la existencia y autenticidad. (Daza , 2014, p.1).

Las técnicas de evaluación de control interno pueden ser de naturaleza verbal, como la investigación, que incluye la recopilación de información a través de encuestas y entrevistas personales utilizando las técnicas de verificación escrita como es el análisis, el equilibrio, validación de documentos que ayudan a respaldar una transacción u operación con la exactitud de la matemáticas.

1.7.18. *Informe COSO*

Comisión voluntaria formada por cinco estructuras organizacionales del sector privado en EEUU, para facilitar la mitigación de los riesgos con temas conectados: la gestión del empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude aplicando técnicas y criterios garantizando una buena dirección corporativa. Las organizaciones son:



### **Gráfico 5-1. Comisión Informe COSO**

Elaborado por: Gabriela Pinargote

“Desde su fundación en 1985 en EEUU, originada por las malas experiencias empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos, recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras” (Asociación Española para la Calidad, 2018, p.1).

#### **1.7.19. COSO I**

“El modelo COSO puede ser definido como la aplicación de técnicas de control interno y los criterios eficientes para un buen funcionamiento de la gestión, aplicando el avance del control interno en los procesos que desarrolla la entidad” (Castro, 2013, p.1)

“El COSO proporciona las directrices para que el cumplimiento de la gestión sea eficaz y eficiente en la evaluación del riesgo y de los controles internos en las empresas u entidades.” (Fonseca, 2014, p.1)

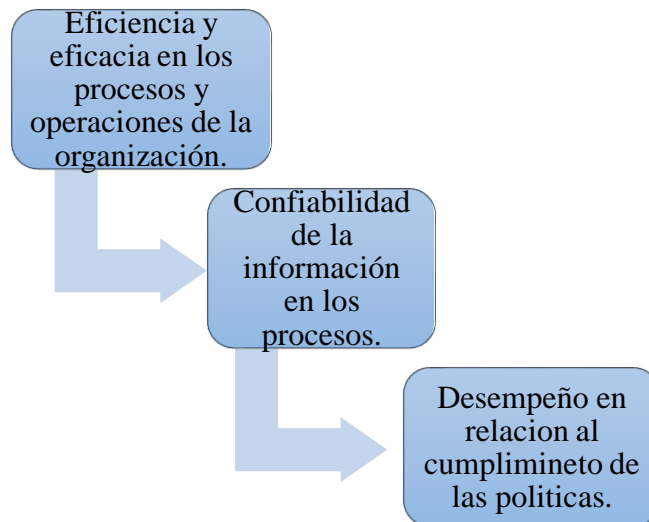
##### **1.7.19.1. Objetivos del COSO I**

Los Objetivos del COSO I, Mantilla menciona:

- *Integrar muchas percepciones del control y ser la base para evaluar los sistemas de control interno de las entidades.*
- *Prender que los involucrados tengan una guía sobre el control interno, garantizando el buen funcionamiento del negocio.*
- *Presentar pautas de funcionamiento para prevenir riesgos en los procesos de la organización y en los sistemas de control interno.*
- *Revisar la efectividad de los procedimientos del control interno implementando estrategias para mejorarlas. (Mantilla, 2013, p.15)*

#### **1.7.20. Elementos del COSO**

El control interno es el proceso desarrollado por los directivos de las áreas administrativas, financieras o contables y de todo el personal de la organización, implementado para proveer seguridad razonable, reducción de posibles riesgos hasta llegar a la consecución de los objetivos programados en las siguientes categorías:



**Gráfico 6-1.** Consecución de Objetivos

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

#### **1.7.20.1. Ambiente de Control**

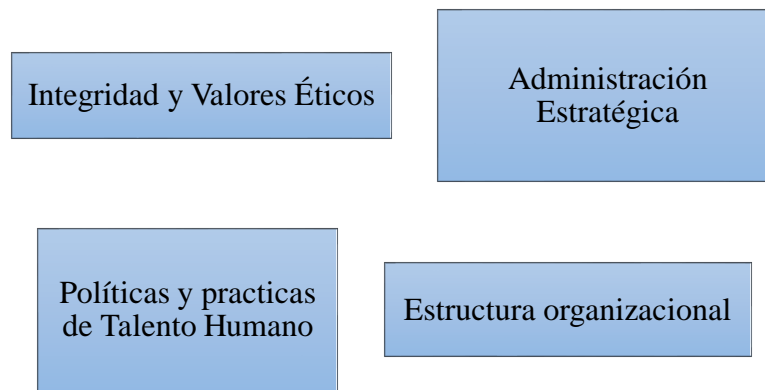
“Marca la base del procedimiento de una organización e influye en la concienciación del personal referente al control” (Orellana Flores , 2013, p.3).

“Es la pieza importante de todos los componentes de control interno, aporta conducta y estructura, proporciona a la organización autoridad y responsabilidad en las funciones para el cumplimiento de los objetivos” (Mantilla, 2013, p.17).

“Compone los ejemplos de conductas en una entidad y las maneras de como los directivos diseñan políticas para influenciar en el control, en cualquier organización el personal es su gente, sus particularidades individuales incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia” (Ñúñez Hurtado, 2014, p.9 ).

Este componente es guiado por la cultura organizacional, basándose en las políticas, procedimientos y códigos de ética, que avivan la importancia del control en los que integran la organización, se basa en realizar los procesos de gestión de la gerencia, conformado por el compromiso ético de los directivos y la integridad reflejado en las funciones de la empresa.

Los elementos que conforman el componente responden a lo siguiente: políticas



**Gráfico 7-1.** Elementos del Ambiente de Control

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

“Para que una organización logre un buen ambiente de control deben considerar como se está llevando los procesos de la gerencia y como está implementada la estructura organizacional cumplimiento con el compromiso de ser los mejores en el mercado” (Pany, 2005, p.1).

#### **1.7.21. Evaluación de Riesgo**

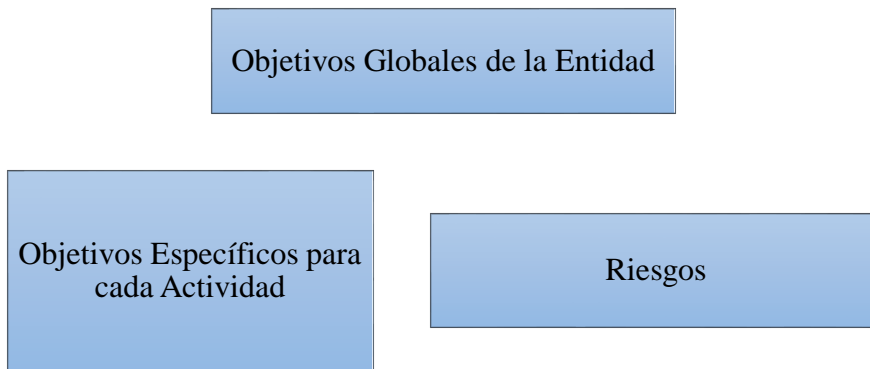
“Mecanismos óptimos para evidenciar y manejar los eventualidades encontradas y destacadas a un cambio para el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización” (Estupiñan, 2006,p.1).

“Afronta varios riesgos originados por funciones internas y externas de la organización, es importante evaluarlas para establecer mecanismos de reducción de riesgos y así implementar estrategias mejorando los procedimientos” (Fonseca Luna , 2014, p.5).

La organización debe tener conocimiento de los riesgos que están afectando el logro de los objetivos por lo que es importante implementar acciones que evalúen, examinen y atenúen los potenciales riesgos. Existen métodos óptimos para identificar y valorar los riesgos en una organización como las matrices y manuales de referencia, el cual se evidencia los riesgos internos y externos, por lo que los directivos actúan de manera eficiente en un plan para mitigarlos.



Los elementos que integran la evaluación al riesgo son:



**Gráfico 8-1.** Elementos de la Evaluación al Riesgo  
Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

### 1.7.21.1. Riesgos

“Prevención de incertidumbre que manifiesta los acontecimientos concurrentes o futuros que pueden originar el mal funcionamiento de los procesos o incumplimiento en el logro de los objetivos organizacionales propuestos” (Mantilla, 2013, p.9).

#### 1.7.21.1.1. Tipos de Riesgos de Control

**Tabla 2-1:** Tipos de Riesgos de Control

Riesgo Inherente	Riesgo de Fraude	Riesgo de Control
Es toda actividad propia de la organización muy aparte del sistema que este aplicando, este riesgo está fuera del alcance del auditor ya que suele ser muy complicado resolverlo o tomar alguna decisión para desaparecerlo ya que es natural de la empresa.	Los sistemas de control estén descalificados para averiguar o evitar errores o anomalías importantes de forma pertinente. Este riesgo evalúa mediante el conocimiento poniendo en práctica las pruebas de cumplimiento.	Son inquietudes de la entidad no detectados, por estas razones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mala e inadecuada aplicación de los procesos pertinentes de auditoría.</li> <li>• Inadecuados comentarios de los resultados en base a los procesos ejecutados.</li> </ul>

Fuente: (Mantilla, 2013)

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

### **1.7.22. Actividades de Control**

“Visualiza las políticas organizacionales desarrolladas para el funcionamiento de la organización, conjunto de reglas estipuladas en rigen en los procesos administrativos, contables o financieros para tener un mejor control de las actividades que se realizan” (Ñúñez, 2014, p.6).

Las actividades de control en:

*Las entidades establecen procedimientos que ayudan a determinar el cumplimiento de las políticas que se llevan a cabo con una seguridad razonable, con el propósito de disminuir y eliminar los riesgos existentes que entorpecen la consecución de los objetivos planteados por la entidad, las actividades de control más frecuentes son el procesamiento de información y el control al desempeño de las funciones y segregación de responsabilidades.*

*Las políticas y procedimientos garantizan que las funciones se estén llevando a cabo de acuerdo a lo estipulado por parte de los directivos de la empresa, lo cual es aplicado a toda la entidad, niveles organizacionales y todos los procesos que ayudan en la consecución de los objetivos programado.*

(Blanco, 2012, p3)

### **1.7.23. Información y Comunicación**

“Sistemas de información que originan reportes pertinentes a la información administrativa, operacional y financiera que está ligada con el cumplimiento para aplicar y controlar a la organización” (Mantilla, 2013, p.2).

“Identificación y recopilación de la información de la organización que contribuye al cumplimiento de las responsabilidades del personal, estipulando cuales son las funciones a ejecutar de manera oportuna y periódica para el logro de los procesos y actividades a realizar sean eficientes” (Cervantes, 2013, p.6).

Según Mantilla menciona que:

*La información es indispensable en toda la organización para operar el negocio, encaminarlo hacia los objetivos propuestos en todas las áreas de le empresa, por lo que los directivos deben mantener canales de intercambio de información que permita que todo el personal tenga conocimiento de los procesos a realizarse. La información debe ser pertinente y relevante que tenga relación con los eventos internos o externos de la entidad, es necesario conocer los sistemas de información tanto formal como informal, las cuales con el pasar del tiempo pueden ir cambiando en base a las*

*necesidades o riesgos de la organización para lograr el cumplimiento de los objetivos trazados por los directivos. (Mantilla, 2013)*

#### **1.7.24. Monitoreo**

“Las funciones y las actividades deben ser monitoreadas para un cambio respectivo en los procedimientos, si es considerable ejecutar un cambio en los procesos y si se están llevando de manera correcta, de tal modo que el sistema pueda reaccionar oportunamente de acuerdo a las condiciones que respalden el cambio” (Ñúñez Hurtado, 2014, p.33).

Las organizaciones se basan en el mejoramiento continuo, todo proceso que se desarrolle en una entidad debe ser supervisada y monitoreada, por lo que debe poseer un adecuado sistema de control interno que se adapte y responda de manera ágil a las condiciones actuales, valorando el desempeño de las funciones de forma continua, monitoreado de manera periódica hasta llegar a la mitigación del riesgo, y determinar quiénes son los responsables de realizarlo.

El COSO I está formado por cinco componentes, el ambiente de control que se acentúa en la integridad y los valores éticos, la evaluación de riesgos que consiste en destacar los errores que afectan la operatividad de la empresa, las actividades de control que establece políticas y procedimientos con el fin de examinar y mitigar los riesgos que son contrarios a la obtención de objetivos organizacionales, la información y comunicación permite apoyar las decisiones directivas por lo que la información debe clara, precisa y entendida por el personal para que se cumpla de manera eficiente las actividades y por último el monitorea que se basa en aplicar un sistema de control que permita monitorear.

#### **1.7.25. Informe de Control Interno**

Al informe de Control Interno, Cepeda lo define:

*En la actualidad se ha convertido en una práctica común la publicación de informes, dejando constancia las deficiencias encontradas en el sistema de control interno las cuales deben ser notificadas para que se puedan tomar medidas de ajuste correspondiente. Se dice que un informe refleja los errores encontrados en el momento de la evaluación, que permite a los directivos comprender y tomar acciones correctivas del mejoramiento de los procesos de la entidad. (Cepeda , 2014, p.223).*

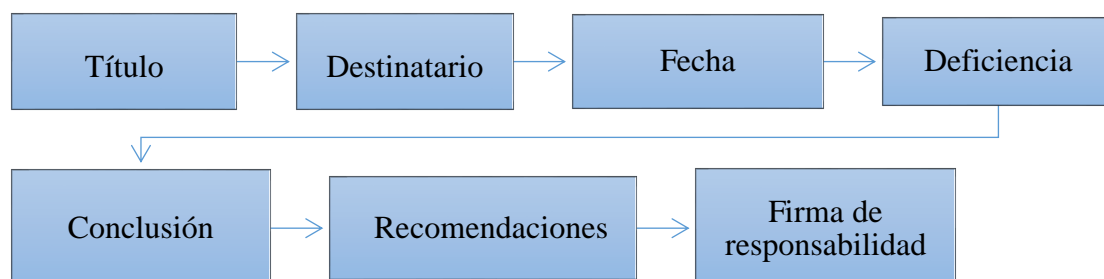
#### **1.7.26. Presentación de informes**

Es necesario recordar que se deben considerar las siguientes pautas al momento de preparar el informe de control interno.

- *Se incluirá debilidades significativas que se evidenciaron al momento de realizar la evaluación de control interno.*
- *Proveer información clara, precisa y relevante con la correcta aplicación de los métodos de evaluación.*
- *Deben ser realizados en el tiempo estipulado sin causar retrasos de entrega de las evidencias.*
- *La información debe ser emitida de forma imparcial, destacando el juicio ético al emitir los resultados.*
- *Desarrollado de manera simple que los altos directivos puedan comprender el diagnostico que se está emitiendo. (Carrillo , 2014, p.12)*

### **1.7.27. Estructura del informe de control Interno**

El informe está estructurado por:



**Gráfico 9-1.** Estructura del Control Interno

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

El informe de control interno conocido como informe de deficiencias en el que se detalla las debilidades y evidencias encontradas en las que se expresa las recomendaciones factibles para incrementar el mejoramiento en el desarrollo de las operaciones en todas las áreas de la organización, este informe debe contener debilidades significativas, aspectos completos, suficientes, claros, debe ser emitido sin retraso, ser escrito en forma sencilla, clara, concisa y expresarse de manera imparcial, poniendo en práctica un excelente juicio ético al momento de realizar los respectivos diagnósticos y sugerencias.

## **1.8. Marco Conceptual**

**Evaluar:** es un desarrollo permanente, sistemático y continuo que contiene búsqueda de información referente de los procedimientos y criterios de evaluación, la organización y el análisis de la información.

**Control Interno:** incluye el plan de la organización, todos los métodos, medidas coordinados y aliados dentro de la organización para garantizar que los activos estén adecuadamente protegidos, verificando la precisión y confiabilidad de los datos contables, mejorar la eficiencia operativa y mejorar el cumplimiento de las políticas establecidas

**Sistema de Control Interno:** Contiene las habilidades, procedimientos, orientaciones y propósitos de la organización con el fin de identificar posibles transformaciones y descaminos en las operaciones o procesos de la organización y asegurar la efectividad.

**Modelo COSO I:** aplicación de técnicas de control interno y los criterios eficientes para un buen funcionamiento de la gestión, aplicando el avance del control interno en los procesos que desarrolla la entidad.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de Investigación

##### 2.1.1. Investigación Cualitativa

“Mejoramiento de actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o herramientas en una situación o problema específico, se basa en lograr una descripción general, es decir intenta analizar un problema o actividad de manera integral y detallada.” (Vera, 2012, p.6)

Las características de la investigación cualitativa son:

1. El entorno natural y el problema son la fuente principal en el trabajo de los investigadores.
2. La recopilación de datos se basa en una técnica verbal más que cuantitativa.
3. Los investigadores destacan tanto los procesos como los resultados obtenidos.
4. El análisis de los datos es más inductivo.
5. Comprende como los sujetos de investigación piensan acerca de los procesos ejecutados y que recomienda en relación al resultado.

En el presente trabajo de investigación aplicare un enfoque de tipo cualitativo debido a que analiza la situación actual en base a los problemas que afronta la empresa comercial Dispanel Cía. Ltda., al no tener un control en sus operaciones organizacionales.

##### 2.1.1.1. Investigación Cuantitativa

El enfoque cuantitativo, Hernández , Fernández , & Baptista, señalan que:

*El enfoque cuantitativo está establecido en las obras: Auguste Comte y Émile Durkheim en la que se reflexiona que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se realiza en base a un proceso deductivo utilizando la medicación numérica y el análisis estadístico, se comprueban hipótesis expresadas. Este enfoque se relaciona con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. (Hernández , Fernández , & Baptista , 2014, p. 4)*

En el presente trabajo de investigación aplicare el enfoque cuantitativo que me ayudara en la ponderación de la evaluación de control interno, midiendo la confianza y el riesgo en procesos que ejecuta la organización para tener un idea clara y precisa de cómo se están cumpliendo y realizando las funciones.

## **2.2. Nivel de Investigación**

### **2.2.1. Estudios descriptivos**

Según Hernández , Fernández , & Baptista, sugiere que:

*Se utilizan para analizar cómo se ve el fenómeno, sus componentes y como se manifiesta, permite concretar el fenómeno de estudio midiendo una o más de sus propiedades.*

*Reconoce las características del campo de investigación, indica las formas de comportamiento y actitudes en el campo de investigación, establece comportamientos específicos verificando las asociaciones entre las variables e investigación. A partir de los objetivos marcados, el investigador indica el tipo de descripción que pretende realizar, utiliza técnicas específicas para recopilar información, como entrevistas y cuestionarios. La mayoría de las veces el muestro se utiliza para recopilar información, que debe pasar por un procesos de codificación, tabulación y análisis estadístico.*

*En base a los objetivos ejecutados, el investigador indica el tipo de descripción que se pretende desarrollar. Utiliza técnicas concretas en la recopilación de información como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. Las veces que se da uso el muestreo es para recolección de información relevante, la cual es utilizada en procesos de tabulación y análisis. (Hernández , Fernández , & Baptista , 2014, p.5)*

La presente investigación es descriptiva ya que se evaluará la situación actual de la organización, estudiando a todo el personal involucrado en las operaciones de control interno estimando medidas de confianza.

### **2.2.2. Estudios explicativos**

Según autores propone que:

*Encuentra los motivos que provocan ciertas variaciones. Su propósito es explicar el por qué sucede un fenómeno y qué condiciones se encuentra.*

*El investigador debe hacer esfuerzos en este estudio por la gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. También, debe estipular las causas por las que el estudio puede determinarse explicativo. Su ejecución crea el esfuerzo de ayudar en el desarrollo del conocimiento científico.*

*Se considerará oportuno el estudio explicativo debido a que permitirá determinar las razones por las cuales no se están cumpliendo correctamente los procesos en la organización, en sus diferentes áreas tanto administrativas, contable financiera y de inventario, explicando con claridad los efectos negativos, riesgos y dificultades que con lleva al ineficiente funcionamiento de las operaciones organizacionales. (Hernández , Fernández , & Baptista , 2014, p. 18)*

## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población

“Son todas personas o elementos que se basa la investigación, es decir, todos los compendios que se van a evaluar o estudiar, por esa razón se lo conoce como un todo” (Borda Pérez , 2009, p.79).

La población de la empresa comercial Dispanel Cía. Ltda., es de 20 empleados constituidos de la siguiente manera.

**Tabla 3-2:** Población de la Empresa

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Presidente	1
Gerente	1
Jefe de Talento Humano	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Cajeras	6
Jefe de Inventario	1
Bodeguero	1
Cargadores	4
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Empresa Dispanel Cía., Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

### 2.3.2. Muestra

La población está conformada por la muestra por lo que en el presente trabajo de investigación se trabajara con el total del personal de la empresa, como es una población pequeña de un total de 17 trabajadores no es necesario realizar un muestro ya que se aplicará la investigación a todo el universo de estudio.

## 2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación



#### **2.4.1. Método deductivo**

Para el autor Calduch, afirma que el método deductivo se refiere a “Parte de lo general para concentrarse en lo particular a través del razonamiento lógico y las hipótesis que se pueden desarrollar al final de la investigación por derivación o consecuencia de las características o enunciados de carácter expresadas previamente” (Calduch , 2014, pág.35).

En este trabajo de investigación se empleará el método deductivo partiendo de un tema en general hacia lo particular estableciendo resultados con respecto a la problemática mencionada.

#### **2.4.2. Análisis y síntesis**

Según el autor Calduch, con respecto al método de análisis y síntesis, establece:

*Procedimientos que consienten al investigador conocer la realidad., manipula juicios, es una operación de destrezas del conocimiento que comienza con caracterización de cada una de las partes que determinan una realidad, establece una relación de causa-efecto entre los universos que conforman el objeto de investigación. Se basa en separar el objeto de estudio en dos partes, una vez comprendida y entendida su particularidad es construir un todo son dos procesos que se perfeccionan en uno. (Calduch , 2014, pág.37).*

Método de análisis y síntesis se pretende aplicar en este trabajo de investigación ya que se quiere conocer la situación actual que atraviesa la organización, considerando las falencias que provocan la existencia de problemas en los procesos, entre ellos, que las funciones no están alineadas de acuerdo a los puestos de trabajo, las políticas no están bien definidas por el personal y mal manejo y uso de los inventarios que obstaculiza el logro de los objetivos organizacionales.

#### **2.4.3. Observación**

“Consiste en observar detalladamente el fenómeno, sujeto a investigar, proporcionado información para la evaluación y proceder a registrarla. Elemento principal y fundamental de todo proceso investigativo; se apoya el investigador para adquirir el mayor número de datos e información. La mayor parte de las investigaciones han sido ejecutadas y logradas a través de la observación” (Calduch, 2014, p.18).

En este trabajo de investigación se realizará la observación de cómo se dan los hechos, los procesos, las funciones, actividad y operaciones en general, aquellas políticas y procedimientos

que se emplean al personal de la empresa y su importancia en los resultados del período investigado.

#### **2.4.4. La Entrevista**

“Técnica para conseguir información o datos que radica en un parlamento entre dos personas: el entrevistador "investigador" y el entrevistado; se lo ejecuta con el propósito de conseguir información relevante, por lo general es una persona idónea en la materia de la investigación o el tema a investigar” (Calduch, 2014, p.3).

En el presente trabajo de investigación se ejecutará una sucesión de preguntas abiertas al gerente que será el entrevistado, obteniendo información de cómo se aplica las funciones a las actividades del personal y cuáles son las estrategias a aplicar ante la presentación de eventualidades que afecta que se logre las operaciones gerenciales.

#### **2.4.5. La Encuesta**

*Técnica destinada a recopilar datos de varios universos cuyas opiniones atraen al investigador, se maneja un listado de preguntas escritas que se conceden a los sujetos a investigar, con el propósito que las respondan e por escrito. Es impersonal porque la encuesta no lleve el destinatario, ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos sin la información acerca del tema investigado.” (Calduch, 2014, p.10)*

Se realizará una encuesta en el presente trabajo de investigación mediante la recopilación de información y datos importantes que ayudaran a determinar la viabilidad de la evaluación de control interno y el impacto que obtendría sobre la administración

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Variable Independiente:** Ejecución de los procesos organizacionales

**Tabla 4-2:** Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS	DESTINATARIO
La Ejecución de los procesos es la realización de un conjunto de funciones y operaciones en base al perfil de trabajo del personal, actividades establecidas por la organización, la que se encarga de administrar, alinear y ayudar al personal en sus tareas a realizar.	Aplicación de Instrumentos Administrativos	Manual de Funciones	<p>¿Existe Manuales de Funciones por cada departamento?</p> <p>¿Las funciones están orientas al cumplimiento de los objetivos organizacionales?</p>	Encuesta	Personal de la Empresa
	Evaluación de Desempeño	Rotación del personal Capacitaciones	<p>¿La empresa realiza capacitaciones constantes al personal?</p> <p>¿La empresa evalúa al personal en base a la competencia suficiente para la ejecución de las actividades?</p> <p>¿Se verifica el cumplimiento de las operaciones de las áreas administrativas, contables y de inventarios?</p> <p>¿La empresa dispone de recursos necesarios para asegurar la satisfacción laboral del personal?</p>	Encuesta	Personal de la Empresa

**Fuente:** Empresa DISPANEL

**Elaborado por:** Gabriela Pinargote, 2021

**Variable Dependiente:** Consecución de los Objetivos

**Tabla 5-2:** Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS	DESTINATARIO
Consiste en lograr, conseguir y alcanzar una meta establecida en la organización, con la correcta ejecución de las funciones que se realizan, dando direccionalidad en las estrategias o tomas de decisiones llevando al éxito gerencias de la entidad.	Diagnostico a la Gestión Estratégica	Reglamento Interno	¿La empresa difunde el conocimiento de la Misión, Visión y los Objetivos? ¿La empresa establece metas a corto, mediano y largo plazo?	Encuesta	Personal de la empresa
	Medición de los Riesgos	Evaluación de Control Interno	¿La empresa cuenta con métodos de evaluación para medir el cumplimiento de los objetivos? ¿Existe una política documentada para el control de los documentos y registros? ¿La empresa promueve programas de mejora continua en los procesos?	Encuesta	Personal de la empresa

Fuente: Empresa DISPANEL

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

## 2.5. Análisis e Interpretación de Resultados

### 2.5.1. Resultado de las encuestas

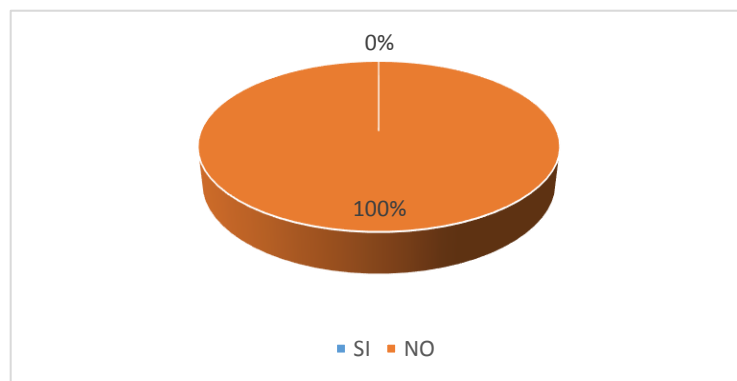
Los resultados obtenidos de las encuestas que se realizó al personal de la empresa comercial Dispanel Cía. Ltda.

#### 1. ¿Existe Manuales de Funciones por cada departamento?

**Tabla 6-2:** Manual de Funciones por cada departamento

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	17	100%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta N.º 1 de la encuesta  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote, 2021



**Gráfico 10-2.** Manual de Funciones por cada departamento  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote

#### Análisis e Interpretación

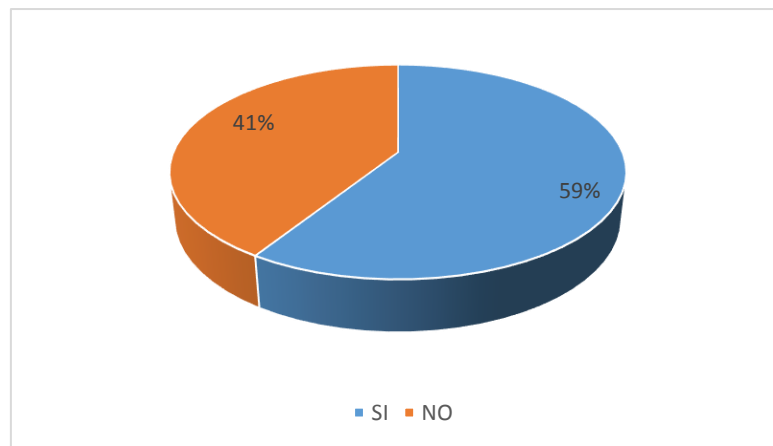
Del 100 % de la población encuestada, se observó que el 100% manifiesta que la empresa no cuenta con un Manual de Funciones por cada departamento, la organización solo posee un manual de manera general por lo que se debería actualizarlo, debido a que el manual refleja las funciones, competencias y perfiles con el propósito de ser una herramienta de trabajo para la administración, coordinación y eficiencia en las funciones alineadas con los objetivos organizacionales.

## 2. ¿Las funciones están orientadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales?

**Tabla 7-2:** Funciones orientadas el cumplimiento de objetivos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	59%
NO	7	41%
TOTAL	17	100%

Fuente: Pregunta N° 2 de la encuesta  
Elaborado por: Gabriela Pinargote



**Gráfico 11-2.** Funciones orientadas al cumplimiento de los objetivos  
Elaborado por: Gabriela Pinargote

### Análisis e Interpretación

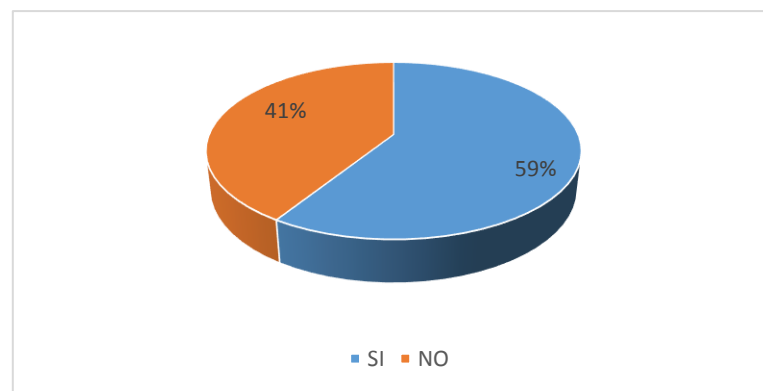
Del 100 % de la población encuestada, el 59% manifiesta que las funciones que se realizan en la empresa están orientadas en los objetivos organizacionales, mientras que el 41% no tiene conocimiento de los objetivos, la administración no los ha difundido con todo el personal, las funciones ayuda a que se establezcan indicadores sobre el personal al momento de la ejecución de su trabajo presentando un visión de conjunto de la administración por lo que estas deben estar ligadas a los objetivos organizacionales es importante que la empresa difunda los objetivos y que las funciones estén atados a estos para ser una empresa competitiva en el mercado.

### 3. ¿La empresa realiza capacitaciones constantes al personal?

**Tabla 8-2:** Capacitaciones constantes al personal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	59%
NO	7	41%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta N° 3 de la encuesta  
Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021



**Gráfico 12-2:** Capacitaciones constantes al personal  
Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

#### **Análisis e Interpretación**

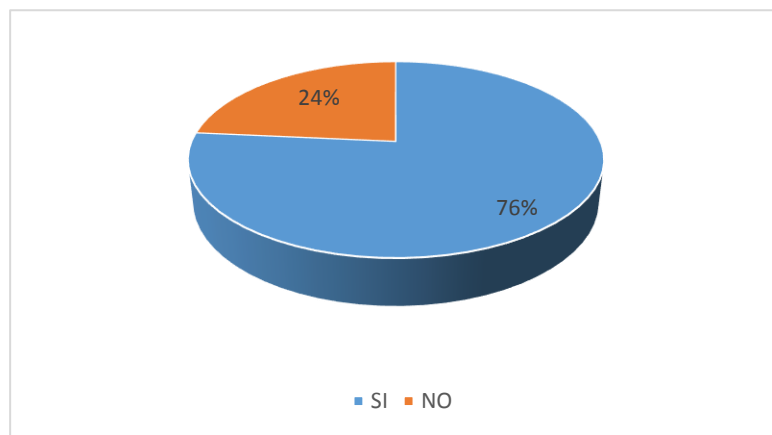
Del 100 % de la población encuestada, el 59% reconoce que si han recibido alguna capacitación desde que fueron seleccionados para el puesto de trabajo pero no de manera constante, mientras en el 41% asegura que no han recibido capacitaciones, la administración no realiza capacitaciones constantes al personal en base sus áreas de trabajo las cuales son muy importantes para mejorar el desempeño, el cumplimiento de las funciones, las habilidades, conductas y actitudes del personal, la administración debería centrarse en sus funciones y percatarse que la organización necesita ser capacitada periódicamente en base a sus cargos para que los procesos sean realizados en base a los objetivos propuestos que se desean lograr.

**4. ¿La empresa evalúa al personal en base a la competencia suficiente para la ejecución de las actividades?**

**Tabla 9-2:** Evaluación al personal en base a la competencia suficiente

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	13	76%
<b>NO</b>	4	24%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta N° 4 de la encuesta  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote,2021



**Gráfico 13-1.** Evaluación del personal en base a la competencia suficiente  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote,2021

**Análisis e Interpretación**

Del 100 % de la población encuestada, el 76% manifiesta que la empresa los ha evaluado en base a su competencia suficiente para le ejecución de actividades ya que se han destacado por su buen desempeño, mientras que el 24% relata que no han sido evaluados en base a sus competencias resulta de suma importancia que la empresa establezca una evaluación de competencias enfocadas a los perfiles del personal diagnosticando el comportamiento, habilidades y actitudes que permitan el desempeño satisfactorio en la organización, llevando a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada y desarrollando de manera óptima las actividades enfocadas al logro de los objetivos.

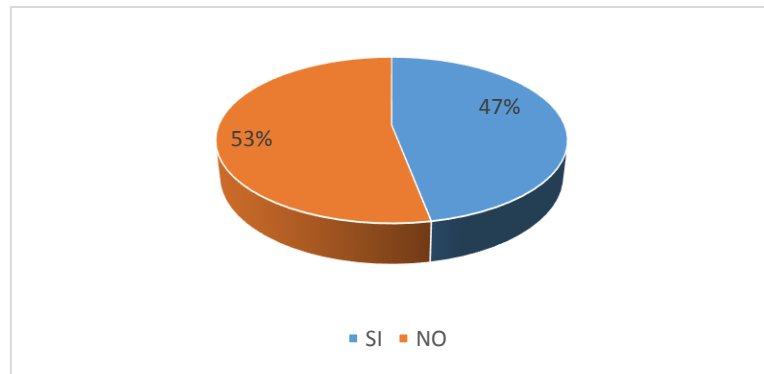


**5. ¿Se verifica el cumplimiento de las operaciones de las áreas administrativas, contables y de inventarios?**

**Tabla 10-2:** Cumplimiento de las operaciones

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	8	47%
<b>NO</b>	9	53%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta N° 5 de la encuesta  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote, 2021



**Gráfico 14-2.** Cumplimiento de Operaciones  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote, 2021.

**Análisis e Interpretación**

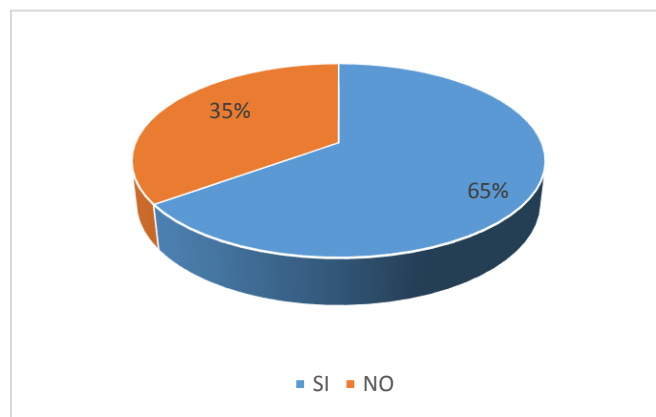
Del 100 % de la población encuestada, el 47% manifiesta que si se verifica el cumplimiento de las distintas operaciones que se realizan en las áreas administrativa, contable y de inventarios por el/la jefe a cargo pero no manera ocurrente, mientras que 53% declara que la verificación de las operaciones no se realizan de manera oportuna, es muy importante que la empresa realice evaluaciones al sistema de control interno de manera periódica de las operaciones de las distintas áreas para conocer la situación real de la empresa, evitando y mitigando las posibles desviaciones en las operaciones con el propósito de tomar decisiones adecuadas para la gestión y lograr mantenerse positivamente en el mercado como una organización competitiva.

**6. ¿La empresa dispone de recursos necesarios para asegurar la satisfacción laboral del personal?**

**Tabla 11-2:** Recursos Necesarios

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	11	65%
<b>NO</b>	6	35%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta N° 6 de la encuesta  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 15-2.** Recursos Necesarios  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote,2021.

**Análisis e Interpretación**

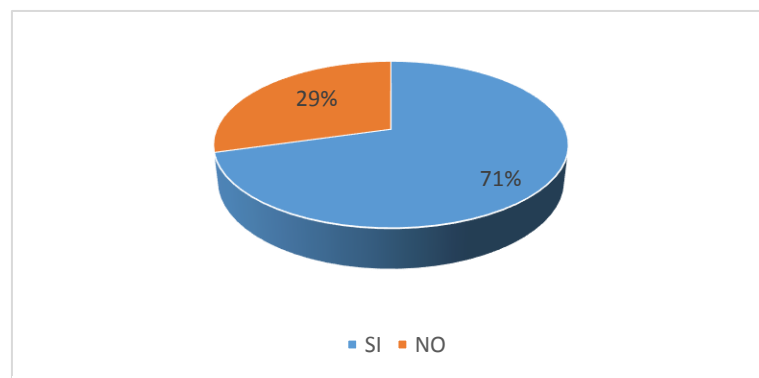
Del 100 % de la población encuestada, el 65% manifiesta que las organizaciones si dispone de recursos necesarios asegurando la satisfacción laboral, mientras que el 35% menciona que en ocasiones no se les suministra los recursos, la empresa debe generar un buen clima laboral hacia el personal proporcionado bienestar, evitando particularidades que afecten la satisfacción laboral, es importante que la organización proporcione los recursos necesarios para que se logre mayor productividad generando motivación y desempeño, es necesario que exista una buena comunicación que fortalezca los pilares de la motivación para que el personal adquiera un compromiso con la organización al realizar sus actividades.

## 7. ¿La empresa difunde el conocimiento de la Misión, Visión y los Objetivos?

**Tabla 12-2:** Misión, Visión y Objetivos

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	12	71%
<b>NO</b>	5	29%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta N° 7 de la encuesta  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 16-2.** Misión, Visión y Objetivos  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote,2021.

### **Análisis e Interpretación**

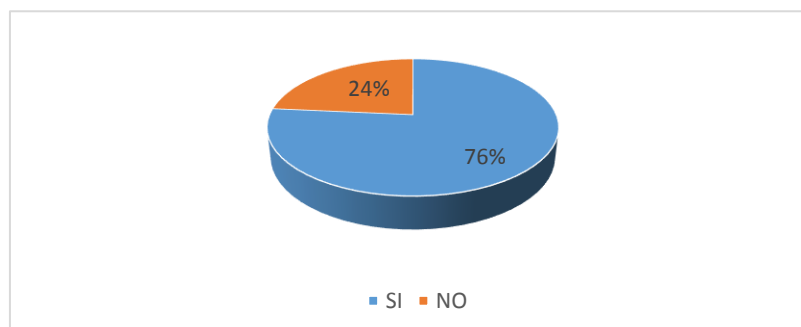
Del 100% de la población encuestada el 71% manifiesta que la empresa si difunde la Misión, Visión y Objetivos de la organización que ayudan a cumplir las metas establecidas, el 29% menciona que desconocen debido a que la empresa no ha socializado con todo el personal, es de suma importancia que la empresa transmita la misión, visión y objetivos debido a que son la base de la organización representando el por qué, para que y que se pretende convertirse a largo plazo, deben estar ubicados en lugares estratégicos como páginas web, redes sociales, dentro de las oficinas, permitiendo proyectar profesionalismo, organización y responsabilidad organizacional, generando con el personal sentido de pertenencia e identificación lo que se convierte en empleados motivados y con compromiso de hacer crecer la empresa.

## 8. ¿La empresa establece metas a corto, mediano y largo plazo?

**Tabla 13-2.** Metas a corto, mediano y largo plazo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	76%
NO	4	24%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta N° 8 de la encuesta  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 17-2.** Metas a corto, mediano y largo plazo  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

### Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 76% manifiesta que la empresa si ha establecido metas, a corto, mediano y largo plazo, mientras que 24% declara que no establece metas a corto, mediano y largo plazo, las metas describen los resultados esperados y guían los esfuerzos del personal, es importante que la empresa establezca metas enfocándose en problemas generales y en alcanzar resultados, guiando y unificando la dirección de las personas que componen la organización, mostrando al personal a dónde va la empresa y las razones por las que ir ahí es importante, inspirando a los empleados a que trabajen más duro siendo herramientas de motivación para la organización.

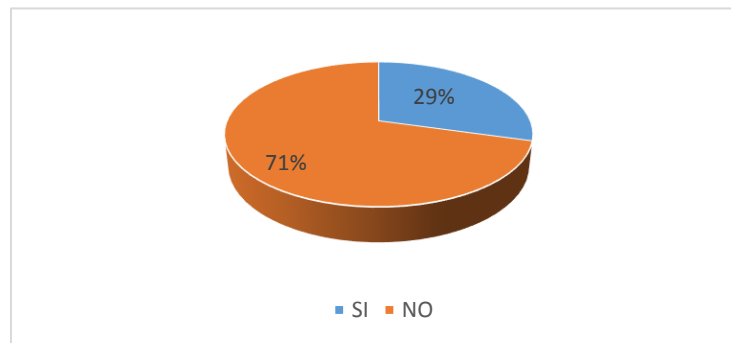
**9. ¿La empresa cuenta con métodos de evaluación para medir el cumplimiento de los objetivos?**

**Tabla 14-2:** Métodos de evaluación para medir el cumplimiento de los objetivos

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	5	29%
<b>NO</b>	12	71%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta N° 9 de la encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 18-2.** Métodos de evaluación para medir los objetivos  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote,2021.

**Análisis e Interpretación**

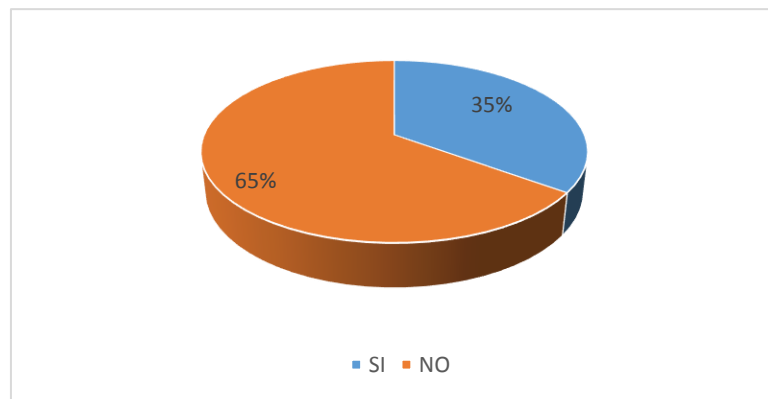
Del 100 % de la población encuestada, el 71% manifiesta que la empresa no posee métodos de evaluación para medir el cumplimiento de los objetivos, mientras que 29% recalca que la empresa realiza las evaluaciones a los objetivos, es importante que la empresa mida los resultados que sirven de guía para el crecimiento organizacional, a través de indicadores de resultados como los de rendimiento o desempeño de aspectos objetivos controlando el alcance y proporcionando mejoras de las estrategias organizacionales en relación con los objetivos que se han propuesto, estos indicadores deben estar en constante revisión para realizar los ajustes internos pertinentes y efectuar mejoras y cambios cuando sea preciso.

## 10. ¿Existe una política documentada para el control de los documentos y registros?

**Tabla 15-2:** Política documentada para el control de documentos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	35%
NO	11	65%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta N° 10 de la encuesta  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 19-2.** Política documentada para el control de los registros  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

### Análisis e Interpretación

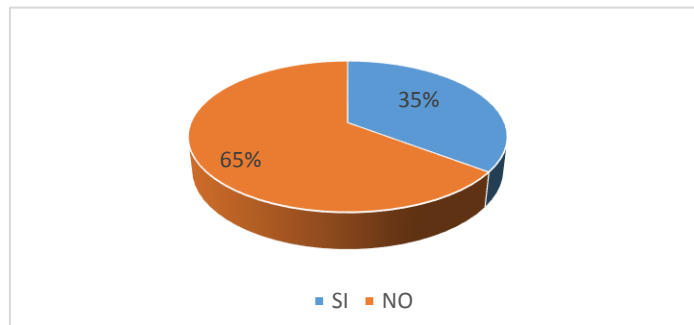
Del 100 % de la población encuestada, el 35% manifiesta que si existe una política documentada para el control de los documentos y los registros que se llevan a cabo en la organización, mientras que el 65% desconoce de la existencia de esta política, los documentos deben ser revisados periódicamente y actualizados según las necesidades de la organización, la empresa debe mantener un control documental de toda la información o todo lo que considere necesario para que la organización y el sistema de gestión funcione de manera efectiva .

## 11. ¿La empresa promueve programas de mejora continua en los procesos?

**Tabla 16-2:** Programas de mejora continúa

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	6	35%
<b>NO</b>	11	65%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta N° 10 de la encuesta  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote, 2021.



**Gráfico 20-2.** Programas de mejora continúa  
**Elaborado por:** Gabriela Pinargote, 2021.

### Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados el 65% manifiesta que la empresa no realiza programas de mejora continua ya que no existe una evaluación constante en las funciones, mientras que el 35% establece que la empresa tiene la iniciativa de realizar un programa de mejora continua pero no ha sabido cómo aplicarlas, la administración no propone estrategias para que los procesos mejoren, por lo que es importante que la organización aplique pilares básicos con el afán de seguir mejorando basándose en el aprovechamiento, buen uso del tiempo y de los recursos generando una cultura organizacional, involucrando a toda la organización en la búsqueda por la calidad total permitiendo que el personal se involucre en las mejoras, adaptándose a los cambios.

## **2.6. Comprobación de las Interrogantes de estudio**

### **2.6.1. *Idea a Defender***

Ejecución de la evaluación del sistema de control interno a “Dispanel Cía. Ltda.,” del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2019, mediante el diagnóstico y medición de los riesgos de las operaciones, con el correspondiente método de control interno para el mejoramiento de los procesos y de la gestión organizacional, alcanzando el cumplimiento de los objetivos propuestos en las organización.



## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A DISPANEL CÍA LTDA., DEL CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERÍODO 2019.”**

##### **Objetivo**

Evaluar el Sistema Control Interno a Dispanel Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2019, mediante la revisión de sus operaciones y procesos para que se efectúen con un grado de eficiencia y eficacia y así poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

##### **Alcance**

La evaluación del sistema de control interno se aplicó a toda la organización en sus áreas tanto administrativa, contable, recursos humanos y de inventarios permitiendo obtener un diagnóstico claro de cómo se están ejecutando los procesos en la organización mitigando los riesgos de las posibles desviaciones que se presenten en la organización.

##### **Metodología**

En esta investigación se aplicó la metodología del método de evaluación del COSO I basándonos en el tamaño y sector de la empresa aplicándolo con sus cinco componentes que son: Ambiente de control, Actividades de Control, Evaluación de Riesgos, Información y Comunicación y Monitoreo con sus respectivos subcomponentes para evaluar cómo se está llevando a cabo los procesos y así lograr la medición del riesgo y la confianza para el logro de los objetivos.

**Logo de la empresa**





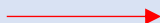



<b>Gerente General</b>	Elizalde Sánchez Elva Germania
<b>Ubicación</b>	Av. Quito intersección calle Loja y Miguel edificio Pantoja
<b>Cantón</b>	Santo Domingo
<b>Ruc</b>	2390010306001

## DISPANEL CÍA. LTDA

## HOJA DE MARCAS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Significado	Marcas
Verificado	√
Debilidad	D
Sumatoria	Σ
Inspeccionado	Y
Sustentado con evidencia	#
Nudos Críticos	o
Inicio y Fin	
Proceso	
Documento	
Decisión	
Dirección de Flujo	
Archivo	

**DISPANEL CÍA. LTDA**

**HOJA DE ÍNDICE**

**HI 1/1**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

<b>Descripción</b>	<b>Símbolo</b>
Hoja de Índice	<b>HM</b>
Hoja de Marcas	<b>HM</b>
Programa del Sistema de Control Interno	<b>PSCI</b>
Carta de Presentación y Compromiso	<b>CPC</b>
Datos Informativos de la Empresa	<b>DIE</b>
Elaboración y Evaluación de los Procesos	<b>EEP</b>
Evaluación del Sistema de Control Interno	<b>ESCI</b>
Ponderación de Resultados	<b>PR</b>
Matriz de Riesgos	<b>MR</b>
Informe del Sistema de Control Interno	<b>ISCI</b>

**DISPANEL CÍA. LTDA**  
**PROGRAMA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**Objetivo General**

Recolectar con información confiable, oportuna y real de los procesos que respaldan la gestión de la organización apoyando a la toma de decisiones.

**Objetivos específicos**

- Efectuar la evaluación de control interno mediante cuestionarios aplicando el método de evaluación COSO I con sus respectivas ponderaciones de medición de riesgo y confianza.
- Examinar los procesos administrativos, contables, talento humano y de inventarios a través flujogramas de procesos para conocer si estos están cumpliendo con los objetivos de la empresa.

Nº	PROCEDIMINETOS	REF	ELABORADO
1	Elabore la Carta de Presentación y Compromiso	CPC	G.B.P.P
2	Elabore los Datos Informativos de la Empresa	DIE	G.B.P.P
3	Realice la Elaboración y Evaluación de los Procesos	EEP	G.B.P.P
4	Realice la Evaluación del Sistema de Control Interno	ESCI	G.B.P.P
5	Elabore la Ponderación de Resultados	PR	G.B.P.P
6	Elabore la Matriz de Riesgos	MR	G.B.P.P
7	Elabore el Informe del Sistema de Control Interno	ISCI	G.B.P.P

### 3.1. Carta de Presentación y Compromiso

Santo Domingo 10 de Enero del 2021

ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN Y COMPROMISO

Señora  
Elizalde Sánchez Elva Germania  
**GERENTE GENERAL DE DISPANEL CÍA, LTDA.**  
Presente.

De mi consideración:

La presente tiene como finalidad comunicarle que por requerimiento de la institución se ejecutara una Evaluación de Control Interno, correspondiente al periodo 2019, con el propósito de generar un informe detallado de control interno con las evidencias encontradas con sus respectivas recomendaciones pertinentes.

La responsable a ejecutar y efectuar la Evaluación de Control Interno será la egresada Pinargote Pallaroso Gabriela Bethsabet, quien se guiara con los pertinentes métodos de evaluación de control trabajando con ética, responsabilidad y calidad profesional. Al mismo tiempo solicitamos de manera cordial se proporcione toda la colaboración y facilidad para la recolección de los datos y la ejecución del estudio; por lo que solicitamos a usted delegar al personal administrativo, contable y de inventarios de la empresa Dispanel Cía. Ltda., asistan con lo solicitado para el cumplimiento de los objetivos propuestos en este estudio.

Por la favorable atención que se preste a la solicitud le anticipamos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente;

---

Egresada Gabriela Pinargote

### **3.2. Datos Informativos de la Empresa**

#### **Reseña Histórica**

Dispanel Cía. Ltda., se constituye jurídicamente como una Compañía de Responsabilidad Limitada creada en el 20 de enero del año 2012 con un capital de 2000 dólares en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, su fundadora la Sra. Elizalde Sánchez Elva Germania quien desempeña la actividad empresarial como una idea de negocio familiar en busca de ofrecer una serie de productos provenientes de consumo masivo, sean estos víveres productos de origen vegetal natural o procesados, electrodomésticos y artículos para el hogar . El local comercial se encuentra en las calles Av. Quito, actualmente es un contribuyente obligado a llevar contabilidad por el gran volumen en las ventas y gran acogida de sus clientes. Brindando puestos de trabajo con buena remuneración y calidad laboral, proporcionado una ambiente laboral favorable.

Dispanel Cía. Ltda., registró en el periodo 2019 un volumen de venta de USD 4.581.962.06, además posee USD 2.355.082.74 de activos, la empresa se maneja con el apoyo de 17 empleados distribuidos en sus diferentes áreas administrativa, contable, talento humano y de inventario, ayudan al logro de los objetivos de la organización.

#### **Base legal**

La empresa Dispanel Cía., posee una base legal establecida en la escritura de constitución de la compañía por la Ley y la Superintendencia de Compañías.

#### **Productos de Ofrece**

La empresa Dispanel Cía., Ltda., ofrece una gran gama de productos como los que detallamos a continuación:

- **Productos de Hogar**

El principal producto de comercialización de la empresa Dispanel Cía., Ltda., son los productos de línea blanca destinados para el hogar ya sean como licuadoras, microondas, refrigeradoras, cocinas, televisores etc., en cualquier gama de marcas y con la mejor calidad ofreciendo al consumidor buenas ofertas de productos y de precios.



- **Productos de Cuidado personal**

En productos para el cuidado personal ofrece productos de alta gama de calidad a precios accesibles de acuerdo a las preferencias del consumidor.



- **Productos de Belleza**

Estos productos son destinados al cuidado y la vanidad de mujeres y niñas la empresa ofrece desde moños, bisutería, esmaltes etc., proporcionándoles mercadería a la moda y calidad en los productos satisfaciendo a los consumidores.



- **Productos de ferretería**

Disponen de las malas altas gamas de productos ferreteros con las mejores marcas del mercado, precios accesibles y competitivos ofreciendo calidad en los productos que ofrecen.





- **Juguetes**

Dispanel Cía. Ltda., comercializa la mejor variedad de juguetes para las diferentes edades ofreciendo calidad y un precio accesible para el consumidor y todos los juguetes de comercializan a la actualidad de distribución y a lo que están más en tendencia en base a las películas que se estrenan. estos productos son los más significativos para la empresa ya que estos son los que más salidas tienen en el inventario ya que dispone de una extensa línea de productos ofreciendo calidad y variedad y son de mayor preferencia para el consumidor.



### **Misión**

Brindar a nuestros clientes productos innovadores y de calidad a precios accesibles logrando satisfacer sus necesidades, a través de la importación y venta, apoyando al desarrollo económico y social de la ciudad, brindando puestos de trabajo.

### **Visión**

Ser una empresa líder en importaciones de productos de línea blanca y artículos para el hogar mediante la evaluación del mercado y de la competencia, con gran variedad de productos e innovación satisfaciendo la necesidad de nuestros clientes y con personal capacitado.

### **Objetivos**

- Apuntar como competencia y líderes en los mercados de la venta de electrodomésticos y demás productos para el hogar en el cantón Santo Domingo.
- Obtener un equipo de trabajo eficiente y competente capaz de llevar a cabo un buen desempeño laboral ofreciendo la mejor atención a nuestros clientes.
- Incrementar las ventas manteniendo la fidelidad de los clientes con productos de calidad e innovación a los mejores precios del mercado.

### **Valores Corporativos**

- **Confianza**

Crear firmemente que los colaboradores de la organización proceden de manera correcta en base a la ética profesional, estableciendo relaciones internas de calidad, fluidas y eficaces entre el personal y la administración la misma que será transmitida en el cliente.

Conexiones que transmiten

- **Responsabilidad**

Responder de manera correcta los compromisos adquiridos, retos personales y de trabajo que permita que las funciones se las ejecute de la mejor manera posible, incorporando transparencia, integridad e innovación en los procesos y productos.

Compromisos que motivan

- **Transparencia**

Informar cómo se encuentra la empresa actualmente, mediante la confianza y comunicación interna del personal y la sinceridad de cómo se están llevando a cabo los procesos informando con rapidez los cambios que se han presentado.

Comunicación interna reflejada

- **Excelencia**

Ofrecer productos gran variedad y de alta calidad proporcionando excelencia en el servicio al cliente llamando la atención y la priorización de nuestros productos ante un mercado competitivo.

Priorización de calidad

- **Resolución**

La capacidad que tiene el personal y la administración de resolver los problemas que se presentan de manera imprevista otorgando estrategias de mejoras para mitigar dicho problema actuando de manera rápida y eficiente.

Capacidad de actuar

- **Trabajo en Equipo**

Fomenta en la organización el sentido de lealtad, seguridad y autoestima satisfaciendo las necesidades tanto individuales como colectivas de cada uno de los integrantes, valorando su trabajo mediante relaciones positivas que ayudan a dar nuevas ideas y soluciones cooperando con las actividades de la organización.

Sentido de seguridad

- **Liderazgo**

Habilidades de la organización en dirigir influenciar y tomar decisiones permitiendo al personal para que los procesos y las actividades se cumplan en base a lo propuesto y a los objetivos organizacionales.

Ejemplo que inspira

- **Compromiso**

Grado en el que el personal se siente apasionado por su trabajo y ejecuta los procesos de manera eficiente y se esfuerza de manera constante en alcanzar los objetivos sintiendo una satisfacción laboral potenciando sus conocimientos y habilidades en las operaciones.

Acciones que transforman

- **Colaboración**

Es la manera en que se comunica la organización de manera interna, ofreciendo ideas para potenciar el trabajo y mejoramiento en los procesos fomentando el trabajo en equipo e impulsando en el crecimiento de la empresa.

Unión que engrandece.

- **Servicio**

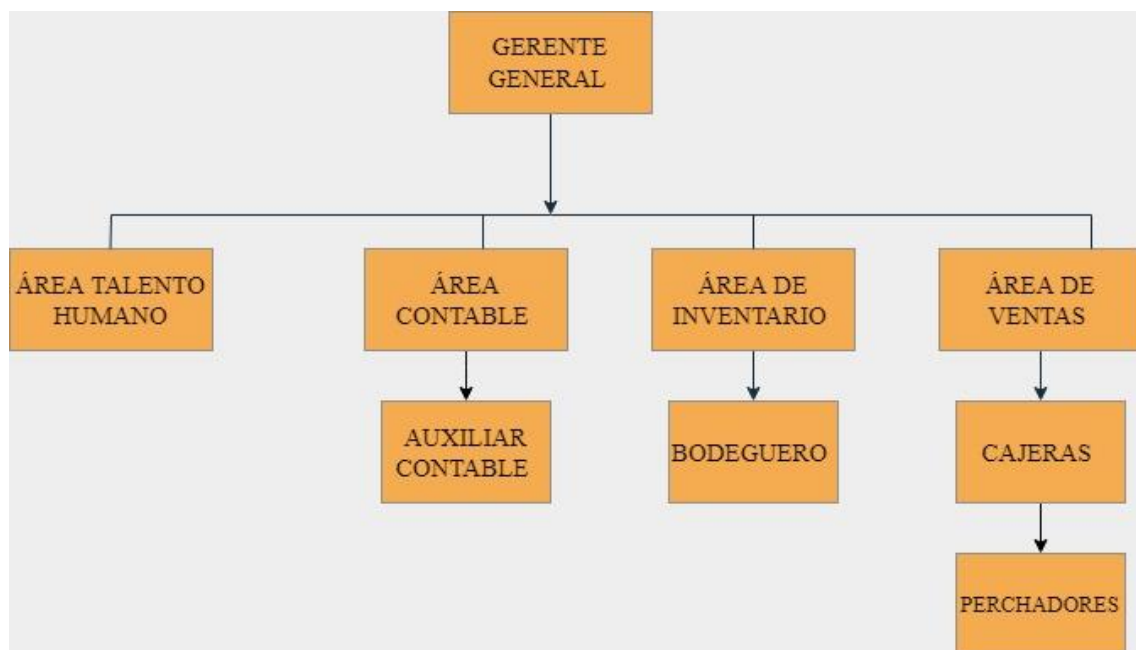
Proporcionar ideas y productos de calidad a los clientes, con estrategias orientados a satisfacer al consumidor generando clientela confiable que no solo busquen a la organización por el precio o calidad sino por los beneficios y las sensaciones de interacción con el personal.

Nuestra razón de ser.

- **Integridad**

Actuar con ética profesional en los procesos y con los altos directivos proporcionando verdad, rectitud y honestidad consigo mismo y con los demás.

### Organigrama Estructural



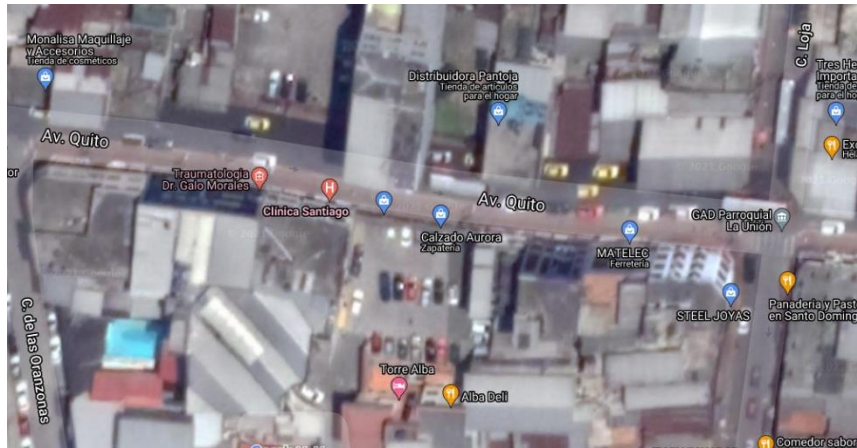
**Figura 2-3.** Organigrama Estructural DISPANEL

Elaborado por: DISPANEL

## Micro Ubicación

<b>Dirección</b>	Av. Quito entre calle Loja y San Miguel
<b>Correo</b>	info@dispanel.com.ec
<b>Teléfono</b>	593-2 2761-957 / 2760-634

## Macro Ubicación



### 3.3. Elaboración y Evaluación de los procesos

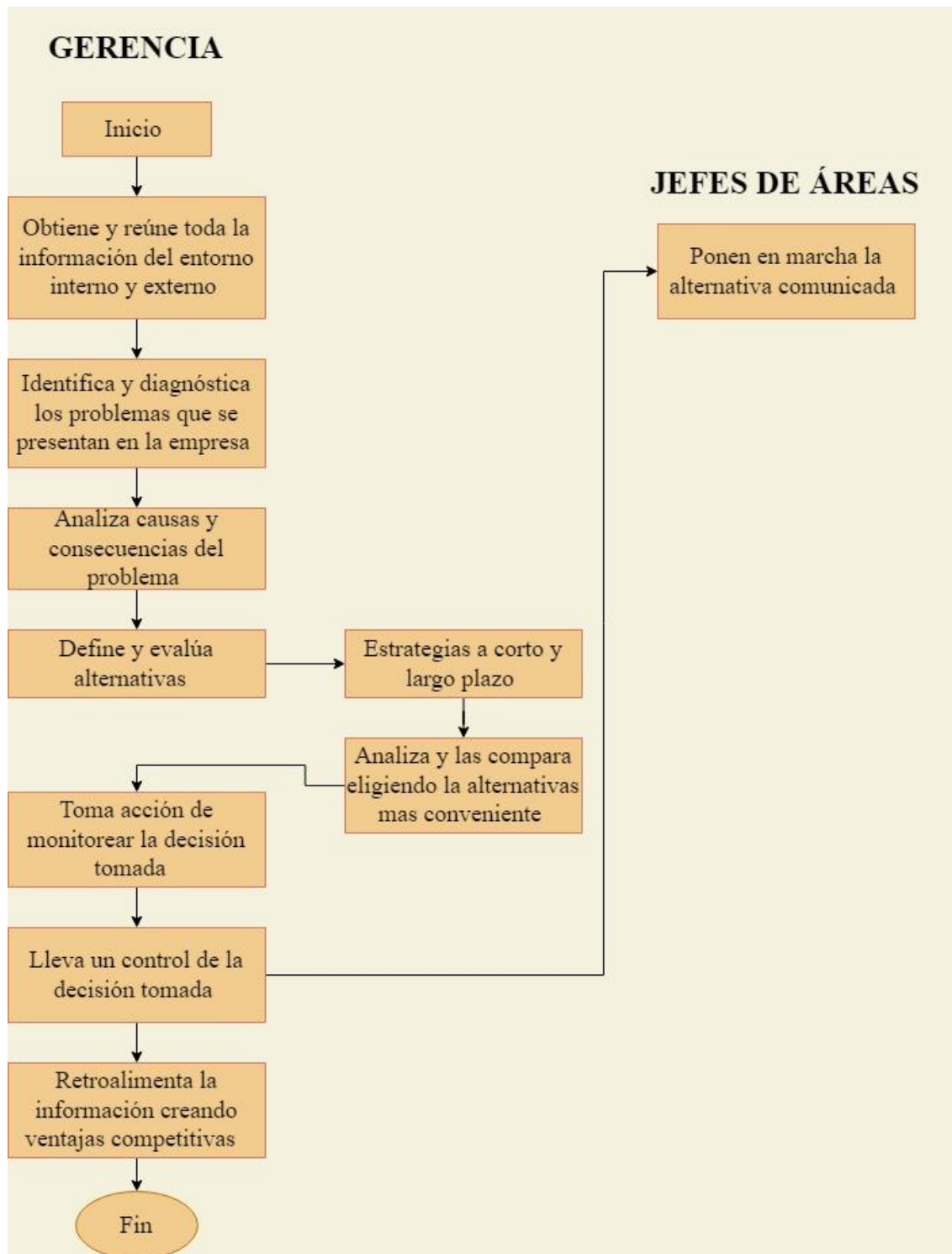
#### 3.3.1. Procedimientos del Área Administrativa

**Tabla 17-3:** Procedimiento de la toma de decisiones

<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Obtiene y reúne toda la información del entorno tanto interno como externo de la situación de la empresa para el mejor planteamiento de alternativas.	Gerente
2	Identifica y diagnóstica los problemas que se presentan en la empresa en las diferentes áreas de la misma, analizando las causas y consecuencias logrando una visión clara y precisa de la situación a enfrentar.	Gerente
3	Define y evalúa alternativas, propuestas o cursos de acción haciendo un seguimiento de las consecuencias para decidir cuál es la más acertada con la solución del problema en la empresa.	Gerente
4	Considera estrategias para la empresa a corto, mediano y largo plazo, analizando y comparándolas entre sí para saber cuál alternativa o acción de curso más conveniente apoyándose en herramientas de información para mitigar el problema.	Gerente
5	Toma la acción de monitorear y poner en marcha la alternativa escogida comprendiendo el alcance de elección mejorando los procesos de la empresa.	Gerente
6	Lleva un control de la decisión tomada dando un informe final a los jefes de áreas, comunicando la implementación de alternativas escogidas y su respectivo progreso.	Gerente
7	Ponen en marcha la alternativa comunicada en los procesos de las diferentes áreas de la empresa mejorando las operaciones mitigando riesgos.	Jefes de áreas
8	Retroalimenta la información creando ventajas competitivas.	Gerente

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote



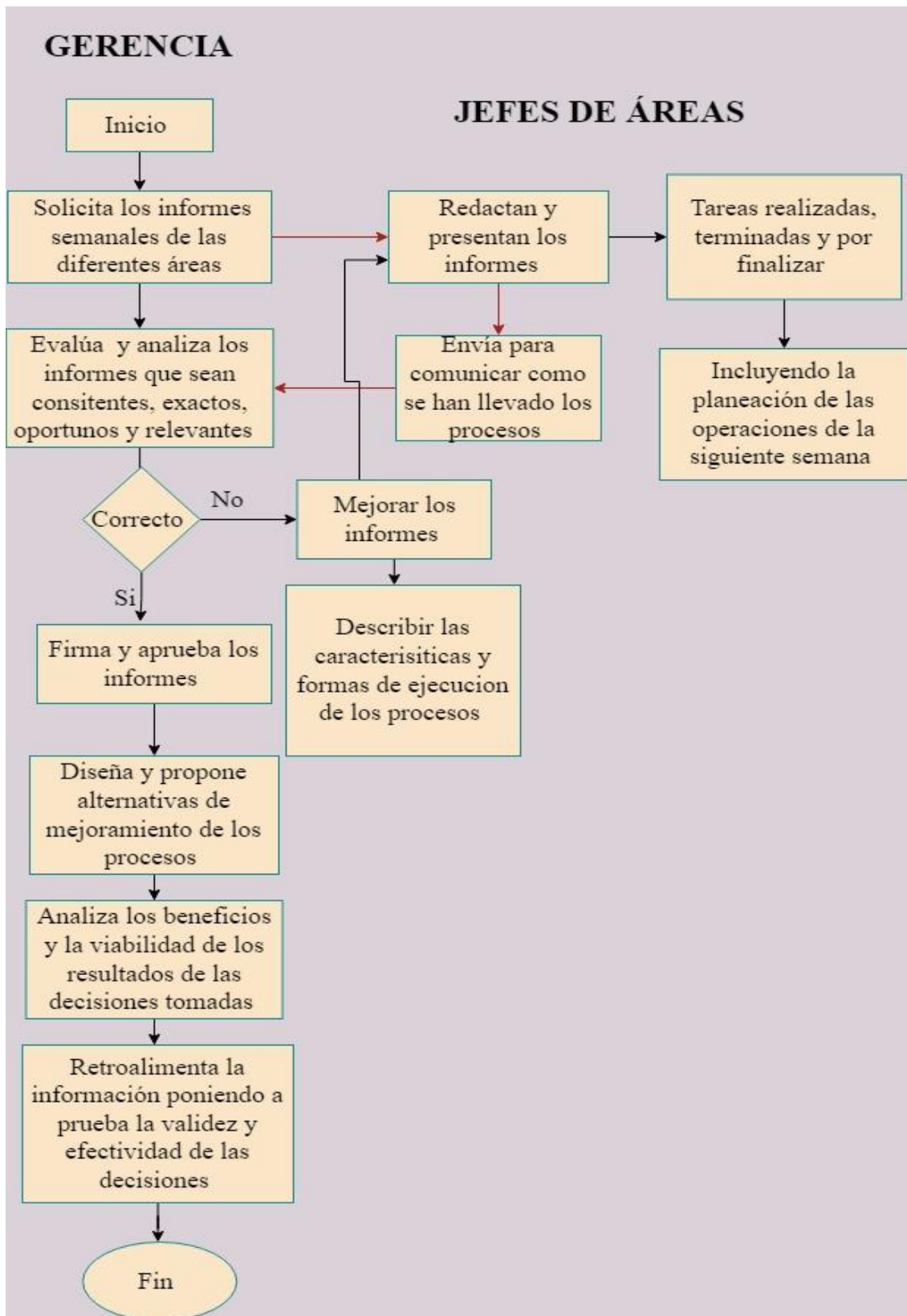
**Gráfico 21-3.** Flujograma de la toma de decisiones  
 Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

**Tabla 18-3:** Procedimiento de las Firma de los Informes Semanales

<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Solicita informes semanales de todas las áreas de la empresa obtenido información relevante de cómo se están ejecutando los procesos para el análisis y control posterior.	Gerente
2	Redactan y presentan los informes semanales de las tareas realizadas, terminadas y por finalizar, incluyendo la planeación de las operaciones de la siguiente semana o cualquier punto importante por resolver manteniendo informado al gerente sobre las operaciones.	Jefes de áreas
3	Evalúa y analiza que los informes sean consistentes, exactos oportunos y relevantes en la información ayudando en el procesos de la toma de decisiones.	Gerente
4	Si se encuentran fallas se comunica a los jefes de áreas mejorar los informes basándose en describir las características y formas de ejecución de los procesos comparándolos con los eventos, periodos y estrategias anteriores explicando y comunicando como se manejaron los recursos y las operaciones.	Gerente
5	Si los informes están correctos, ayudan a mantener informado y a tomar decisiones al gerente estos son firmados y aprobados.	Gerente
6	Diseña y propone alternativas de mejoramiento de los procesos, analizando los beneficios y la viabilidad de los resultados de las decisiones tomadas.	Gerente
7	Retroalimenta la información poniendo a prueba la validez y efectividad de las decisiones frente al curso real de los acontecimientos.	Gerente

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote



**Gráfico 22-3.** Flujograma Firma de informes  
 Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.



### 3.3.2. Procedimientos del Área Contable

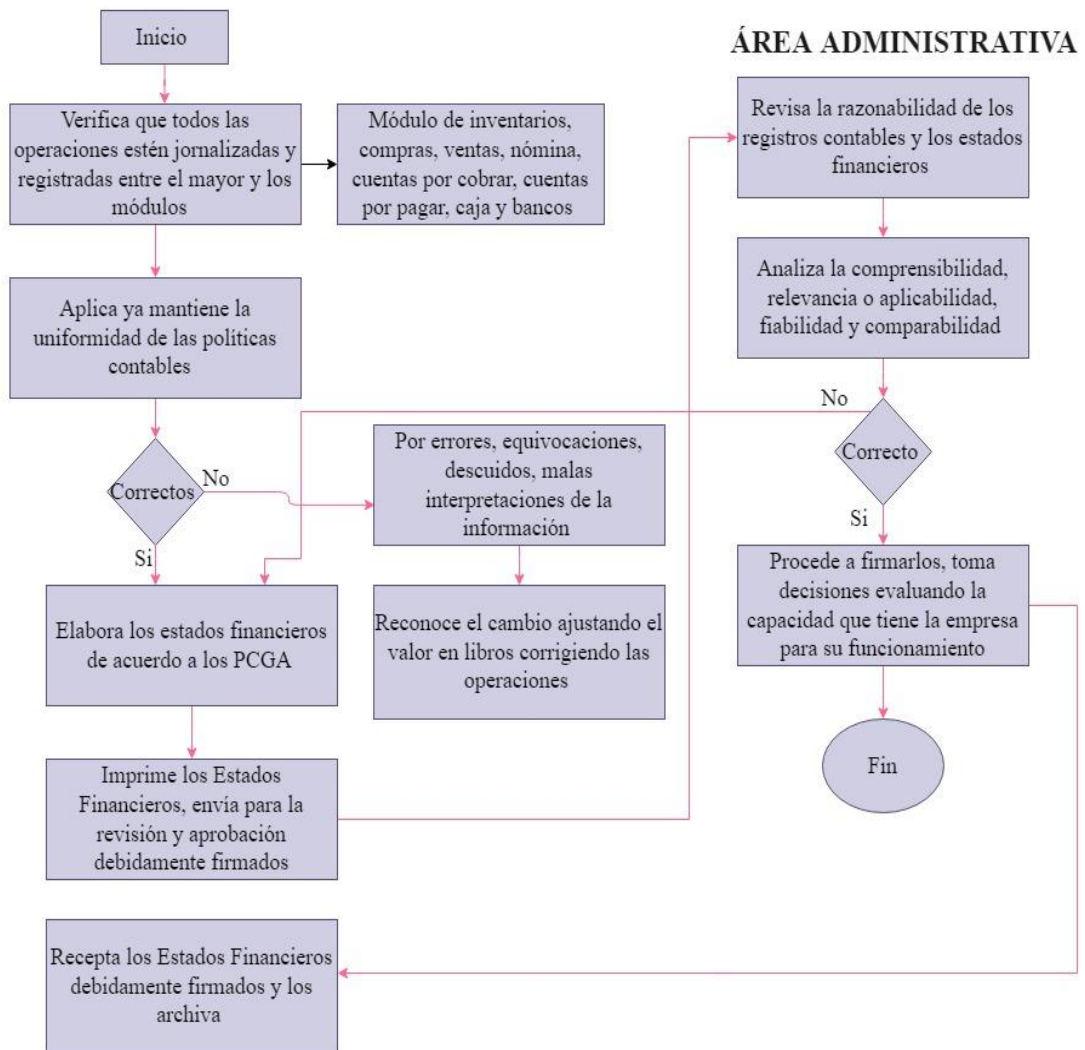
**Tabla 19-3:** Procedimiento de la Realización de los Estados Financieros

Nº	Actividades	Responsables
1	Verifica que todas las operaciones estén jurnalizadas y registradas entre el libro mayor y los módulos de inventarios, compras, ventas, nómina, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, bancos y caja.	Auxiliar contable
2	En caso de que las operaciones contables no estén registradas ya sean por errores, equivocaciones, descuidos, malas interpretaciones de la información disponible, debe reconocer el cambio ajustando el valor en libros corrigiendo las operaciones.	Contador
3	Aplica y mantiene la uniformidad de las políticas contables al realizar los estados financieros de un periodo a otro que se presentan en la empresa y que no deben ser modificados.	Contador
4	Una vez jurnalizadas y contabilizadas las operaciones contables, se elabora los Estados Financieros de acuerdo los principios de contabilidad generalmente aceptadas (PCGA) demostrando sus actividades resumidas, como la situación económica, los ingresos o desembolsos del efectivo y las notas de los estados financieros que proporcionan aclaraciones o explicaciones de los hechos cuantificables o del movimiento de las cuentas.	Contador
5	Imprime los estados financieros y envía a revisión y aprobación por parte de gerencia debidamente firmados.	Contador
6	Revisa la razonabilidad de los registros contables y estados financieros analizando la comprensibilidad, relevancia o aplicabilidad, fiabilidad y comparabilidad con periodos anteriores si estos cumplen con lo antes mencionado procede a firmarlos.	Gerente
7	Recepta los estados financieros debidamente firmados y los archiva para constancia de la operación que se realizó.	Auxiliar contable
8	Toma decisiones en base a los estados financieros evaluando la capacidad que tiene la empresa para continuar en funcionamiento teniendo en cuenta la información a partir del final sobre el periodo que se informó para las debidas decisiones empresariales a implementar.	Gerente

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote

## ÁREA CONTABLE



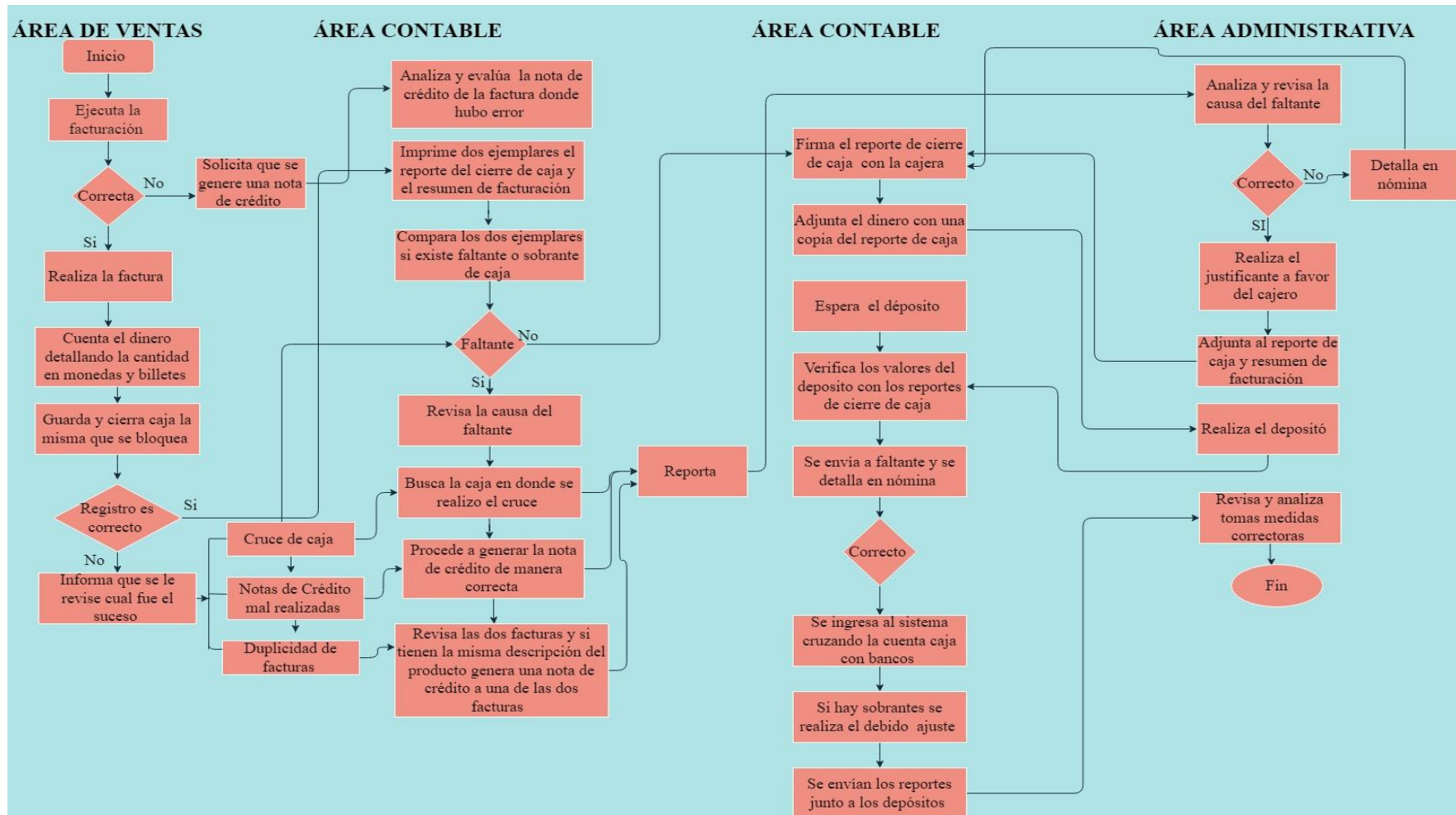
**Gráfico 23-3:** Flujograma Elaboración de Estados Financieros  
 Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

**Tabla 20-3:** Procesos de Caja

Nº	Actividades	Responsables
1	Ejecuta la facturación, de las ventas que se han realizado, en caso de que exista errores en la facturación automáticamente se comunica con el área contable solicitante que se genere una nota de crédito, anulando y archivando la factura.	Cajeras
2	Analiza y elabora la nota de crédito de la factura en la hubo errores.	Auxiliar contable
3	Procede a realizar la factura de dicha venta.	Cajeras
4	Al final del día cuenta el dinero existente detallando la cantidad de las monedas, billetes con sus respectivos valores guardando y cerrando caja la misma que se bloquea.	Cajeras
5	Se dirige al área contable, imprime dos ejemplares, el reporte de cierre de caja en el que se visualiza el dinero ingresado en el día reflejando si existe faltantes o sobrantes y el resumen del módulo de facturación comparando los dos.	Auxiliar contable
6	En caso del faltante informa para que se revise cual fue el suceso que ocurrió ya sea por cruce de caja, notas de crédito no realizadas correctamente, notas de crédito no reflejados en el sistema por las duplicidad de facturas.	Cajero
7	Diagnostica y examina la causa del faltante se procede a generar la nota de crédito de manera correcta y en caso de que exista la duplicidad de facturas revisa las dos facturas y si tienen la misma descripción del producto se genera una nota de crédito a una de las dos facturas y reporta a administración para el respectivo justificante a favor del cajero.	Auxiliar contable
9	Se notifica a gerencia para que se proceda a la reposición automática de valores, por parte del funcionario responsable.	Auxiliar contable
10	Formaliza el justificante adjunto a los respectivos documentos al reporte de cierre de caja y el resumen de facturación, el mismo que es firmado por el gerente, auxiliar contable y cajero.	Gerente
11	El auxiliar contable firma el reporte del cierre de caja, se adjunta una copia con el dinero en una caja bajo llave hasta realizar el depósito al día siguiente.	Auxiliar contable Cajera
12	Efectúa el depósito y lo adjunta al cierre de caja, para su contabilización.	Gerente
13	El depósito es ingresado al sistema cruzando la cuenta caja con bancos.	Auxiliar contable
14	Si hay sobrante o faltantes se realiza el respectivo ajuste contable.	Auxiliar contable
15	Se consignan los reportes de las cajas con sus debidos depósitos, revisa analiza y procede a firmarlos.	Gerente
16	Toma decisiones y acciones de mejora retroalimentado la información.	Gerente

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.



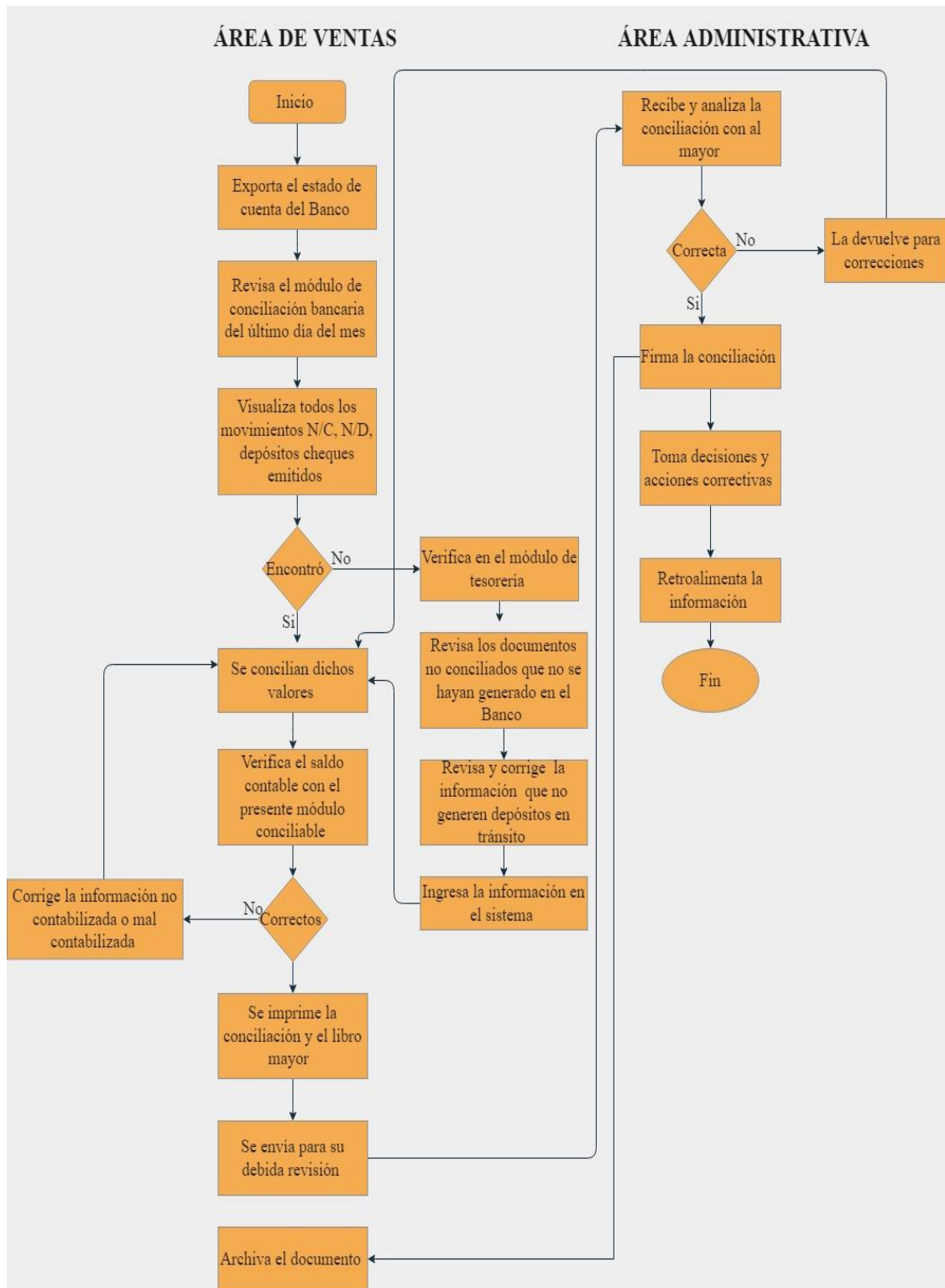
**Gráfico 24-3.** Flujograma de Caja  
 Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

**Tabla 21-3:** Procedimiento de la Conciliación Bancaria

<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Imprime el estado de cuenta de las Instituciones Bancarias.	Auxiliar contable
3	Visualiza e imprime todos los movimientos de las notas de crédito, notas de débito, depósitos, cheques emitidos de acuerdo a la información obtenida por el Banco.	Auxiliar contable
5	Verifica los documentos no conciliados, revisando que no exista información errónea en los movimientos de depósitos notas de crédito, débito que no se hayan generado en el Banco.	Auxiliar contable
6	Revisa y corrige la información que no generen depósitos en tránsito.	Auxiliar contable
7	Si no está ingresada la información, ingresarla y volver al módulo conciliable y conciliar dicho valor.	Auxiliar contable
8	Verificar el saldo contable en el presente módulo conciliable sea el mismo que se presenta en el libro mayor para determinar si algún movimiento no ha sido contabilizado o está mal contabilizado y proceder a corregir.	Auxiliar contable
9	Si los valores coinciden se imprime la conciliación y el libro mayor para que estos sean firmados por el contador.	Auxiliar contable
10	Envía al área administrativa la conciliación bancaria realizada junto con el libro mayor, recibe, analiza la conciliación bancaria realizada con el mayor procediendo a firmarla y aprobarla.	Auxiliar contable Gerente
11	Define y toma decisiones y acciones de mejora en base a la conciliación.	Gerente
12	Recibe y archiva la conciliación bancaria.	Auxiliar contable
13	Retroalimenta la información que ha sido emitida por el área contable para el respectivo progreso en los procesos.	Gerente

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.



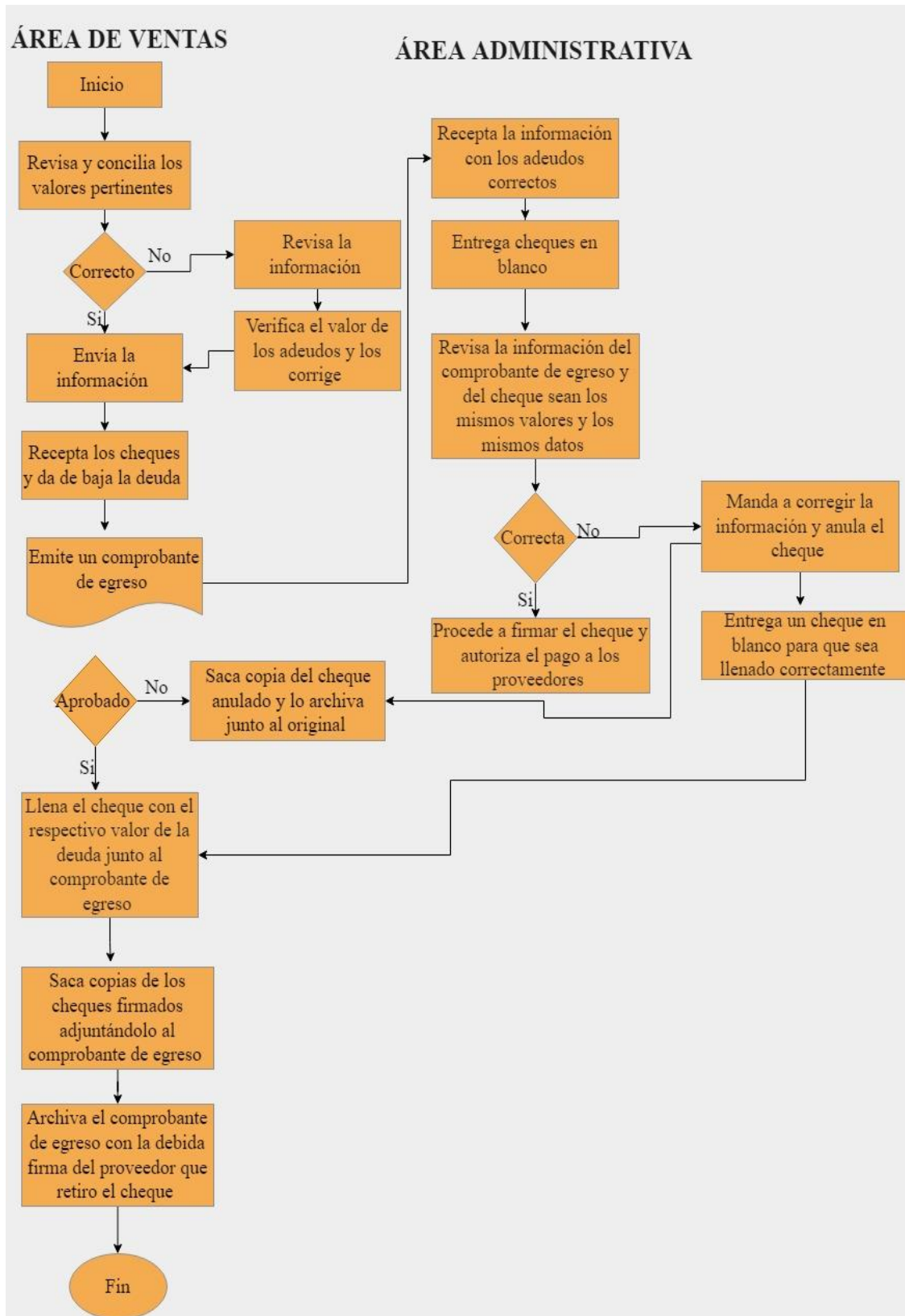
**Gráfico 25-3.** Flujograma Conciliación Bancaria  
 Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

**Tabla 22-3:** Procedimiento de la Emisión de cheques a Proveedores

<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Recibe las facturas y orden de compra proporcionada por el área de inventarios, también solicita las requisiciones originales para su verificación.	Auxiliar contable
2	Visualiza el estado de la factura si cumple con los requisitos y si coincide con las cantidades facturadas, los precios establecidos y los tiempos acordados para proceder con el trámite de pago, en caso de ser rechazada la factura se comunica con el proveedor para que vuelva a emitir correctamente la factura en base a los requisitos.	Auxiliar contable
3	Aprueba, gestiona la factura y revisa meticulosamente la información, solicitando el estado de cuenta para verificar que los adeudos sean los correctos, autorizando el pago al proveedor en el tiempo acordado y cumpliendo los términos de pago ganándose la confianza del proveedor.	Gerente
4	Entrega a la auxiliar contable los cheques en blanco para que estos sean llenados con la debida información del proveedor para que se cancele a tiempo la deuda	Gerente
5	Recepta el cheque, llena con el respectivo valor de la compra y procede a dar de baja la deuda emitiendo un comprobante de egreso para su debida contabilización.	Auxiliar contable
6	Revisa la información del comprobante de egreso y del cheque llenado coincidan en valores y los datos respectivos del proveedor, si la información no coincide entre el cheque y el comprobante manda a corregir inmediatamente anula el cheque, procede a entregar un cheque nuevo en blanco para que sea llenado correctamente.	Gerente
7	Saca copia del cheque anulado y archiva la copia y el cheque original anulado, procede a llenar el nuevo cheque en blanco correctamente en base a las correcciones comentadas por gerencia.	Auxiliar contable
9	Revisa que se haya llevado a cabo las correcciones y se llenó el cheque correctamente en base al comprobante de egreso y estos coinciden, procede a firmarlos y autoriza el pago inmediato al proveedor.	Gerente
10	Saca copias de los cheques firmados adjuntándolo al comprobante de egreso y archiva los comprobantes de egreso emitidos por los adeudos con los proveedores	Auxiliar contable
13	Procede a retirar su cheque el cual debe firmar junto al comprobante de egreso y se entrega el cheque respetando los términos de pago y los acuerdos que se tiene con la empresa	Proveedor

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.



**Gráfico 26-3.** Flujograma Emisión de Cheques  
 Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

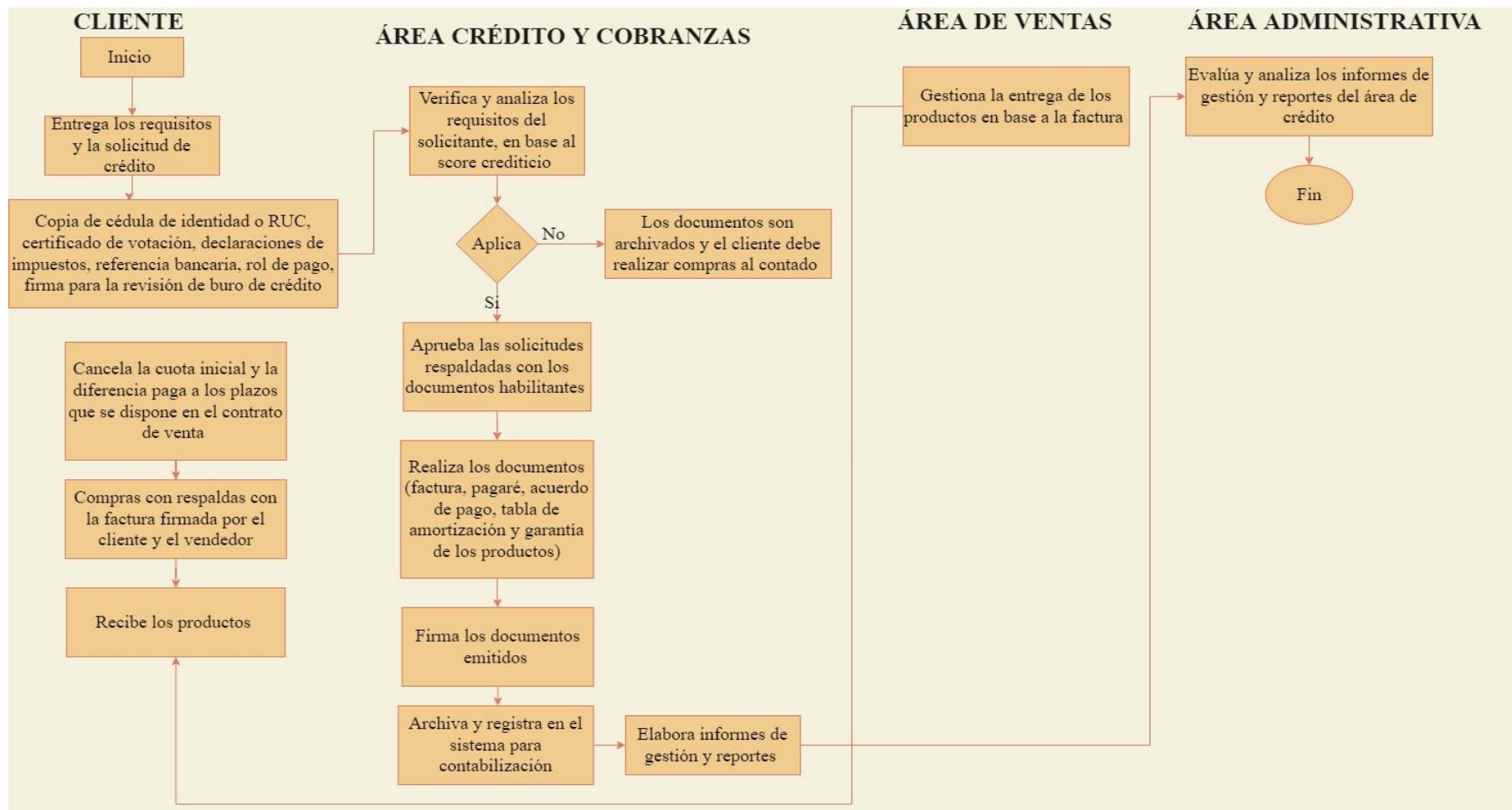


**Tabla 23-3: Cuentas por Cobrar**

N°	Actividades	Responsables
1	Entrega los requisitos (copia de la cédula de identidad o Ruc en el caso de compañías, certificado de votación, declaración del impuesto a la renta de los últimos 3 meses, referencia bancaria original y actualizada no mayor a 3 meses, referencia laboral, roles de pago actualizados, firma para la revisión de buro de crédito que se encuentra en la solicitud del crédito) y la solicitud de crédito para la aprobación y visto bueno del jefe de crédito y cobranzas, la misma de que debe ser actualizada como menos en lapso de 3 meses en base a su score crediticio.	Cliente
2	Verifica y analiza los requisitos del solicitante en base a su score crediticio y los documentos entregados por el cliente y evalúa si aplica para el crédito.	Asesor de crédito
3	Aprueba las solicitudes de crédito respaldadas con los documentos habilitantes que cumplen los requerimientos, en caso de ser rechazada la solicitud deberá ser archivada en el área de crédito y el cliente deberá realizar sus compras al contado.	Jefe de crédito y cobranzas
4	Recepta la solicitud de crédito aprobada y realiza los documentos necesarios (contrato de venta, pagaré, acuerdo de pago, tabla de amortización y la garantía de los productos) para dar constancia del crédito y proceder a firmarlos.	Asesor de crédito
5	Firma los documentos (contrato, pagaré, acuerdo de pago, tabla de amortización y la garantía de los productos) para constancia, acuerdo de las dos partes, cancela la cuota inicial y la diferencia paga a los plazos que dispone en el contrato de venta. Archiva los documentos y registra en el sistema para la contabilización	Jefe de crédito y cobranzas Cliente
6	El cliente aplica para el crédito las ventas a crédito se deben respaldar con la factura debidamente firmada por el cliente y la persona que hace los despachos para garantizar el cobro.	Vendedor Cliente
7	Gestiona la entrega de los productos en base a la factura y los requerimientos del cliente	Vendedor
8	Para el aumento o disminución del cupo de crédito evalúa en base al potencial de pago y el comportamiento del cliente en el lapso del crédito, si el cliente ha estado inactivo por más de un año deberá obligatoriamente actualizar sus datos.	Jefe de crédito y cobranzas
9	Evalúa y analiza informes de gestión y reportes de los créditos concedidos emitidos por el jefe de crédito y cobranza para la debida aprobación y conocimiento de los créditos ejecutados en el área.	Gerente

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote



**Gráfico 27-3:** Flujograma de Cuentas por Cobrar  
 Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

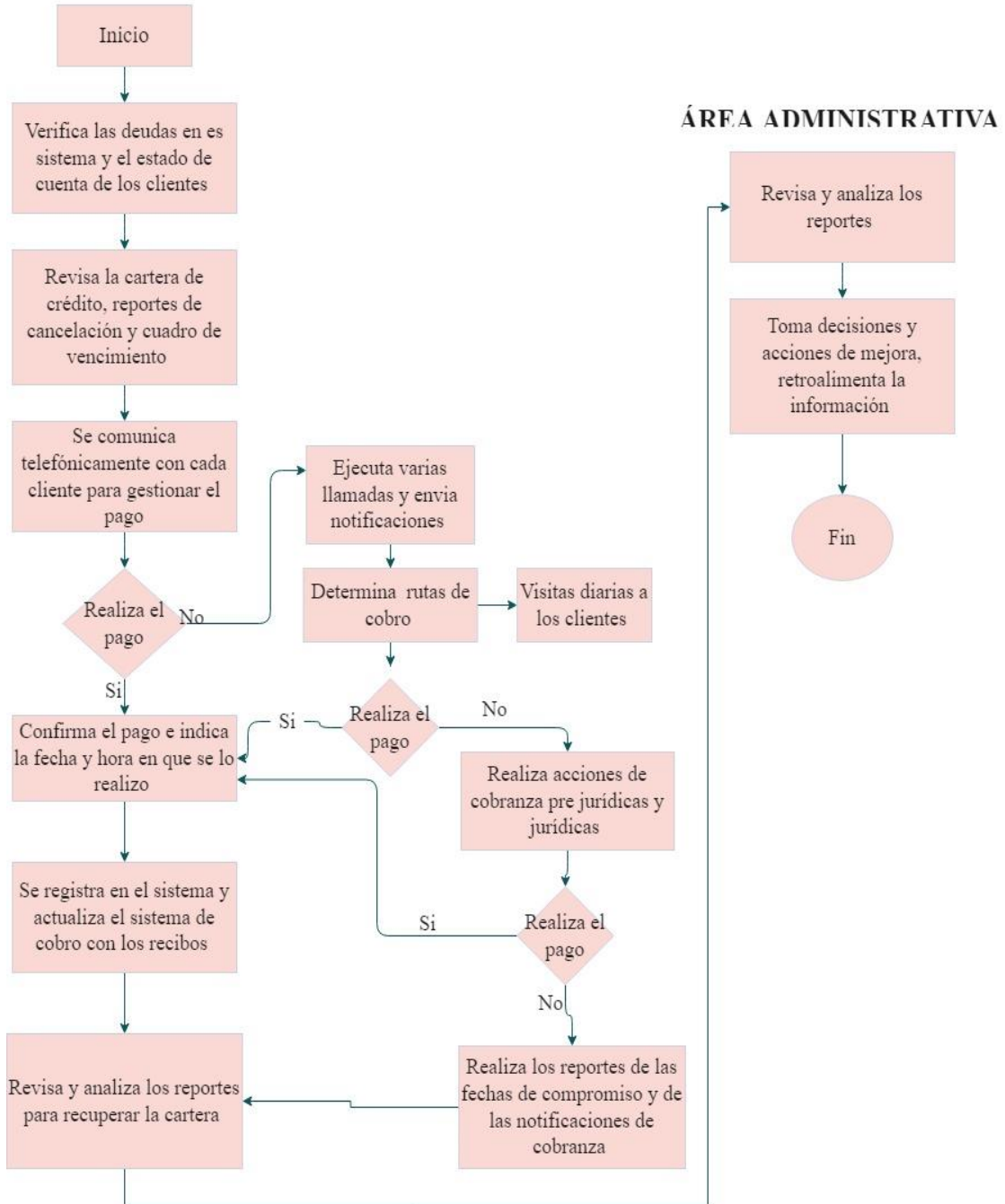
**Tabla 24-3: Gestión de Cobro**

<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Verifica las deudas en el sistema, el estado de cuenta de los clientes y le da un seguimiento	Asesor de crédito
2	Revisa la cartera de crédito, reportes de cancelación y el cuadro de vencimiento de las cuotas de los clientes aprobados para estar pendiente del cobro,	Asesor de crédito
3	Si no realiza el pago en las fechas correspondientes al contrato de venta emitido ejecuta varias llamadas diarias y envía notificaciones de cobranza para gestionar el pago, determinando rutas de cobro de los recaudadores.	Asesor de crédito
4	Efectúa diariamente las visitas a los clientes asignados por el analista de crédito en un mínimo de 20 evitando la pérdida de tiempo y elaborar un reporte diario de las visitas a los clientes.	Recaudador
5	Supervisa que los recaudadores cumplan con el horario y la ruta establecida para el óptimo funcionamiento del área de crédito.	Asesor de crédito
6	El cliente evita a los recaudadores, las llamadas, las notificaciones y se ha pasado el tiempo prudente de pago, se solicita acciones de cobranza pre jurídicas y jurídicas realizando un reporte al jefe de crédito sobre el incumplimiento de pago.	Asesor de crédito
7	Comunica oportunamente las anomalías, irregularidades e incumplimientos al jefe inmediato para la oportuna acción correcta de recuperación de cartera.	Asesor de crédito
8	Registra en el sistema para la contabilización y actualiza el sistema de cobro con los recibos de cobro entregados por los recaudadores producto de su gestión conciliando que los cobros se hayan efectuado al cliente correcto y de los pagos realizados a tiempo a fin de actualizar y dar de baja la cartera.	Asesor de crédito
9	Revisa y analiza los reportes emitidos por el asesor de crédito para ejecutar acciones de mejora y recuperar la cartera.	Jefe de crédito y cobranza
10	Evalúa y analiza informes de gestión y reportes emitidos por el área de crédito para la toma de decisiones retroalimentado la información.	Gerente

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

## ÁREA DE CRÉDITO Y COBRABZA



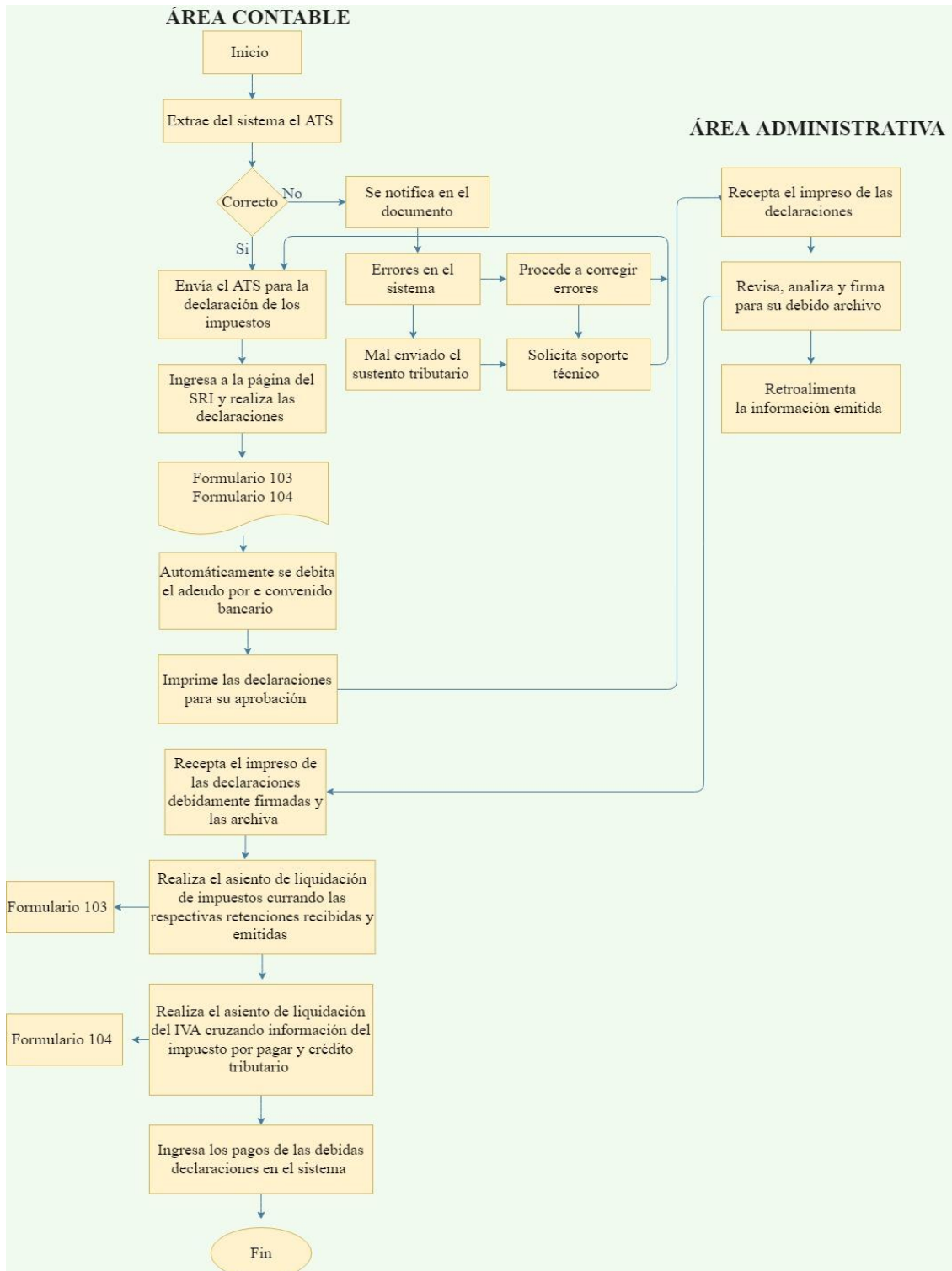
**Gráfico 28-3.** Procedimiento de Gestión de Cobro  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

**Tabla 25-3:** Declaración de Impuestos

N°	Actividades	Responsables
1	Extrae del sistema el ATS (Anexo transaccional implicado) el cual es presentado de manera mensual ejecutando un resumen de las compras, ventas y retenciones.	Auxiliar contable
2	Si el ATS presenta errores automáticamente se notifica en el documento ya sea por errores del sistema o se haya enviado mal el sustento tributario, procede a corregir y a solicitar soporte técnico.	Auxiliar contable
3	Envía al contador el ATS debidamente corregido para la declaración de los impuestos el cual se debe enviar vía internet considerando el noveno dígito del RUC.	Auxiliar contable
4	Ingresa a la página del SRI para la debida declaración ingresando el usuario y la contraseña, Sube las declaraciones a los formularios 103 declaración de retenciones en la fuente del impuesto a pagar y 104 declaración del impuesto al valor agregado, automáticamente se debita el adeudo porque existe convenio bancario, imprime y envía para la debido análisis y revisión.	Contador
5	Recepta el impreso de las declaraciones, revisa, analiza la declaración emitidas y procede a firmarlas.	Gerente
6	Realiza el asiento de liquidación de impuestos cerrando las respectivas retenciones recibidas y emitidas con la información colocada en el formulario 103	Auxiliar contable
7	Realiza el asiento de liquidación del IVA cruzando la información del impuesto por pagar y crédito tributario con lo declarado en el formulario 104	Auxiliar contable
8	Recepta el impreso de la declaración debidamente firmada y la archiva para constancia de la declaración, registra los pagos de las debidas declaraciones emitidas por el sistema.	Gerente
9	Retroalimenta la información emitida, para la toma de decisiones.	Gerente

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.



**Gráfico 29-3.** Flujo de Declaración de Impuesto  
Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

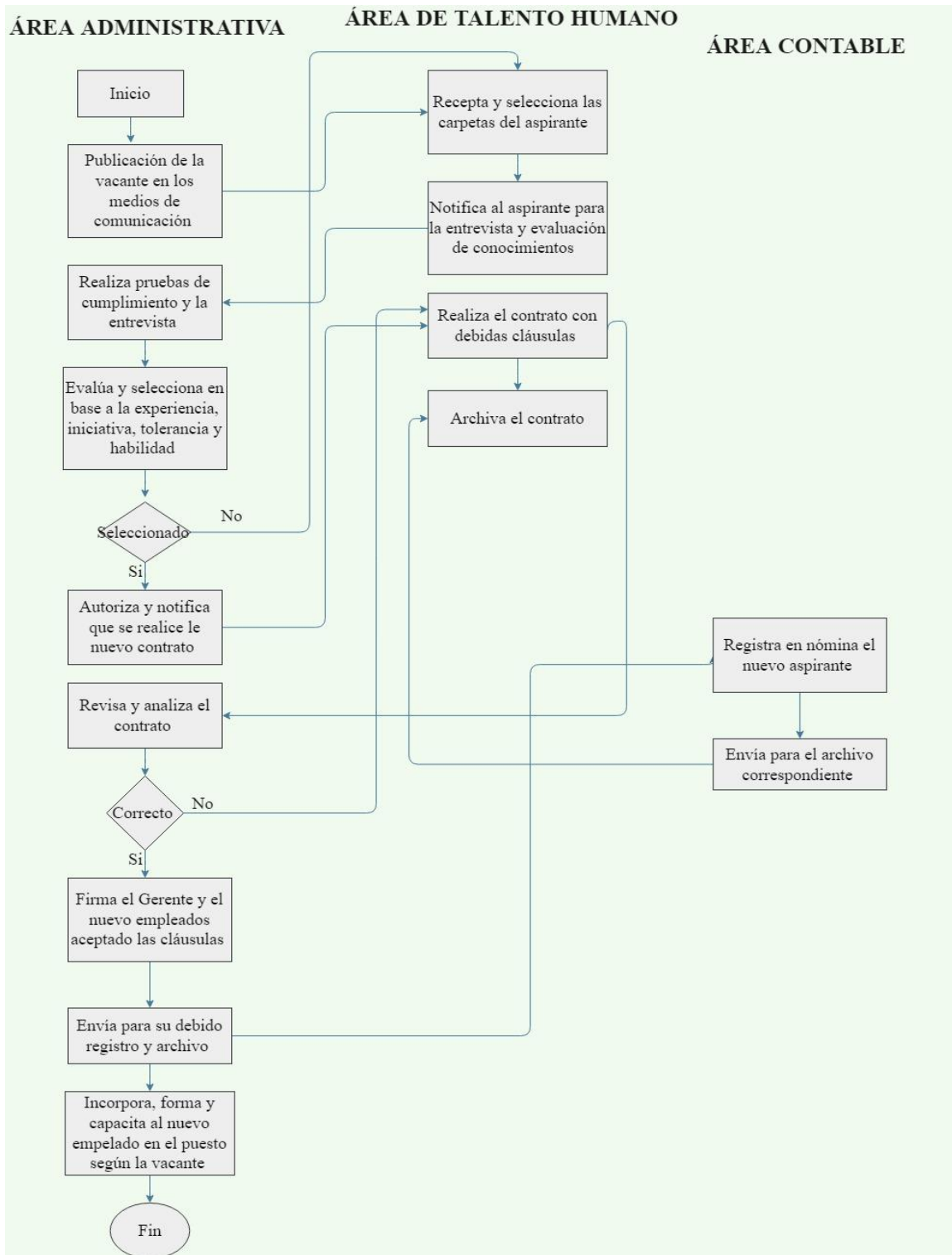
### 3.3.3. Procedimiento del Área de Talento Humano

**Tabla 26-3:** Procedimiento de la Selección del Personal

Nº	Actividades	Responsables
1	Publicación de la vacante en los medios de comunicación, los requisitos que se deben cumplir para la postulación y la vacante disponible	Gerente
2	Recepta y selecciona las carpetas de los aspirantes que cumplen con los requerimientos publicados en base a la vacante disponible.	Jefe de Talento Humano
3	Notifica al aspirante seleccionado al puesto para la entrevista y la evaluación de conocimientos.	Jefe de Talento Humano
4	Realiza pruebas de cumplimiento y la entrevista en base a la vacante de puesto, evaluando la experiencia, iniciativa, tolerancia y habilidad aprobando si es apto o no para el puesto.	Gerente
5	Autoriza y notifica que se realice el nuevo contrato de la vacante postulada con los datos del nuevo empleado.	Gerente
6	Realiza el respectivo contrato con las debidas cláusulas de trabajo acorde a la vacante.	Jefe de Talento Humano
7	Revisa y analiza el contrato que se emitió y procede a firmar tanto el Gerente como el nuevo empleado aceptando las cláusulas.	Gerente Postulado
8	Envía al área contable para su debido registro en nómina en el sistema contable y archiva el contrato como documento de soporte.	Jefe de Talento Humano
9	Registra en nómina al nuevo aspirante para el debido control de acciones contables futuras.	Auxiliar Contable
10	Incorpora, forma y capacita al nuevo empleado en el puesto asignado según la vacante que postulo otorgándole los recursos necesarios para la efectividad de su trabajo.	Gerente Jefe de Talento Humano

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.



**Gráfico 30-3.** Flujograma Selección del Personal  
 Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



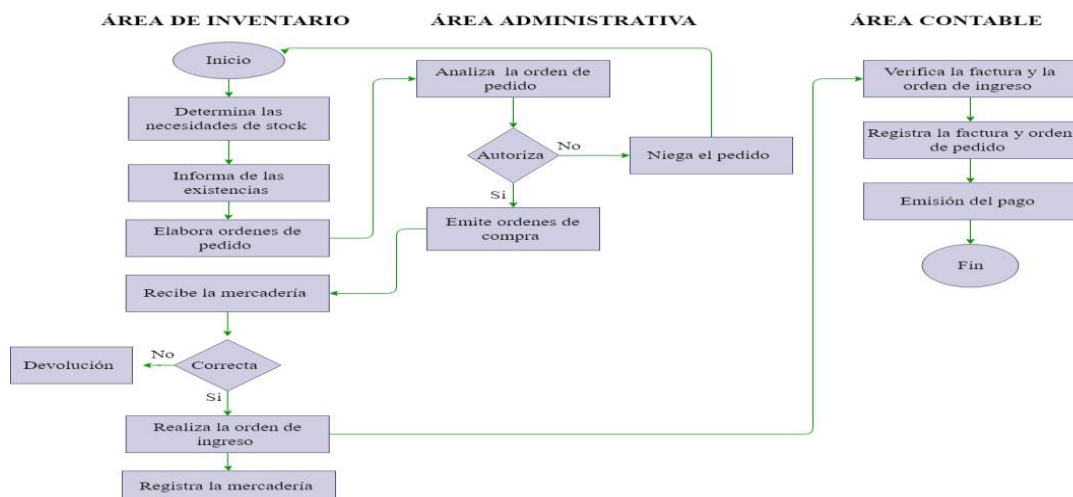
### 3.3.3.1. Procedimiento del Área de inventario

**Tabla 27-3:** Compra de Mercadería

Nº	Actividades	Responsables
1	Determina las necesidades de stock, en base a las existencias mínimas y máximas del inventario e informa.	Bodeguero
3	Elabora órdenes de pedido (original y copia) en base a las existencias informadas y constadas.	Jefe de inventario
4	Evalúa la orden de pedido, toma la decisión de autorizar o negar la compra.	Gerente
5	Autoriza las órdenes de compra emitidas en base a las necesidades de la empresa y de las existencias de la mercadería.	Gerente
6	Recibe la mercadería, verifica el estado de la mercadería en base a calidad y verifica la factura cumple con los requisitos con respecto a la cantidad y a la fecha según la orden de compra.	Bodeguero
7	Si la mercadería y la factura coincide con la orden de compra se realizar la orden de ingreso caso contrario se realizará la devolución.	Bodeguero
8	Procede a realizar la orden de ingreso y hacer los registros de la mercadería en base al pedido realizado registrando en el sistema la cantidad, el producto y la fecha de ingreso.	Jefe de Inventario
9	Verifica si la factura cumplió con los requisitos y la orden de ingreso para el pago posterior.	Auxiliar contable
10	Procede a la emisión del pago mediante el cheque y la respectiva retención.	Auxiliar contable

Fuente: Dispanel Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 31-3.** Flujograma de compras de mercadería

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

### 3.4. Evaluación del Sistema de Control Interno aplicando el método COSO I

#### DISPANEL CIA LTDA

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>					
1	¿Los altos directivos han establecido principios y valores éticos en la empresa?	3	1		Estos los realizan de manera empírica ✓
2	¿Los valores éticos de la empresa están orientados a su integridad y compromiso para el logro de los objetivos?	2	2		Estos son ejecutados por su formación ética mas no por el logro de los objetivos ✓
3	¿Se promueve la observancia del Código de Ética?	0	4		No se dispone de un Código de ética <b>D</b>
4	¿Existe un trato de respeto y cordialidad entre el personal y la administración?	3	1		Si en base a los valores personales que tiene cada uno ✓
5	¿La empresa realiza buenas prácticas éticas y morales en sus trabajadores?	4	0		Se trata con formaciones y valores éticos que tienen como persona ✓
<b>ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA</b>					
6	¿La empresa cuenta con una misión y visión bien definida?	1	3		No está bien definida acorde a los procesos <b>D</b>
7	¿La misión y visión está ubicada en un lugar estratégico de la empresa?	1	3		No se encuentra en un lugar visible <b>D</b>
8	¿La empresa establece objetivos a mediano, corto y largo plazo?	1	3		Solo define objetivos a largo plazo pero no son difundidos ✓
9	¿Los objetivos organizacionales están acorde a las actividades de la empresa?	1	3		No están bien definidos en base a los procesos ✓

**DISPANEL CIA LTDA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO</b>					
10	¿Se realizan procesos de selección, inducción y capacitación al personal?	4	0		El jefe de talento humano realiza estas actividades de manera eficiente ✓
11	¿Los perfiles y descripciones de los puestos del personal están definidos y alineados con las funciones?	1	3		No ya que existe duplicidad en las funciones y no están acorde a los perfiles profesionales <b>D</b>
12	¿El personal que labora en la empresa conoce los procesos a su cargo?	2	2		Las funciones se las realiza de manera empírica ✓
13	¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño de las responsabilidades del personal?	1	3		No ya que no realiza control de los procesos realiza el personal ✓
14	¿El manual de funciones de la empresa esta actualizado?	1	3		Se encuentra desactualizado y no está bien definidas las funciones <b>D</b>
<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b>					
15	¿La empresa tiene una estructura organizativa bien definida?	2	2		No está claramente definida a cargo a los cargos <b>D</b>
16	¿El manual de funciones y reglamento interno están acorde a la estructura organizacional?	1	3		No ya que la estructura organizativa no está bien definida por lo que no se ejecutan bien las funciones ✓
17	¿La estructura organizativa de la empresa está actualizada y aprobada por los altos directivos?	3	1		Desactualizada acorde a los procesos de la empresa ✓
	<b>ΣTotal</b>	<b>31</b>	<b>37</b>		

## Fórmula

**CF**=Confianza

**RP**=Respuestas Positivas

**TP**=Total Preguntas

**NR**= Nivel de Riesgo

$$CF = (RP/TP) * 100 =$$

$$CF = (31/68) * 100 =$$

$$CF = 84\%$$

**Confianza** 46%

**Riesgo** 54%

## Criterio

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76% - 95%

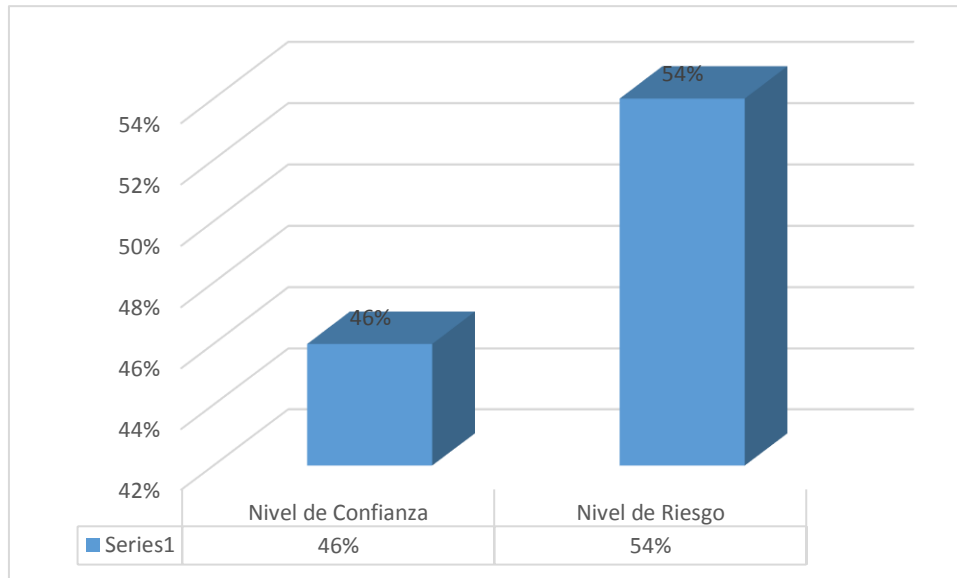
## Comentario

Analizando el primer componente Ambiente de Control del COSO I con sus respectivos subcomponentes se evidencio que la empresa tiene un nivel de confianza bajo del 46% y un nivel de riesgo moderado del 54% debido a que la administración estratégica no está encaminada al por qué, para qué y qué pretende convertirse a largo plazo dificultando el direccionamiento y el desarrollo de la organización, siendo esto una guía importante para la toma de decisiones, pensando en el sostenimiento de la capacidad competitiva, además las políticas y prácticas de talento humano son deficientes, el manual de funciones esta desactualizado por lo que los perfiles y las funciones no están alineados a los puestos de trabajo, dificultando el rendimiento laboral y la consecución de los objetivos y la falta de una estructura organizativa con responsabilidades visiblemente definidas, sin embargo es importante que los niveles jerárquicos y líneas de mando estén determinados en base a las funciones, para el mejoramiento de los procesos, proyectando profesionalismo, organización y responsabilidad organizacional, generando en el personal sentido de pertenencia e identificación, lo que se convierte en empleados motivados y con el compromiso de hacer crecer la empresa. Cabe recalcar que la administración proporciona principios y valores éticos orientados a la integridad y el compromiso alcanzado la armonía en la personal permitiendo la adaptación de los empleados en el entorno laboral.

**Tabla 28-3:** Resumen del Componente Ambiente de Control

<b>Nivel de Confianza</b>	46%	BAJO
<b>Nivel de Riesgo</b>	54%	MODERADO

Elaborado por: Gabriela Pinargote



**Gráfico 32-3.** Tabla 14 Resumen del Componente Ambiente de Control  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

**DISPANEL CIA LTDA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: EVALUACIÓN AL RIESGO**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSEVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>OBJETIVOS GLOBALES DE LA EMPRESA</b>					
1	¿Los objetivos organizacionales son difundidos en la empresa?	1	3		La administración no ha socializado con toda la empresa los objetivos <b>D</b>
2	¿Se realiza un seguimiento constante de los objetivos que constituyen al éxito organizacional?	1	3		No, ya que no se evalúan los procesos por lo se desconoce si los objetivos están siendo cumplidos
3	¿Se identifican los riesgos potenciales de la empresa?	2	2		Inexistencia de plan de mitigación de riesgos <b>D</b>
4	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable de los procesos de la organización?	4	0		Las capacitaciones no son de manera constante ni acorde a los cargos <b>D</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA CADA ACTIVIDAD</b>					
5	¿Se revisan periódicamente los objetivos organizacionales para comprobar si siguen siendo relevantes?	1	3		No ya que la empresa no realiza un seguimiento constante <b>✓</b>
6	¿Los objetivos contienen los recursos necesarios para alcanzarlos?	1	3		No ya que los procesos no se están llevando de manera correcta <b>✓</b>
7	¿La administración y los supervisores de cada departamento participan en la determinación de los objetivos?	1	3		Solo participa la administración <b>✓</b>
8	¿La empresa obtiene la suficiente información de las situaciones de riesgos para estimar su ocurrencia?	1	3		La administración desconoce de los riesgos que surgen <b>Y</b>
<b>RIESGOS</b>					
9	¿Los procesos realizados cuentan estrategias para mitigar los riesgos?	2	2		De manera empírica ya que no cuenta con un plan de mitigación de riesgos <b>✓</b>

**DISPANEL CIA LTDA**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: EVALUACIÓN AL RIESGO**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSEVACIONES
		SI	NO	N/A	
10	¿Los procesos realizados cuentan con planes de contingentes en caso de desastres naturales?	1	3		No ya que no posee un plan de contingencia ✓
11	¿Los planes de contingencia son periódicamente autorizados y actualizados?	1	3		La empresa no cuenta con planes de contingencia <b>D</b>
12	¿Se capacita al personal de los potenciales riesgos existentes en la empresa?	2	2		Las capacitaciones no son de manera constante <b>D</b>
13	¿Existen métodos de evaluaciones potenciales de riesgos dentro de la empresa?	1	3		No ya que la empresa no evalúa los riesgos de la empresa ✓
14	¿Se asignan recursos para el desempeño del personal?	4	0		Se proporciona todo lo necesario para que el personal pueda realizar su trabajo ✓
15	¿La valoración al riesgo se lo ejecuta usando el juicio profesional?	2	2		Empíricamente de acuerdo a la experiencia <b>D</b>
	<b>ΣTotal</b>	<b>25</b>	<b>35</b>		

**Fórmula**

**CF=Confianza**

**RP=Respuestas Positivas**

**TP=Total Preguntas**

**NR= Nivel de Riesgo**

**CF= (RP/TP)\*100=**

CF= (25/60)\*100=

CF= 42%

**Confianza** 42%

**Riesgo** 58%

**Criterio**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
5% -50%	51% -75%	76%- 95%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
5% -50%	51% -75%	76%- 95%

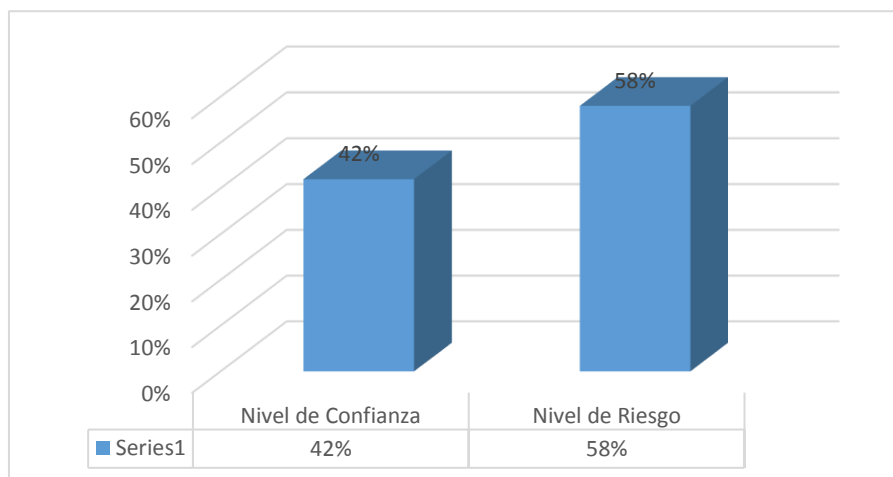
## Comentario

Analizando el componente Evaluación al Riesgo del COSO I con sus respectivos subcomponentes se evidencio un nivel de confianza bajo del 42% y un nivel de riesgo moderado del 58% en consecuencia de que los objetivos globales de la empresa y los objetivos específicos de cada área, no están siendo difundidos en el personal dificultado el horizonte hacia donde debe encaminarse los procesos, con el propósito de llegar alcanzar resultados a corto, mediano y largo plazo, sin embargo en la organización definir objetivos se convierte en algo primordial para el éxito de la empresa, mitigando la aparición de riesgos que afectan el desarrollo de las operaciones, materializando los peligros con las debidas estrategias sin afectar la consecución de los objetivos que se pretende alcanzar, sirviendo como fuente de motivación en el equipo de trabajo.

**Tabla 29-3:** Resumen del Componente Evaluación de Riesgos

<b>Nivel de Confianza</b>	42%	BAJO
<b>Nivel de Riesgo</b>	58%	MODERADO

Elaborado por: Gabriela Pinargote



**Gráfico 33-3.** Tabla 15 Resumen del Componente Evaluación de Riesgos

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.



**DISPANEL CIA LTDA**

**FORMULARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN</b>					
1	¿Se evalúa periódicamente las actividades de control implementadas en la organización?	0	4		No se ha realizado una evaluación del control a los procesos <b>D</b>
<b>PROCESOS PARA GENERAR INFORMACIÓN</b>					
2	¿Los controles en los principales procesos de la organización están documentados?	4	0		Se lleva un registro tanto en el sistema como de manera física ✓
3	¿Existe una manual de funciones debidamente actualizado en la empresa?	0	4		No esta actualizado acorde a los procesos y a los puestos de trabajo <b>D</b>
4	¿Los principales procesos de la empresa están soportados en sistemas de información?	4	0		Si solo que el sistema esta desactualizado y no está acorde a las necesidades de la empresa <b>D</b>
5	¿Los sistemas de información utilizados cuentan con sus correspondientes planes de comunicación?	3	1		Si ya que se comunica de manera rápido al técnico que provee el sistema ✓
6	¿La empresa cuenta con documentos de entrada y salida de los diferentes trámites?	4	0		Si cuentan con el debido respaldo y documentos en regla ✓
7	¿La empresa cuenta con un respaldo de documentos debidamente firmados?	4	0		Firmados y verificados por la administración ✓
8	¿Se elaboraran informes detallando las existencias y las anomalías en el área de inventarios?	2	2		No existe un control de las existencias mínimas y máximas <b>D</b>
9	¿Existe una persona encargada de las entradas y salidas de mercadería según su requerimiento?	4	0		La empresa ha seleccionado a una persona responsable del cargo la misma que no se capacita constantemente ✓

**DISPANEL CIA LTDA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>INDICADORES DE RENDIMIENTO</b>					
10	¿Se asegura la entrega de la mercadería a los clientes de manera eficaz?	4	0		Si ya que no se ha tenido quejas de las entregas ✓
11	¿Se identifica a los clientes potenciales y se ejecuta estrategias de marketing?	3	1		Se le realiza los descuentos y aplican las promociones ✓
12	¿La información financiera de la institución se da conocer a los usuarios internos y externos?	0	4		Solo a las entidades de control ✓
13	¿Se generan reportes del control del personal?	4	0		Si se lleva un registro del personal ✓
14	¿Se registra de manera eficaz y completa las transacciones contables	1	3		El sistema es desactualizado y produce errores retrasando las operaciones <b>D</b>
15	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera de la empresa?	4	0		Esa información la conoce la administración y el contador por lo que se mantiene confidencialidad <b>D</b>
16	¿La empresa cuenta con indicadores de rendimiento?	0	4		No se ha evaluado anteriormente al control interno ✓
	<b>ΣTotal</b>	<b>41</b>	<b>23</b>		

**Fórmula**

**CF=Confianza**

**RP=Respuestas Positivas**

**TP=Total Preguntas**

**NR= Nivel de Riesgo**

**CF= (RP/TP)\*100=**

CF= (41/64)\*100=

CF= 64%

**Confianza** 64%

**Riesgo** 36%

**Criterio**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
5% -50%	51% -75%	76%- 95%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
5% -50%	51% -75%	76%- 95%

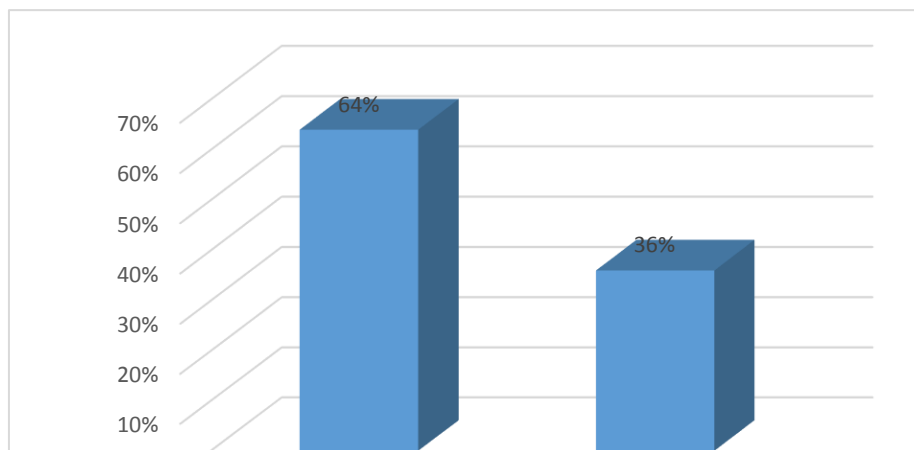
**Comentario**

Analizando el componente Actividades de Control del COSO I con sus respectivos subcomponentes se evidencio un nivel de confianza moderado de un 64% y un nivel de riesgo bajo del 36% por el motivo del análisis de la dirección no está enfocado a la evaluación de control de los procesos y no cuenta con indicadores de rendimiento que permitan examinar el desempeño de la organización, afectando la productividad de la empresa, referente a la búsqueda de sus objetivos de manera estructurada y profundizada, el control de los procesos optimiza recursos y logra una gestión eficiente, mejorando el funcionamiento de las operaciones, contribuyendo a la toma de decisiones correspondiente a una seguridad razonable y mitigación de riesgos. Cabe acentuar que la empresa si efectúa procesos para generar información, además los procesos verificados están debidamente documentados, con sus respectivas firmas y registrados en el sistema, la misma que cuenta un sus correspondientes planes de comunicación, proporcionado una visión global de las operaciones de la organización.

**Tabla 30-3:** Resumen del Componente Actividades de control

<b>Nivel de Confianza</b>	64%	MODERADO
<b>Nivel de Riesgo</b>	36%	BAJO

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 34-3.** Tabla 16 Resumen del Componente Evaluación de Riesgos  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

**DISPANEL CIA LTDA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>INFORMACIÓN</b>					
1	¿La empresa utiliza manuales, programas y reglamentos internos?	4	0		Si pero los cuales se encuentran desactualizados ✓
2	¿Se presenta de manera constante la información generada en la empresa para el cumplimiento de los objetivos?	3	1		Si pero esta información no se la realiza en base a los objetivos ✓
3	¿Se suministra al personal los recursos e información necesaria para realizar las funciones?	4	0		Si se suministra los recursos pero no se informa como se deben realizar las funciones ✓
<b>COMUNICACIÓN</b>					
4	¿Los canales de comunicación en la organización son adecuados?	2	2		El canal de comunicación es deficiente <b>D</b>
5	¿Las acciones correctivas de las falencias encontradas son programadas según el cronograma?	3	1		Se las programa empíricamente no por que ejecute un cronograma ✓
6	¿Se dan a conocer el grado de efectividad y cumplimiento de los objetivos?	1	3		La administración no se comunica con el personal <b>D</b>
7	¿Existe coordinación de información entre los procesos del departamento de contabilidad y el sistema de inventario?	2	2		No de manera constante suelen existir inconsistencias ✓
8	¿Se conservan los documentos y registros para la constancia y confianza de que las actividades se ejecutan según lo planificado?	3	1		Si se lleva un archivo de los documentos tanto físicos como digitales ✓
9	¿Se evalúa constantemente la efectividad de los canales de comunicación?	1	3		No ya que no existe buena comunicación en la organización <b>D</b>
	<b>ΣTotal</b>	<b>23</b>	<b>13</b>		

## Fórmula

**CF**=Confianza

**RP**=Respuestas Positivas

**TP**=Total Preguntas

**NR**= Nivel de Riesgo

$$CF = (RP/TP) * 100 =$$

$$CF = (23/36) * 100 =$$

$$CF = 64\%$$

**Confianza** 64%

**Riesgo** 36%

## Criterio

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76% - 95%

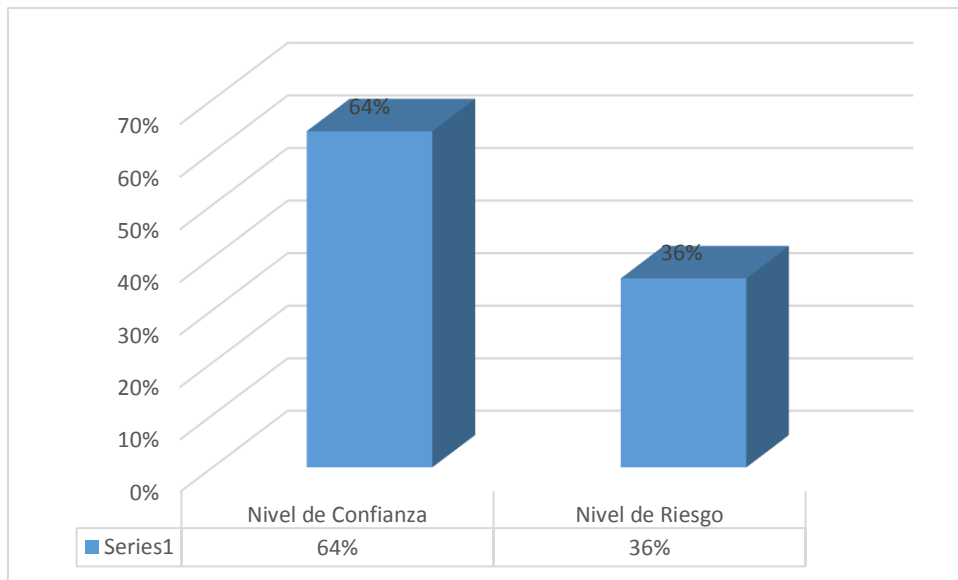
## Comentario

Analizando el componente Información y Comunicación del COSO I con sus respectivos subcomponentes se evidenció un nivel de confianza moderada de un 64% y un nivel de riesgo bajo del 36% consecuente a que los canales de comunicación no son adecuados en la organización, lo que resulta complicado mejorar los procesos, es indispensable implementar canales de comunicación que adapten a todos los miembros de la empresa, a los cambios que se producen en el entorno con el propósito de informar los acontecimientos y dar puntos de vista acerca de las operaciones y lograr los objetivos que han sido propuestos desde un inicio, fomentando el compromiso y la implicación de los procesos, creando un clima laboral integrador y armonioso en la organización, además que la empresa cuenta con información necesaria como manuales, programas y reglamentos internos, accediendo a tener una claridad de los procesos a ejecutar, suministrando los recursos necesarios para la realización de las operaciones, resolviendo conflictos dentro de la organización.

**Tabla 31-3:** Resumen del Componente Información y Comunicación

<b>Nivel de Confianza</b>	64%	MODERADO
<b>Nivel de Riesgo</b>	36%	BAJO

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 35-3.** Tabla 17 Resumen del Componente Información y Comunicación  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

**DISPANEL CIA LTDA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: MONITOREO**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realiza un monitoreo continuo en los procesos?	2	2		El Jefe de talento humano realiza esta función <b>D</b>
2	¿Se realiza un seguimiento constante en el control interno de los procesos?	1	3		No se realiza evaluaciones de control a los procesos <b>√</b>
3	¿Se da dado seguimiento de auditoria a los procesos de la empresa?	4	0		Si se realiza la auditoria de acuerdo a su respectivo tiempo <b>√</b>
4	¿Se aplican métodos de mejora continua en las actividades realizadas por el personal?	3	1		Si estas son realizadas de manera empírica y no se cumplen en su totalidad <b>√</b>
5	¿Se toman acciones correctivas de las deficiencias encontradas por parte de la administración?	2	2		Si emite estrategias de solución <b>√</b>
6	¿Se informan las deficiencias de control de manera oportuna para aplicar medidas correctivas?	1	3		No existe buena comunican entre el personal y la administración <b>D</b>
8	¿Se tomen en consideración las sugerencias para el mejoramiento de los procesos?	2	2		No en su totalidad ya que las sugerencias que emitió el auditoria externo no han sido cumplidas del todo <b>D</b>
	<b>ΣTotal</b>	<b>15</b>	<b>13</b>		

**Fórmula**

**CF=Confianza**

**RP=Respuestas Positivas**

**TP=Total Preguntas**

**NR= Nivel de Riesgo**

**CF= (RP/TP)\*100=**

**CF= (15/28)\*100=**

**CF= 54%**

**Confianza 54%**

**Riesgo 46%**

**Criterio**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
5% -50%	51% -75%	76%- 95%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
5% -50%	51% -75%	76%- 95%

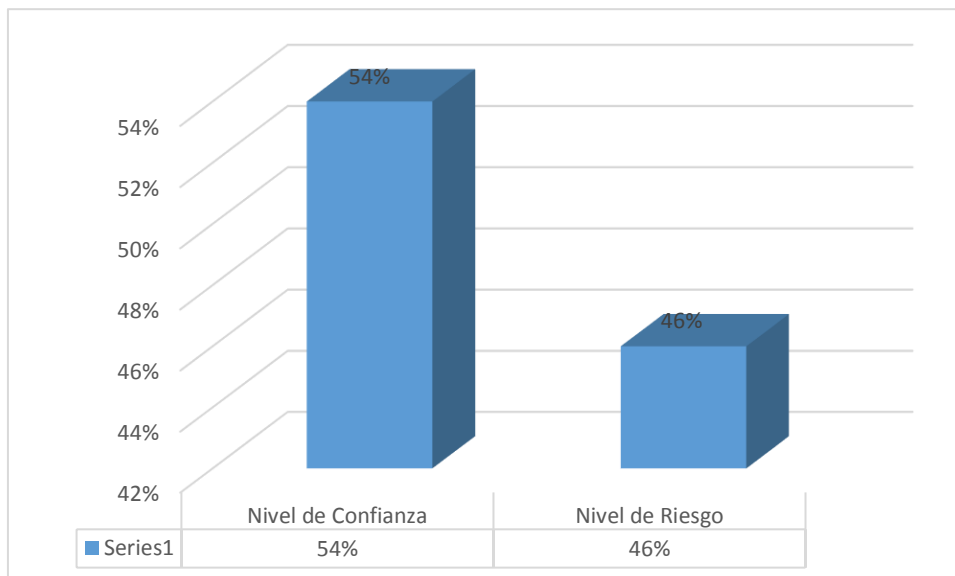
### Comentario

Analizando el componente Monitoreo del COSO I se evidencio un nivel de confianza moderado del 54% y un nivel de riesgo bajo del 46% por el motivo que la empresa no realiza un seguimiento constante del control interno de los procesos, dificultando el apoyo para el logro de los objetivos, por lo tanto evaluar el control interno ayuda a mejorar y proteger los recursos, y las actividades de la organización, permitiéndole reducir riesgos y amenazas, conjuntamente de crear un ventaja competitiva, condicionalmente una organización con control puede apoyar a los objetivos, determinar funciones, responsabilidades y promover una cultura motivacional, vinculada con el desempeño individual, asegurando una competencia suficiente, cabe reiterar que la empresa realiza auditorías de manera constante, reflejando los problemas dentro de la empresa a través de la recopilación de información oportuna y relevante, que permite controlar todas las áreas enmendando los riesgos a tiempo, enfocado a la organización por un camino correcto.

**Tabla 32-3:** Resumen del Componente Monitoreo

<b>Nivel de Confianza</b>	54%	MODERADO
<b>Nivel de Riesgo</b>	46%	BAJO

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 36-3.** Tabla 19 Resumen del Componente Monitoreo  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



### 3.4.1. Evaluación del Sistema de Control Interno por cada Departamento

#### DISPANEL CIA LTDA

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÀREA: ADMINISTRATIVA

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La administración difunde en la empresa la misión, visión y objetivos?	x			La misión y la visión no se encuentra en lugar gar estratégico y los objetivos no son difundidos ✓
2	¿La empresa cuenta con un Código de Ética actualizado?		x		La empresa no dispone de un código de ética <b>D</b>
3	¿Se realizan capacitaciones constantes al personal de la empresa?	x			No de manera periódica y no son en base a cargo que ocupan <b>D</b>
4	¿Se realizan procesos de selección, inducción y capacitación al personal?	x			Estos son ejecutas con ética y profesionalismo ✓
5	¿Se realiza evaluaciones de desempeño al personal?		x		La empresa evalúa en rendimiento del personal al ejecutar los procesos <b>D</b>
6	¿La administración trasmite e involucran valores éticos en el personal?	x			Estos son ejecutados de manera empírica ya que no dispone de un código de ética. ✓
7	¿La empresa cuenta con políticas bien definidas en cada área?		x		No ya que el manual de funciones esta desactualizado ✓
8	¿La empresa tiene bien definidas las líneas de mando dentro de la estructura organizacional?	x			Estructura organización no está bien definida ✓
9	¿Se realiza una evaluación constante para prevenir los riesgos?		x		Inexistencia de un plan de mitigación de riesgos ✓
10	¿Se ejecuta reuniones de dirección para tratar los riesgos detectados en la empresa?	x			Se lo realiza de manera eventual ✓
11	¿La empresa cumple con las metas planteadas durante el tiempo establecido?		x		No tiene bien definido los objetivos organizacionales <b>D</b>

**DISPANEL CIA LTDA**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA: ADMINISTRATIVO**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
12	¿La administración verifica los procesos efectuados en cada área?		x		No realiza evaluaciones de control a los procesos <b>D</b>
13	¿Las actividades son mejoradas en base a los objetivos de la organización?		x		Las actividades se mejoran de manera empírica ya que el personal desconoce los objetivos ✓
14	¿Se ha designado personal responsable para supervisar las tareas de cada departamento?	x			Si los mismos que necesitan capacitarse constantemente para que puedan mejorar sus actividades ✓
15	¿La empresa cuenta con un cronograma de reuniones de dirección?		x		No cuenta con su debido cronograma estos son realizados cuando la administración considera necesarios ✓
16	¿El personal informa a los directivos las irregularidades dentro de la organización?		x		No existen canales de comunicación con la administración <b>D</b>
17	¿Se conocen de los métodos para evaluar el correcto funcionamiento de los procesos?		x		No se había realizado una evaluación del SCI <b>D</b>
	<b>ΣTotal</b>	<b>7</b>	<b>10</b>		

## Fórmula

**CF**=Confianza

**RP**=Respuestas Positivas

**TP**=Total Preguntas

**NR**= Nivel de Riesgo

$$CF = (RP/TP) * 100 =$$

$$CF = (7/17) * 100 =$$

$$CF = 41\%$$

**Confianza** 41%

**Riesgo** 59%

## Criterio

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76% - 95%

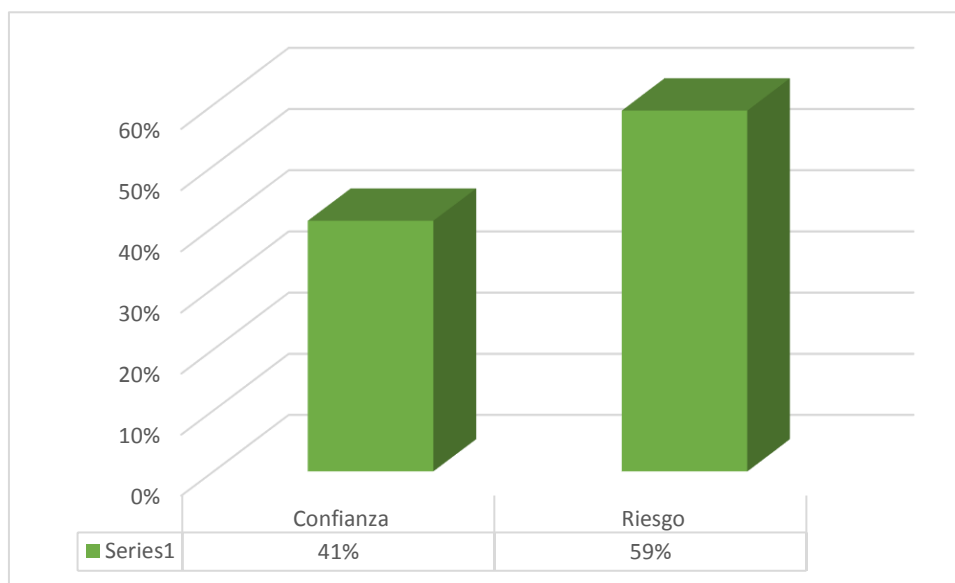
## Comentario

Analizando el cuestionario de control interno del área administrativa se evidencia que existe un nivel de confianza bajo del 41% y un nivel de riesgo del 59%, la empresa no cuenta con su respectivo código de ética, los valores y la integridad ética los realiza de manera empírica, dejando de lado el código de ética que es indispensable en el mundo empresarial, haciendo efectivo los principios éticos de la organización, las cuales ayudan a determinar decisiones y comportamientos en la empresa que afectan los procesos con prácticas deshonestas, el código ética promueve una cultura organizacional con mecanismos éticos generando confianza, lealtad y sostenibilidad en el mercado, para el logro de los objetivos que se desean alcanzar, a pesar de no contar con un código de conducta, la administración trasmite e involucra valores éticos en el personal, incluyendo honestidad, verdad y la lealtad incrementado cambios a mejorar la calidad de las decisiones que fomentan el trabajo en equipo canalizando la conducta hacia lo correcto.

**Tabla 33-3:** Resumen del Cuestionario de control Interno Departamento Administrativo

<b>Nivel de Confianza</b>	41%	BAJO
<b>Nivel de Riesgo</b>	59%	MODERADO

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**DISPANEL CIA LTDA**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA: CONTABLE**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe interés por parte de la administración por el desarrollo del Sistema de Control Interno en el área contable?		x		La administración no se involucra <b>D</b>
2	¿Existe normas y procedimientos para cada proceso realizada en el área contable?		x		No están bien definidos debido a que el manual de funciones esta desactualizado <b>✓</b>
3	¿Se elabora programas de capacitación <b>Gráfico 37: Tabla 14 Resumen de CCI Departamento Administrativo</b> <b>Elaborado por: Gabriela Pinargote</b>				No se realizan <b>nera</b>
4	¿La administración tiene conocimiento y dominio de los procesos del área contable?	x			Si tiene el conocimiento pero no domina a la perfección en su totalidad <b>✓</b>
5	¿El área contable posee herramientas para la evaluación al riesgo?		x		No ya que la empresa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos y no se los evalúa periódicamente <b>✓</b>
6	¿Se han identificado riesgos de incumplimiento de las obligaciones tributarias?		x		No las obligaciones tributarias con presentadas a tiempo <b>✓</b>
7	¿Existen planes de contingencia en el área contable?		x		Inexistencia de una plan de mitigación de riesgos <b>✓</b>
8	¿El área contable cuenta con un sistema automatizado para el registro de las transacciones?	x			Esta desactualizado por que suele ocurrir errores en el sistema <b>✓</b>
9	¿La administración solicita al área contable informes detallados de las operaciones realizadas?	x			Los informes son emitidos de manera semanal <b>✓</b>
10	¿El sistema de la entidad cuenta con claves de usuario para acceder a la información?	x			Solo el personal de la empresa puede utilizar el sistema y solo los jefes pueden realizar cambios en el mismo <b>✓</b>
11	¿Los activos de la empresa se encuentran protegidos ante cualquier riesgo?	x			Estos se encuentran asegurados <b>✓</b>

**DISPANEL CIA LTDA**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA: CONTABLE**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
12	¿Cuentan con respaldos suficientes y originales de las operaciones?	x			Se lleva un archivo tanto digital como físico de los procesos con sus debidas firmas ✓
13	¿Los registros contables con verificados y revisados por una persona asignada?	x			Estos son verificados y analizados por el contador especializado en estos procesos ✓
14	¿La información financiera es registrada oportunamente?	x			Para perder cumplir con las obligaciones tanto tributarias y de la organización ✓
15	¿Existe una persona responsable de emitir los estados financieros de la empresa?	x			El contador es la persona encargada ✓
16	¿El área cuenta con personal preparado y actualizado en leyes y normas?	x			Tanto el contador como el auxiliar tienen los conocimientos necesarios pero necesitan capacitarse un poco más ✓
17	¿Se toman en consideración las opiniones y criterios de los empleados?		x		No existen un canal de comunicación D
	<b>ΣTotal</b>	<b>10</b>	<b>7</b>		

## Fórmula

**CF**=Confianza

**RP**=Respuestas Positivas

**TP**=Total Preguntas

**NR**= Nivel de Riesgo

$$CF = (RP/TP) * 100 =$$

$$CF = (10/17) * 100 =$$

$$CF = 58\%$$

**Confianza** 58%

**Riesgo** 42%

## Criterio

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76% - 95%

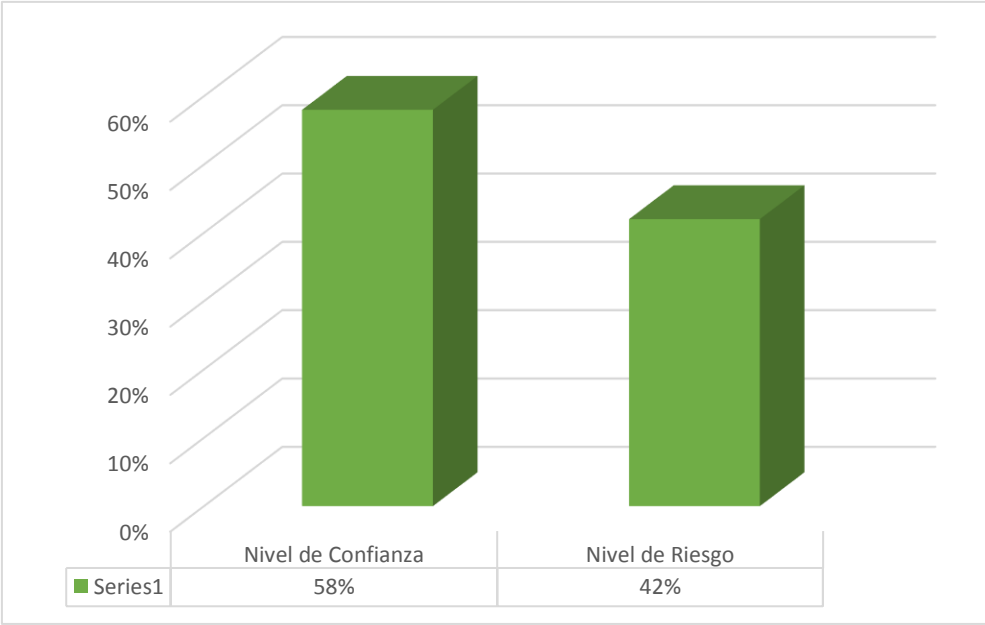
## Comentario

Analizando el cuestionario de control interno del área contable se evidencia que el nivel de confianza es moderado de un 58% y un nivel de riesgo bajo del 42% debido a que el área contable no tiene canales de comunicación fluidos con la administración, que coordine las tareas de manera eficiente poniendo en práctica estrategias de mejora, a su vez ayuden al logro de los objetivos, el sistema contable no está acorde a las actividades de la empresa, eventualmente se presentan problemas y errores, dificultado el registro de los procesos, es importante que la empresa posea un sistema contable que contribuya a los resultados eficientes en el área contable, permitiendo la eficacia oportuna de los procesos reflejados en los estados financieros . La administración si tiene conocimiento de los procesos que se realizan el área.

**Tabla 34-3:** Resumen del Cuestionario de control Interno Departamento Contable

<b>Nivel de Confianza</b>	58%	MODERADO
<b>Nivel de Riesgo</b>	42%	BAJO

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 38-3.** Tabla 15 Resumen de CCI Departamento Administrativo

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**DISPANEL CIA LTDA**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA: TALENTO HUMANO**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La empresa cuenta con un manual de funciones para cada departamento?		x		Existe un manual de manera general el cual se encuentra desactualizado ✓
2	¿Se aplican indicadores para evaluar el desempeño del personal?		x		No ya que no se realizan evaluaciones contantes <b>D</b>
3	¿Existe un programa de incentivos y ascensos para el personal?		x		No se motiva al personal ni se los asciende por lo que la rotación de funciones es deficiente <b>D</b>
4	¿El personal cuenta con su respectivo contrato registrado en el IESS?	x			Como está estipulado en la ley ✓
5	¿Se considera los valores éticos al momento de la selección del personal?	x			Se procede con profesionalismo ✓
6	¿Los empleados perciben sus remuneraciones en los tiempos estipulados?	x			No existe retrasos de pagos la empresa cumple con los pagos conforme lo disputa la ley ✓
7	¿La empresa utiliza algún método para el pago de sueldo?	x			El pago se lo realiza finales del mes ✓
8	¿Los préstamos al personal son aprobados por la administración?	x			Los mismos que son aprobados y analizados ✓
9	¿La empresa realiza capacitaciones constantes al personal?	x			Las capacitaciones no se las realiza periódicamente <b>D</b>
10	¿Las designaciones de las tareas se basan en el perfil profesional del empleado?		x		Se lo realiza de manera empírica ✓
11	¿Se evalúa los distintos niveles de competencias para los puestos de trabajo?		x		La empresa no realiza este tipo de evaluaciones ✓
12	¿Se establece medidas orientadas a la rotación del personal para ampliar los conocimientos?		x		La empresa no rota al personal ni les da la oportunidad de ascender ✓

**DISPANEL CIA LTDA**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA: TALENTO HUMANO**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
13	¿El personal actúa bajo los principios de honestidad y profesionalismo?	x			Se ejecutan de manera empírica en base a la formación personal que tuvo cada persona ✓
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>		

**Fórmula**

**CF=Confianza**

**RP=Respuestas Positivas**

**TP=Total Preguntas**

**NR= Nivel de Riesgo**

**CF= (RP/TP)\*100=**

CF= (7/13)\*100=

CF= 54%

**Confianza** 54%

**Riesgo** 46%

**Criterio**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
5% -50%	51% -75%	76%- 95%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
5% -50%	51% -75%	76%- 95%

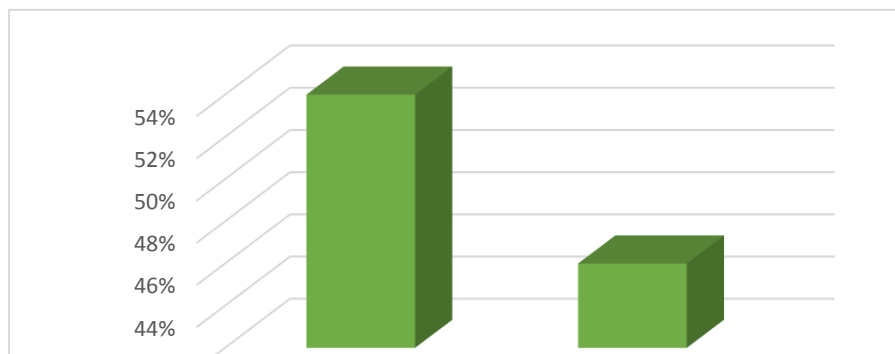
### Comentario

Analizando el cuestionario de control interno del área de talento humano se evidencio un nivel de confianza moderado de 54% y un nivel de riesgo bajo del 46% por consiguiente no existe un manual de funciones por cada área, que informe y colabore al personal sobre las funciones que deben realizar de acuerdo a su cargo o perfil profesional, el mismo que lo ejecutarán con responsabilidad favoreciendo el desarrollo eficiente de las operaciones, lo cual facilita los procesos de inducción al personal, el área realiza procesos de selección e inducción bajo los principios de ética, honestidad y profesionalismo al personal contratado, el cual es afiliado al IESS y reciben sus remuneraciones de manera puntual convirtiéndose en elementos efectivos para la organización.

**Tabla 35-3:** Resumen del Cuestionario de control Interno Departamento de Talento Humano

<b>Nivel de Confianza</b>	54%	MODERADO
<b>Nivel de Riesgo</b>	46%	BAJO

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 39-3.** Tabla 16 Resumen de CCI Departamento de Talento Humano  
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

**DISPANEL CIA LTDA**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA: INVENTARIOS**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Cuenta con personal responsable del control de las existencias?	x			El mismo que no está adecuadamente capacitado para su cargo ✓
2	¿Se lleva un registro claro y preciso de las entradas y salidas de la mercadería?	x			No se identifican las fechas de adquisición de la mercadería <b>D</b>
3	¿Existe un control de las existencias mínimas y máximos de la mercadería?		x		No existe un control de las existencias <b>D</b>
4	¿Los retiros de inventarios son autorizados por el jefe de inventario?	x			Los mismos que dan la orden ✓
5	¿Es posible que se den salidas de existencia sin las debidas autorizaciones?		x		Se informa al jefe de inventarios ✓
6	¿Los objetivos en bodega son estructurados de forma eficiente?		x		Inexistencia de estos objetivos ✓
7	¿Se realiza levantamiento físico de inventarios de manera periódica?		x		Solo se guían de los registros en el sistema <b>D</b>
8	¿Existe un orden en la entrada de mercadería para mayor verificación?	x			Se constante la mercadería a recibir en las respectivas órdenes de compra y con las debidas supervisiones ✓
9	¿Se registran las salidas en el inventario haciendo referencia a las requisiciones?	x			Pero muchas veces los registros están mal hechos <b>D</b>
10	¿Las compras están debidamente autorizados por el personal encargado por la organización?	x			Las mismas que deben estar autorizados por la administración y jefe de inventario <b>D</b>
11	¿En caso de faltantes de mercadería, el bodeguero comunica a la administración?		x		No hay canales de comunicación <b>D</b>
12	¿Se registra y se comunica la mercadería obsoleta?		x		Los canales de comunicación son decientes y la mercadería prefieren no registrarla <b>D</b>
13	¿Existe una política por la afectación de mercadería dañada?	x			Pero esta no es aplicada en su totalidad ✓

**DISPANEL CIA LTDA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA: INVENTARIOS**

N	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
14	¿Se realiza comparaciones entre el inventario físico y los registros para establecer las pérdidas?		x		Por lo que no coincide muchas veces y existe faltantes en la mercadería <b>D</b>
	<b>∑Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>		

**Fórmula**

**CF**=Confianza

**RP**=Respuestas Positivas

**TP**=Total Preguntas

**NR**= Nivel de Riesgo

**CF = (RP/TP)\*100=**

CF = (7/14)\*100=

CF = 50%

**Confianza** 50%

**Riesgo** 50%

**Criterio**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76%- 95%
NIVEL DE RIESGO		
Bajo	Moderado	Alto
5% -50%	51% -75%	76%- 95%

### Comentario

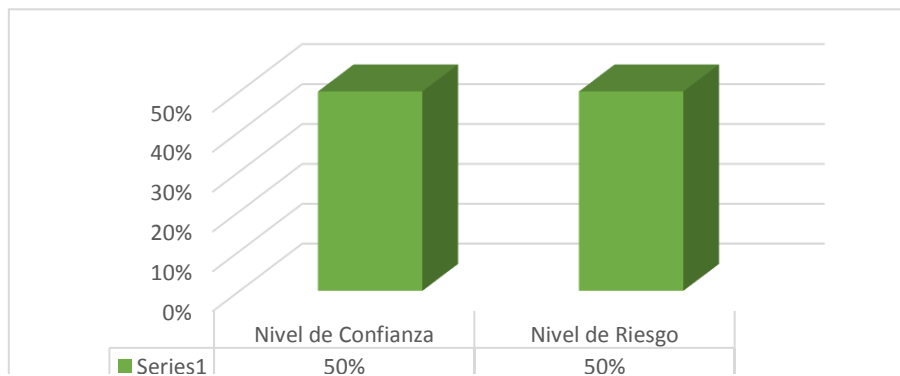
Analizando el cuestionario de control interno del área de inventarios se evidencia un nivel de confianza bajo del 50% y un nivel de riesgo bajo del 50% por consecuente el área de inventarios no realiza un inventario físico de la mercadería solo se basan de los registros en el sistema afectado las existencias mínimas y máximas, al realizar las comparaciones entre los dos muchas veces existen faltantes de mercadería, afectando la rotación y la calidad de los productos, lo que resulta primordial que la empresa programe una fecha para realizar el inventario físico comunicándolo con el personal, permitiendo el desarrollo de la organización y el mejoramiento de los procesos de los inventarios, convirtiéndose en una empresa competitiva y líder en el mercado con sus productos de calidad.

La empresa cuenta con una persona a cargo del control de las existencias gestionado las entradas y salidas manteniendo un registro en la bodega, que permita satisfacer las necesidades de los clientes, además las personas encargadas deben ser capacitadas y controladas de manera constante.

**Tabla 36-3:** Resumen del Cuestionario de control Interno Departamento de Inventario

<b>Nivel de Confianza</b>	50%	BAJO
<b>Nivel de Riesgo</b>	50%	BAJO

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 40-3.** Tabla 17 Resumen de CCI Departamento de Inventario

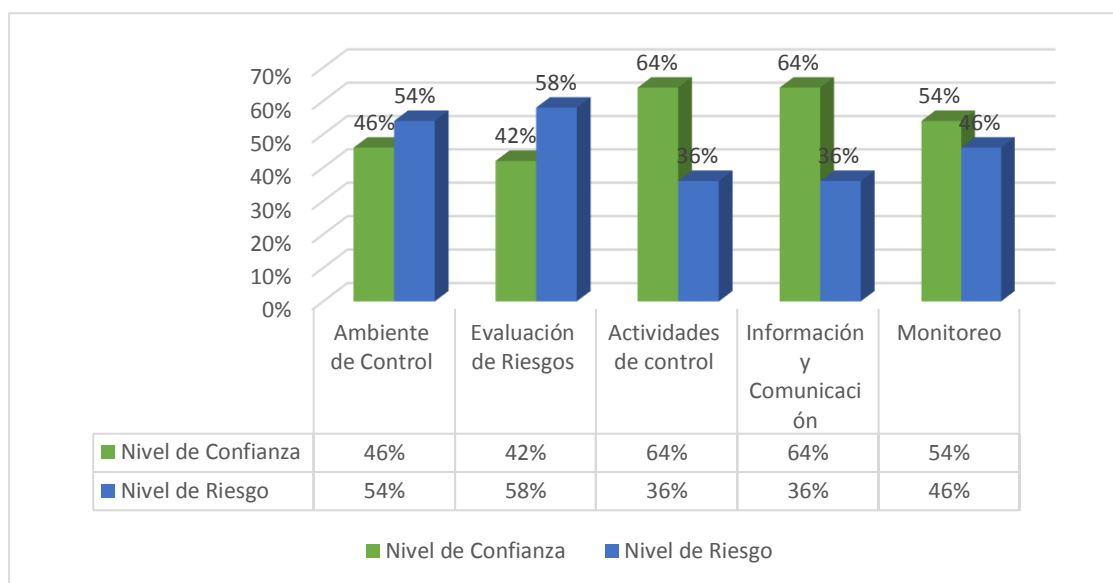
Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

### 3.4.2. Ponderación de Resultados de Medición de Riesgo y Confianza del Control Interno

**Tabla 37-3:** Ponderación de Resultados COSO I

Componentes COSO I	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	Total
Ambiente de Control	46%	54%	100%
Evaluación de Riesgos	42%	58%	100%
Actividades de control	64%	36%	100%
Información y Comunicación	64%	36%	100%
Monitoreo	54%	46%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>	100%

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.



**Gráfico 41-3.** Nivel de Confianza y de Riesgo del COSO I

Elaborado por: Gabriela Pinargote,2021.

#### Comentario

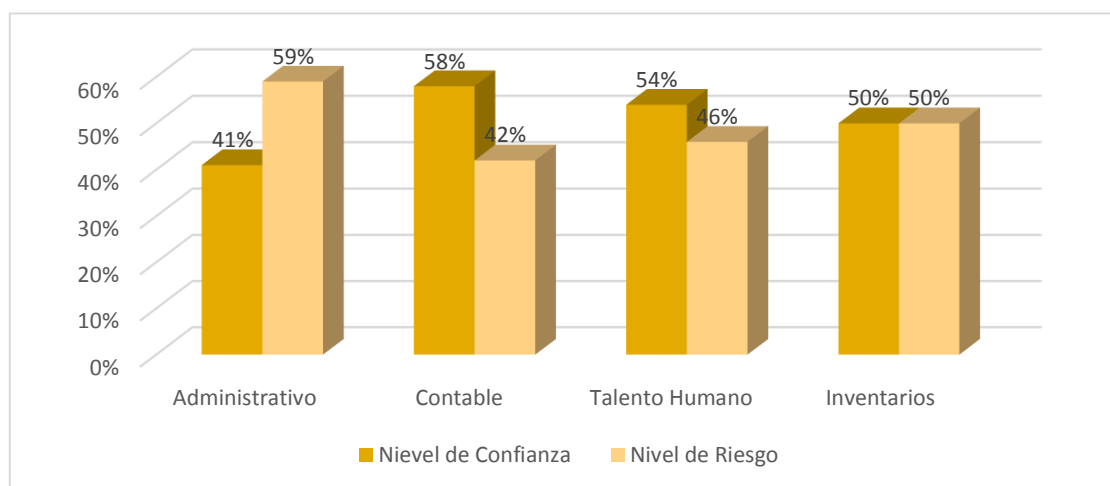
Al evaluar el control interno por medio del método del COSO I con sus respectivos componentes y subcomponentes se evidencia de manera general que los procesos de la empresa tiene un nivel de confianza moderado del 54% y un nivel del riesgo bajo del 49% ya que existe un nivel de confianza bajo en los componentes evaluación de riesgos con un 42% y 46% en ambiente de control lo que se deduce que la empresa no identifica ni elimina los riesgos presentes en su entorno de trabajo, dejando de lado prevención de los daños que pueden concurrir en los procesos o en la organización y los efectos negativos de incertidumbre en los objetivos los mismos que están asociados a las oportunidades y también a las amenazas, la organización debería aprovechar las oportunidades para mitigar estos riesgos que se presentan, gestionado de manera correcta las amenazas, es decir identificarlas, evaluarlas, controlarlas y monitorearlas de manera constante

para prevenir la materialización de su impacto sin afectar en la consecución de los objetivos propuestos desde un inicio en la organización.

**Tabla 38-3:** Ponderación de Resultados por Áreas

Departamento	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	Total
Administrativo	41%	59%	100%
Contable	58%	42%	100%
Talento Humano	54%	46%	100%
Inventarios	50%	50%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>51%</b>	<b>49%</b>	

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.



**Gráfico 42-3.** Nivel de Confianza y de Riesgos por Áreas

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021.

### Comentario

Al evaluar el control interno por áreas tanto el administrativo, contable, talento humano y de inventarios se evidenció el nivel de confianza moderado del 51% y un nivel de riesgo del 49% debido en el área administrativa su nivel de confianza es bajo con 41% dando como resultado que la administración no establece sus funciones de manera correcta y en base a las necesidades de la empresa, es importante que se interrelacione en las funciones de la organización estableciendo una organización y planificación, para así poder dirigir las operaciones, tareas y acciones que se ejecutan para el crecimiento de la empresa y llegar a lograr los objetivos planteados, con el propósito de comprender y aplicar una mejor administración, esto es lo que radica en implementar eficazmente las funciones que ayudan a la empresa y a la optimización de los recursos debido a que la administración conforma el núcleo del trabajo de quien están a su mando en todos sus niveles.



3.4.3. *Matriz de Riesgos*

**Tabla 39-3:** Matriz de riesgos

DISPANEL CIA LTDA						
N	RIESGO	CALIFICACIÓN	IMPACTO	ESTRATEGIAS DE MITIGACION	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	La empresa no dispone de un Código Ética	Alto	Carencia de un documento compuesto por una serie de normas, reglamentos y valores que regulan los comportamientos, acciones, conductas y actitudes del personal.	Estructurar un código de ética que establezca las conductas óptimas y deseadas en la organización, para fomentar principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos relacionados a la conducta.	GERENTE	Actualizar cada 3 años
2	La misión y la visión no es difundida en el personal, no se encuentra ubicado en un lugar estratégico	Alto	Falta de interacción de las herramientas internas que mantengan el enfoque en el futuro y el presente, siendo guías consistentes en la toma de decisiones.	Estructurar el planeamiento estratégico enmarcando el camino que desea seguir la organización, para reforzar los principios establecidos en la visión y misión,  Socializar la misión y la visión de con los empleados, y publicarla, ubicándola en un lugar estratégico visible al personal.	GERENTE JEFES DEPARTAMENTALES	Revisar cada año

Fuente: (Mantilla, 2013)

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

DISPANEL CIA LTDA						
N	RIESGO	CALIFICACIÓN	IMPACTO	ESTRATEGIAS DE MITIGACION	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE REVISIÓN
3	Los objetivos no son difundidos con el personal	Alto	El desinterés y falta de compromiso de uno de los elementos primordiales de la organización, que encaminan a ejecutar acciones, consecuentes a que se conozcan cuáles son los resultados que se desean alcanzar y hacia donde se quiere dirigir la empresa.	Implementar un plan de difusión que ayude a la planificación y gestión de los medio de distribución a cumplir con lo programado de tal forma que se garantice en el personal un trabajo eficaz y transparente de las funciones.	GERENTE	Diaria
4	No se realiza evaluaciones de desempeño al personal	Moderado	Falta de compromiso al desarrollar las funciones, el personal no se motiva por tener un mejoramiento personal-laboral continuo.	Evaluar el desempeño en todas las áreas de la organización de manera periódica, para medir el nivel de eficacia y eficiencia, en la ejecución de los procesos y uso racional de los recursos utilizados.	GERENTE JEFES DEPARTAMENTALES	2 veces en el año (semestral)

Fuente: (Mantilla, 2013)

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

DISPANEL CIA LTDA						
N	RIESGO	CALIFICACIÓN	IMPACTO	ESTRATEGIAS DE MITIGACION	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE REVISIÓN
5	Desactualización del Manual de Funciones, los perfiles de trabajo no están alineados las actividades	Alto	Desactualización del manual de funciones las actividades se las ejecuta de manera en empírica, existiendo duplicidad de los procesos y el desorden al realizarlos.	Actualizar y redefinir los puestos de trabajo en base al perfil profesional y a las funciones en las que se desempeña, para favorecer el desarrollo eficiente de los procesos y coordinación entre los cargos.	GERENTE JEFES DEPARTAMENTALES	Actualizar cada 3 años
6	No se evalúa de manera constante las actividades	Moderado	Pérdida de tiempo y recursos económicos provocando el retraso de los procesos y la consecución de los objetivos.	Aplicar un modelo de evaluación de gestión integral, que permita conocer la situación real de la organización proporcionando información clara y concisa para el mejoramiento de las actividades de la organización.	GERENTE	Cada 6 meses

Fuente: (Mantilla, 2013)

Elaborado por: Gabriela Pinargote, 2021

<b>DISPANEL CIA LTDA</b>						
<b>N</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>ESTRATEGIAS DE MITIGACION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>
7	Inexistencia de un plan de mitigación de Riesgos	Moderado	Desatención de riesgos externos e internos que limiten el desarrollo operativo y el crecimiento organizacional.	<p>Diseñar un plan de mitigación de riesgos para materializar y disminuir las posibles amenazas que pongan en riesgo la productividad de la organización.</p> <p>Anticiparse a las acciones que pueden ocurrir de manera inesperada, de los aspectos internos y externos, protegiendo las operaciones y la información.</p>	GERENTE	Actualizarlos cada 3 años
8	El sistema contable esta desactualizado y no está acorde a las necesidades de la empresa	Bajo	Retraso en las operaciones y los registros, concurrencia de fallas, por lo que se producen errores y pérdida de tiempo.	Actualizar de manera periódica, el sistema acorde a las necesidades de la empresa, para trabajar de forma rápida y eficaz, automatizando las operaciones para el logro de los objetivos y permitir reportes confiables y oportunos.	GERENTE	Darle mantenimiento cada 6 meses

**Fuente:** (Mantilla, 2013)

**Elaborado por:** Gabriela Pinargote, 2021

<b>DISPANEL CIA LTDA</b>						
<b>N</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>ESTRATEGIAS DE MITIGACION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>
9	No existe un control de las existencias de los inventarios	Alto	Pérdida de liquidez, deterioro, hurto de la mercadería, productos de baja rotación y acumulación de stock.	Ejecutar el sistema de control de inventarios aplicando el método ABC que permita el control de la mercadería según importancia, cantidad y valor para mantener organizada la cadena de suministro, optimizando el ciclo de compra, para obtener mayores beneficios.	GERENTE JEFE DE INVENTARIO	Cada mes
10	Los canales de comunicación son inestables en la organización	Moderado	Carencia de la espontaneidad y actos comunicativos entre el personal y la administración dificultando la participación en los procesos.	Implementar un plan de comunicación interna para socializar las políticas, objetivos metas y estrategias de la organización.	GERENTE JEFE DEPARTAMENTALES	Cada mes

**Fuente:** (Mantilla, 2013)

**Elaborado por:** Gabriela Pinargote, 2021

<b>DISPANEL CIA LTDA</b>						
<b>N</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>ESTRATEGIAS DE MITIGACION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>
11	No se capacita de manera constante al personal	Alto	Errores en los procesos, pérdida de tiempo y dinero, deteriora el desempeño individual y disminuye la motivación afectando el desarrollo a largo plazo de la organización.	Elaborar un plan de capacitaciones con una serie de acciones diseñadas con un itinerario formativo para dar respuestas de orientación y formación en los empleados de la organización.	GERENTE	2 veces en el año de acuerdo a las necesidades de la empresa

**Fuente:** (Mantilla, 2013)

**Elaborado por:** Gabriela Pinargote, 2021

### 3.4.4. Informe de Evaluación del Sistema Control Interno

Santo Domingo 26 de Enero del 2021

Señora  
Elizalde Sánchez Elva Germania  
**GERENTE GENERAL DE DISPANEL CÍA, LTDA.**  
Presente.

De mi consideración:

La presente tiene la finalidad de desearle éxitos en las funciones a usted, me permito comunicarle que se ha procedido a realizar la Evaluación del Sistema de Control Interno a Dispanel Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2019; a través de aplicación del método de evaluación COSO I, la misma que permito conocer la situación actual de la organización.

En términos generales puede comentar que el sistema de control interno tiene un porcentaje de confianza moderado del 51%, pero este podría ser mejorado y se aplican las recomendaciones efectuadas para cada riesgo encontrado y así poder fortalecer el sistema de control interno.

#### 1) NO DISPONE DE UN CÓDIGO ÉTICA

**Conclusión:** La empresa no dispone de su respectivo código de ética que permita tener un conocimiento y guía de las conductas profesionales, reforzando la cultura organizacional que guie en las funciones del personal administrativo, contable, talento humano y de inventarios basándose en los principios y valores éticos.

**Recomendación:** A la Gerencia General estructurar un código de ética que establezca las conductas óptimas y deseadas en la organización, para fomentar principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos relacionados a la conducta.

#### 2) LA MISIÓN Y LA VISIÓN NO SE DIFUNDEN

**Conclusión:** La misión y la visión es desconocida por el personal de la organización debido a que la administración no los difunde para el conocimiento del personal por lo que los resultados previstos no se cumplen de manera eficiente, obstaculizando el crecimiento de la organización como una entidad competitiva en el mercado, retrasando los procesos ya que el personal no tienen establecidas las metas que debe cumplir para que esto se logre.

**Recomendación:** A la Gerencia General estructurar el planteamiento estratégico enmarcando el camino que desea seguir la organización reforzando los principios establecidos de la visión y misión, socializarlas con los empleados publicándolas y ubicándolas en un lugar visible al personal.

#### 3) LOS OBJETIVOS NO SON DIFUNDIDOS CON EL PERSONAL

**Conclusión:** Provoca falta de interés y compromiso al ejecutar las actividades ya que estas solo son realizadas solo por cumplir con las asignaciones, no porque se desee alcanzar a los objetivos y ayudar en el crecimiento de la organización.

**Recomendación:** A la Gerencia General implementar un plan de difusión que ayude a la planificación y gestión de los medios de distribución a cumplir con los programados de tal forma que se garantice en el personal un trabajo eficaz y transparente de las funciones.

#### 4) NO SE REALIZA EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

**Conclusión:** El personal no se esfuerza por tener un progreso personal- laboral, falta de compromiso al realizar las funciones y no mejora las debilidades que tiene, no se siente motivado para ejecutar las actividades.

**Recomendación:** A la Gerencia General evaluar el desempeño en todas las áreas de la organización de manera periódica para medir el nivel de eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos y el uso racional de los recursos utilizados.

#### 5) DESACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

**Conclusión:** La estructura organizativa no es bien definida en base a las funciones ya que el manual de funciones esta desactualizado lo que provoca la duplicidad funciones las mismas que no son realizadas de manera oportuna y correcta, el personal no realiza sus funciones de acuerdo a su perfil profesional sino de manera empírica ocasionado el desorden en los procesos afectado en las metas de la organización.

**Recomendación:** A la Gerencia General actualizar el manual de funciones definiendo las actividades por cada área para que los procesos sean ejecutados de manera correcta y estén acorde a su perfil, difundir el manual con el personal para que tengan el conocimiento de cómo se deben ejecutar las funciones, redefinir los puestos de trabajo alineados al perfil profesional y a los procesos en los que se desempeña, el manual deberá ser actualizados de acuerdo a las necesidades de la empresa y de cada área.

#### 6) NO SE EVALÚA DE MANERA CONSTANTE LAS ACTIVIDADES

**Conclusión:** Las operaciones no cumplen con los objetivos propuestos en la organización ya que la información y los procesos tienen deficiencia de calidad proporcionando resultados con errores, evidenciado falencias en las actividades que realiza el personal, el cual no se evaluado su desempeño laboral y la efectividad de las operaciones que se realizan diariamente.

**Recomendación:** A la Gerencia General aplicar un modelo de evaluación de gestión integral que permita conocer la situación real de la organización proporcionando información clara y concisa para el mejoramiento de las actividades de la organización por lo que se debería evaluar en un periodo de dos veces en el año.



## INEXISTENCIA DE UN PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGO

**Conclusión:** La empresa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos por lo que está expuesta a que no se cumplan con los objetivos organizacionales, se presentan fallas y errores en las operaciones y un bajo rendimiento en el desempeño del personal por la falta de compromiso con la organización, no cuentan con estrategias de riesgos al realizar un monitoreo a los procesos.

**Recomendación:** A la Gerencia General diseñar un plan de mitigación de riesgos de manera anual que brinde seguridad materializando los riesgos, anticipándose a las acciones que pueden ocurrir de manera inesperada y se pueda definir estrategias correctivas protegiendo las operaciones y la información de la organización, fortaleciendo el compromiso del personal para el logro de los objetivos organizacionales.

### 7) SISTEMA CONTABLE DESACTUALIZADO

**Conclusión:** La empresa tiene afectaciones en las operaciones y los registros ya que el sistema con el que cuenta la empresa esta desactualizado y no está acorde a las necesidades de la empresa, por lo que suelen producirse fallas, errores, retrasos y pérdida de tiempo en los procesos afectando que se logren los objetivos y el desconocimiento del personal de cómo manejarlo ya que no se dio una capacitación del funcionamiento del mismo.

**Recomendación:** A la Gerencia General actualizar de manera periódica el sistema acorde a las necesidades de la empresa para que el manejo de las operaciones sean de manera correcta y oportuna sin deteriorar las funciones, además de contar con técnico especializado en el sistema que les permita solucionar los problemas tecnológicos de manera rápida proporcionar un taller de utilización del sistema con el personal.

### 8) NO EXISTE UN CONTROL DE LAS EXISTENCIAS DE LOS INVENTARIOS

**Conclusión:** En la empresa no lleva un adecuado control de las existencias de la mercadería, ya que existen productos de baja rotación y acumulación en el stock, la persona encargada de los registros no está capacitada para su cargo ni realiza los registros de manera oportuna afectando los procesos, no se registra la mercadería dañada ni se informa al supervisor, al realizar una comparación del inventario físico con los registros no coinciden ocasionando pérdida de liquidez en la organización.

**Recomendación:** A la Gerencia General y al Jefe del Departamento de Inventario ejecutar un sistema de control de inventarios aplicando el método ABC que permita el control de la mercadería según la importancia, cantidad y valor para mantener organizada la cadena de suministro, optimizando el ciclo de compra para obtener mayores resultados.

### 9) LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INESTABLES

**Conclusión:** La administración no proporciona espontaneidad en el personal ni se involucra en las necesidades de la organización por lo que la comunicación es inestable ya que el personal no informa de manera inmediata algún suceso que ha ocurrido, afectando las políticas, las operaciones y la razonabilidad de los estados financieros.

**Recomendación:** A la Gerencia General implementar un plan de comunicación interna para socializar las políticas, objetivos, metas y estrategias de la organización permitiendo lograr con la concesión de los objetivos y una eficaz organización en el personal y con las actividades.

10) NO SE CAPACITA DE MANERA CONSTANTE AL PERSONAL

**Conclusión:** La empresa si realiza capacitaciones al personal pero no de manera constante por lo que afecta el funcionamiento correcto de los procesos, ocasionado errores, pérdida de tiempo y dinero, afectando el logro de los objetivos organizaciones, al no estar capacitado el persona de manera periódica el desempeño y la motivación disminuye existiendo poco compromiso de ejecutar correctamente los procesos.

**Recomendación:** A la Gerencia General elaborar un plan de capacitaciones con una serie de acciones diseñadas con un itinerario formativo para dar respuestas de orientación y formación en los empleados de la organización.

Atentamente,

---

Srta. Gabriela Pinargote

**DISPANEL CÍA, LTDA.**

**FUNCIONES A IMPLEMENTAR**

<b>EMPRESA: DISPANEL CÍA, LTDA</b>	
<b>PUESTO: GERENTE GENERAL</b>	
<b>SÍNTESIS DEL PUESTO</b>	
Organizar, dirigir y controlar la empresa, establecer políticas para el funcionamiento de todas las áreas, debe dirigir y coordinar las acciones de las áreas contables, talento humano y de inventarios planificando los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la organización siendo el responsable total del resultado de los procesos y del cumplimiento de los objetivos establecidos.	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO ACTIVIDADES/TAREAS/RESPONSABILIDADES</b>	<b>GRADO DE RELEVANCIA</b>
• Ser el representante legal de la empresa	Alto
• Manejar los recursos de la empresa	Alto
• Evaluar y controlar el desempeño de las áreas	Alto
• Definir las políticas generales de la empresa	Alto
• Velar por el respeto de las normativas y reglamentos vigentes	Alto
• Actuar con coherencia con los valores organizaciones	Alto
• Planear, dirigir, organizar y controlar todas las actividades inherentes al objeto social de la empresa	Alto
• Mantener un clima organizacional que permita el desempeño de las funciones en todas las áreas	Alto
• Aprobar y dar soporte financiero	Alto
• Revisar y controlar los informes financieros que se presentan en la empresa	Alto
• Firmar y diligenciar la documentación requerida para la organización	Alto
• Asistir a reuniones formales	Alto
• Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno	Alto
• Controlar los ingresos y egresos de la empresa	Alto
• Desarrollar estrategias, planes, objetivos y metas para la empresa	Alto
• Conocer técnicamente las operaciones de la empresa	Alto
• Mitigar inconvenientes mediante soluciones adecuadas y elocuentes	Alto
<b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>	
<b>FORMACIÓN BÁSICA:</b> Ing. Administración de Empresas o afines conocimiento en administración de empresas y negocios	
<b>OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	
<b>OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requisitos de experiencia:</b> 5 años en el área administrativa y de operaciones</li> </ul> <b>Formaciones/Cursos o seminarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa</li> <li>• Soluciones inmediatas</li> <li>• Gran habilidad analítica</li> <li>• Conocimientos Financieros</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Habilidad de negociación</li> <li>• Computación</li> <li>• Administración</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Contabilidad</li> </ul>	

• Comercialización
<b>IDIOMA:</b> Español
<b>EDAD:</b> 35-42 años
<b>GENERO:</b> Masculino - Femenino
<b>NIVEL:</b> Operativo

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Innovador	x			
Liderazgo	x			
Pensamiento analítico	x			
Pensamiento estratégico	x			
Visión de negocio	x			
Capacidad de negociación	x			
Comunicación afectiva		x		
Dirección	x			
Pro-activo		x		
Solución de problemas	x	x		
Trabajo en equipo	x			
Inteligencia emocional	x			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
Innovador	Grado A
Liderazgo	Grado A
Pensamiento analítico	Grado A
Pensamiento estratégico	Grado A
Visión de negocio	Grado A
Capacidad de negociación	Grado A
Comunicación afectiva	Grado B
Dirección	Grado A
Pro-activo	Grado B
Solución de problemas	Grado A
Trabajo en equipo	Grado A
Inteligencia emocional	Grado A
<b>EMPRESA:</b> DISPANEL CÍA, LTDA	

<b>PUESTO: CONTADOR</b>	
<b>SÍNTESIS DEL PUESTO</b>	
Coordinar todas las actividades del área contable, todos los procesos que abarca desde el registro y clasificación de las transacciones, hasta la preparación de informes con su debida interpretación de los resultados, se encarga del cumplimiento de las obligaciones tributarias bajo los procedimientos y políticas de la Gerencia General.	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO ACTIVIDADES/TAREAS/RESPONSABILIDADES</b>	<b>GRADO DE RELEVANCIA</b>
• Administrar documentos legales y registros de la empresa	Alto
• Analizar, revisar las órdenes de compra	Alto
• Suministrar de manera clara la información de relevancia para la administración	Alto
• Responsable de las decisiones tomadas por la gerencia en base la información suministrada en cuanto a aspectos contables tributarios y financieros	Alto
• Verificar y asegurar los datos contables	Alto
• Verificar y supervisar el pago de los diferentes tributos	Alto
• Planear, dirigir, organizar y controlar todas las actividades inherentes al objeto social de la empresa	Alto
• Verificar y controlar que los cheques sean debidamente soportados y contabilizados	Alto
• Asegurarse que tanto los gastos como los ingresos sean registrados en la contabilidad	Alto
• Revisar y controlar los informes financieros que se presentan en la empresa	Alto
• Verificar el pago a proveedores	Alto
• Verificar el cumplimiento de todas las obligaciones	Alto
• Realizar las sugerencias pertinentes a la administración	Alto
• Cumplimiento con los objetivos organizacionales	Alto
• Presentar los estados financieros	Alto
• Llevar al día la contabilidad de la empresa	Alto
<b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>	
<b>FORMACIÓN BÁSICA:</b> Indispensable título Profesional Contador Público Autorizado	
<b>OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	
<b>OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requisitos de experiencia:</b> 2años el desempeño de funciones contables</li> </ul> <b>Formaciones/Cursos o seminarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en sistemas contables</li> <li>• Manejo de plataformas SRI, IESS, SUT(Ministerio de relaciones laborales, Superentendida de Compañías</li> <li>• Uso de tecnología (Excel avanzado)</li> <li>• Conocimientos de leyes contables y nuevas reformas, retenciones e impuestos</li> <li>• Conocimiento en Niff y NIC</li> <li>• Capacidad de Análisis</li> </ul>	
<b>IDIOMA:</b> Español	
<b>EDAD:</b> 27-35 años	
<b>GENERO:</b> Masculino - Femenino	
<b>NIVEL:</b> Operativo	

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Cumplimiento	x			
Puntualidad	x			
Ética en los procesos	x			
Planeación	x			
Toma de decisiones	x			
Iniciativa	x			
Aprendizaje continuo	x			
Dinamismo		x		
Honestidad	x			
Trabajo en Equipo	x			
Confidencialidad	x			
Comunicación asertiva		x		

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
Cumplimiento	Grado A
Puntualidad	Grado A
Ética en los procesos	Grado A
Planeación	Grado A
Toma de decisiones	Grado A
Iniciativa	Grado A
Aprendizaje continuo	Grado A
Dinamismo	Grado B
Honestidad	Grado B
Trabajo en Equipo	Grado A
Confidencialidad	Grado A
Comunicación asertiva	Grado B

<b>EMPRESA:</b> DISPANEL CÍA, LTDA	
<b>PUESTO:</b> JEFE DE TALENTO HUMANO	
<b>SÍNTESIS DEL PUESTO</b>	
Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones de área de talento humano, participar en el planeamiento de políticas y estrategias de la administración de recursos humanos de la empresa, llevar a cabo los procesos de selección inducción y capacitación al personal aplicando evaluaciones por competencias.	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b> <b>ACTIVIDADES/TAREAS/RESPONSABILIDADES</b>	<b>GRADO DE RELEVANCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar las necesidades del personal y de formación</li> </ul>	Alto

• Reclutar, seleccionar y contratar al personal	Alto
• Realizar programas de bienestar e incentivos	Alto
• Controlar que se realice la inducción al personal nuevo en temas específicos a cada cargo	Alto
• Asegurar que las hojas de vida del personal se encuentren actualizadas (mantener los registros de educación, formación, habilidades y experiencia)	Alto
• Realizar capacitaciones al personal	Alto
• Fomentar programas de salud ocupacional	Alto
• Mantener la seguridad social	Alto
• Realizar y supervisar el pago de nomina	Alto
• Monitorear y registrar los registros de asistencia, permisos y vacaciones	Alto
• Establecer las políticas y normas de evaluación de los resultados de la evaluación de desempeño	Alto
• Diseñar y definir el plan anual de capacitaciones al personal	Alto
• Coordinar el diagnóstico del clima y satisfacción laboral y formular estrategias de mejoras continuas y sostenibles	Alto
• Elaborar, coordinar y ejecutar el plan anual de comunicación interna	Alto
• Asistir al personal en temas laborales	Alto

#### REQUISITOS DEL PUESTO

**FORMACIÓN BÁSICA:** Indispensable título Administración de empresas, Psicología Industrial o afines

#### OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

#### OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

- **Requisitos de experiencia:** 1 año administración de recursos humanos o psicología
- Formaciones/Cursos o seminarios**
- Conocimiento del Código de trabajo – IESS
  - Manejo y Administración del personal
  - Reclutamiento y Nomina
  - Comunicación interna

**IDIOMA:** Español

**EDAD:** 29-35 años

**GENERO:** Masculino - Femenino

**NIVEL:** Operativo

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Capacidad organizacional	x			
Capacidad de trabajo	x			
Capacidad mental	x			
Proactivo	x			
Buena Comunicación	x			

Trabajo en Equipo	x			
Alta orientación	x			
Resolución de conflictos				
Residencia		x		
Mentalidad de crecimiento	x			
Compromiso	x			
Comunicación asertiva	x			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
Capacidad organizacional	Grado A
Capacidad de trabajo	Grado A
Capacidad mental	Grado A
Proactivo	Grado A
Buena Comunicación	Grado A
Trabajo en Equipo	Grado A
Alta orientación	Grado A
Resolución de conflictos	Grado A
Residencia	Grado B
Mentalidad de crecimiento	Grado A
Compromiso	Grado A
Comunicación asertiva	Grado A



<b>EMPRESA:</b> DISPANEL CÍA, LTDA	
<b>PUESTO:</b> JEFE DE INVENTARIO	
<b>SÍNTESIS DEL PUESTO</b>	
Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de mercadería y de los equipos adquiridos revisando, organizando y distribuyendo los mismos, a fin de mantener nos nivel de inventario necesarios para garantizar un control eficiente a la organización	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO ACTIVIDADES/TAREAS/RESPONSABILIDADES</b>	<b>GRADO DE RELEVANCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa las entradas y salidas de mercadería y los equipos de la empresa</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica la codificación y el registro de la mercadería que ingresa a bodega</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora la programación anual de las adquisiciones</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa la clasificación y organización de la mercadería de la empresa</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora órdenes de compra para la adquisición de mercadería e informa de las compras</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa la selección de mercadería en cuento a tipo y calidad</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa, firma y consigna los inventarios de la organización</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa el despacho de mercadería en base a las dependencias que realizan las requisiciones</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza los reportes diarios de entrada y salida de la mercadería</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece fechas para realizar un inventario físico</li> </ul>	Alto
<b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>	
<b>FORMACIÓN BÁSICA:</b> Indispensable título Administración de Empresas o carreras afines al Control de Inventarios, Almacenamiento y/o Logística	
<b>OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	
<p><b>OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requisitos de experiencia:</b> 2 -3año administración de recursos humanos o psicología</li> </ul> <p><b>Formaciones/Cursos o seminarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de SAP</li> <li>• Manejo de sistemas</li> <li>• Conocimiento en EXCEL</li> <li>• Manejo y gestión de inventarios</li> </ul>	
<b>IDIOMA:</b> Español	
<b>EDAD:</b> 29-35 años	
<b>GENERO:</b> Masculino - Femenino	
<b>NIVEL:</b> Operativo	

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Autoridad	x			
Capacidad de trabajo	x			
Responsabilidad	x			
Sentido de Pertenencia		x		
Buena Comunicación	x			
Trabajo en Equipo	x			
Transparencia	x			
Organizar el Trabajo	X			
Tomar decisiones	x			
Control	x			
Compromiso	x			
Comunicación asertiva	x			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
Autoridad	Grado A
Capacidad de trabajo	Grado A
Responsabilidad	Grado A
Sentido de Pertenencia	Grado B
Buena Comunicación	Grado A
Trabajo en Equipo	Grado A
Transparencia	Grado A
Organizar el Trabajo	Grado A
Tomar decisiones	Grado A
Control	Grado A
Compromiso	Grado A
Comunicación asertiva	Grado A

<b>EMPRESA:</b> DISPANEL CÍA, LTDA	
<b>PUESTO:</b> AUXILIAR CONTABLE	
<b>SÍNTESIS DEL PUESTO</b>	
<p>Recopilar, clasificar y registrar de manera ordena y sistemática los hechos económicos de acuerdo a los principios contable y las normas legales y tributarias las operaciones contables de la empresa, con el propósito de tener una información real, razonable y oportuna con el fin de facilitar los controles de análisis y toma de decisiones.</p>	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO ACTIVIDADES/TAREAS/RESPONSABILIDADES</b>	<b>GRADO DE RELEVANCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar las tareas delegadas por al Área Contable</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y aplicar instructivos, procedimientos y manuales relacionales al área contable</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender ágil y oportunamente las indicaciones de su jefe inmediato</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y verificar que el importe de las facturas recibidas sea correcto</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar al contador en la elaboración y actualización de los reportes de conciliación bancaria, auxiliares, libro diario, libro mayor, pólizas contables y en general, todo reporte contable</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar al contador en la elaboración de los estados financieros</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa, firma y consigna los inventarios de la organización</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en la elaboración de los reportes financieros</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivar, controlar la información recibida en el área contable</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener al día el archivo de documentos contables</li> </ul>	Alto
<b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>	
<b>FORMACIÓN BÁSICA:</b> Bachiller en Contabilidad	
<b>OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	
<p><b>OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requisitos de experiencia:</b> 6 meses en el área contable, administrativa financiera</li> </ul> <p><b>Formaciones/Cursos o seminarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos en Contabilidad</li> <li>• Capacidad de concentración y análisis</li> <li>• Manejo de las plataformas SRI, IESS, SAT</li> <li>• Manejo De programas contables</li> </ul>	
<b>IDIOMA:</b> Español	
<b>EDAD:</b> 26-32 años	
<b>GENERO:</b> Masculino - Femenino	
<b>NIVEL:</b> Apoyo	

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Honestidad	x			
Integridad	x			
Responsabilidad	x			
Desempeño	x			
Confianza	x			
Trabajo en Equipo	x			
Transparencia	x			
Organizar el Trabajo	x			
Estabilidad		x		
Control emocional		x		
Compromiso	x			
Comunicación asertiva	x			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
Honestidad	Grado A
Integridad	Grado A
Responsabilidad	Grado A
Desempeño	Grado B
Confianza	Grado A
Trabajo en Equipo	Grado A
Transparencia	Grado A
Organizar el Trabajo	Grado A
Estabilidad	Grado B
Control emocional	Grado B
Compromiso	Grado A
Comunicación asertiva	Grado A

<b>EMPRESA:</b> DISPANEL CÍA, LTDA	
<b>PUESTO:</b> BODEGUERO	
<b>SÍNTESIS DEL PUESTO</b>	
Debe garantizar el control y la correcta administración del inventario de la bodega, deberá proporcionar información veraz de los niveles de stock en el sistema mediante el cumplimiento incondicional de los procesos de control de bodega y satisfacer oportuna y eficientemente los requerimientos del área de inventarios	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO ACTIVIDADES/TAREAS/RESPONSABILIDADES</b>	<b>GRADO DE RELEVANCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la elaboración de pedidos</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y registrar la mercadería comprada a los proveedores</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que la mercadería comprada cumpla con las especificaciones solicitadas</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y verificar que el importe de las facturas recibidas sean correctas</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar la mercadería existente en bodega</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las requisiciones diarias</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivar la documentación relacionada con los pedidos de bodega</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el inventario físico de las existencias de bodega</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla las existencias de la mercadería</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora las requisiciones diarias</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza el informe de los ingresos y salidas de mercadería</li> </ul>	Alto
<b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>	
<b>FORMACIÓN BÁSICA:</b> Licenciado en Contabilidad o carreras afines	
<b>OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	
<b>OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requisitos de experiencia:</b> 2 años en manejo de inventario</li> </ul> <b>Formaciones/Cursos o seminarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos en Contabilidad</li> <li>• Capacidad de concentración y análisis</li> <li>• Control y manejo de inventarios</li> <li>• Conocimiento en logística y distribución</li> <li>• Manejo de Microsoft Office</li> </ul>	
<b>IDIOMA:</b> Español	
<b>EDAD:</b> 26-32 años	
<b>GENERO:</b> Masculino - Femenino	
<b>NIVEL:</b> Apoyo	

<b>COMPETENCIAS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
Metódico	x			
Proactivo	x			
Habilidad Relacional	x			
Responsabilidad	x			
Seguir procedimientos	x			
Trabajo en Equipo	x			
Transparencia	x			
Organizar el Trabajo	x			
Orientación a resultados	x			
Adaptación al cambio		x		
Compromiso	x			
Orientación		x		
Comunicación asertiva	x			

<b>COMPETENCIAS</b>	<b>NIVEL DE REQUERIMIENTO</b>
Metódico	Grado A
Proactivo	Grado A
Habilidad Relacional	Grado A
Responsabilidad	Grado B
Seguir procedimientos	Grado A
Trabajo en Equipo	Grado A
Transparencia	Grado A
Organizar el Trabajo	Grado A
Orientación a resultados	Grado A
Adaptación al cambio	Grado B
Compromiso	Grado A
Orientación	Grado B
Comunicación asertiva	Grado A

<b>EMPRESA:</b> DISPANEL CÍA, LTDA	
<b>PUESTO:</b> CAJERA	
<b>SÍNTESIS DEL PUESTO</b>	
Administrar y llevar a cabo cualquier transacción financiera que tome lugar en el negocio de la empresa, posee habilidades contables y tiene un perfil que exige que sea una persona agradable al público	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO ACTIVIDADES/TAREAS/RESPONSABILIDADES</b>	<b>GRADO DE RELEVANCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a los clientes la cantidad que deben pagar con la finalidad de procesar la transacción</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder a cualquier duda que tenga el cliente en cuanto a precios</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la información de los productos</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza facturas</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordena los productos adquiridos por el cliente</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servir de conexión directa del comprador con la empresa</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir los cierres de caja correspondientes</li> </ul>	Alto
<b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>	
<b>FORMACIÓN BÁSICA:</b> Licenciado en Contabilidad o carreras afines	
<b>OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	
<b>OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requisitos de experiencia:</b> 1-2 años en manejo de cajas</li> </ul> <b>Formaciones/Cursos o seminarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación clara</li> <li>• Capacidad de relacionarse</li> <li>• Contar con habilidades matemáticas, contables y administrativas</li> <li>• Conocimiento en logística y distribución</li> <li>• Manejo de Microsoft Office</li> </ul>	
<b>IDIOMA:</b> Español	
<b>EDAD:</b> 24-29 años	
<b>GENERO:</b> Masculino - Femenino	
<b>NIVEL:</b> Apoyo	

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Metódico	x			
Proactivo	x			
Resistencia a la monotonía	x			
Responsabilidad	x			
Orienta	x			
Trabajo en Equipo	x			
Transparencia	x			
Organizar el Trabajo	x			
Buena comunicación	x			
Polivalente	x			
Compromiso	x			
Dinamismo		x		
Comunicación asertiva	x			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
Metódico	Grado A
Proactivo	Grado A
Resistencia a la monotonía	Grado A
Responsabilidad	Grado B
Orienta	Grado A
Trabajo en Equipo	Grado A
Transparencia	Grado A
Organizar el Trabajo	Grado A
Buena comunicación	Grado A
Polivalente	Grado A
Compromiso	Grado A
Dinamismo	Grado B
Comunicación asertiva	Grado A



<b>EMPRESA:</b> DISPANEL CÍA, LTDA	
<b>PUESTO:</b> PERCHADOR	
<b>SÍNTESIS DEL PUESTO</b>	
<p>Administrar y llevar a cabo cualquier transacción financiera que tome lugar en el negocio de la empresa, posee habilidades contables y tiene un perfil que exige que sea una persona agradable al público</p>	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO ACTIVIDADES/TAREAS/RESPONSABILIDADES</b>	<b>GRADO DE RELEVANCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar la mercadería en la percha</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la caducidad de la mercadería</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar códigos de barra en los productos que no tienen</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza facturas</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordena los productos adquiridos por el cliente</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar al supervisor la falta de mercadería para perchar</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empacar la mercadería vendida en caso que haya gran cantidad de clientes en las cajas</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los clientes a encontrar artículos específicos o responder preguntas sobre los descuentos o promociones actuales</li> </ul>	Alto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar los precios colocados en las perchas</li> </ul>	Alto
<b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>	
<b>FORMACIÓN BÁSICA:</b> Licenciado en Contabilidad o carreras afines	
<b>OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	
<p><b>OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requisitos de experiencia:</b> Ninguna</li> </ul> <p><b>Formaciones/Cursos o seminarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación clara</li> <li>• Capacidad de relacionarse</li> <li>•</li> </ul>	
<b>IDIOMA:</b> Español	
<b>EDAD:</b> 18 años en adelante	
<b>GENERO:</b> Masculino - Femenino	
<b>NIVEL:</b> Apoyo	

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Metódico	x			
Proactivo	x			
Resistencia a la monotonía	x			
Responsabilidad	x			
Orienta	x			
Trabajo en Equipo	x			
Transparencia	x			
Organizar el Trabajo	x			
Buena comunicación	x			
Polivalente	x			
Compromiso	x			
Dinamismo		x		
Comunicación asertiva	x			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
Metódico	Grado A
Proactivo	Grado A
Resistencia a la monotonía	Grado A
Responsabilidad	Grado B
Orienta	Grado A
Trabajo en Equipo	Grado A
Transparencia	Grado A
Organizar el Trabajo	Grado A
Buena comunicación	Grado A
Polivalente	Grado A
Compromiso	Grado A
Dinamismo	Grado B
Comunicación asertiva	Grado A

<b>DISPANEL CÍA. LTDA POLÍTICAS ORGANIZACIONALES</b>	
<b>OBJETIVO</b>	
Definir las pautas y parámetros de las actividades a realizar en base a las diferentes áreas de la organización mitigando los obstáculos que se puedan presentar al momento de ejecutarlos.	
<b>Metodología:</b> Estructurar las políticas específicas de los procesos	
<b>Alcance:</b>	Todas los procesos de las áreas de la organización
<b>Contenido</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas Administrativas</li> <li>2. Políticas Contables</li> <li>3. Políticas de Talento Humano</li> <li>4. Políticas de Inventarios</li> </ol>
<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>	
Serie de políticas relacionadas a al Área de Administración las mismas que ayudaran a un desenvolvimiento de la persona que los realice y del funcionamiento de los procesos.	
<b>Políticas de Estructura Empresarial</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La estructura establecida en el siguiente manual es la aprobada por la Administración de la empresa Dispanel Cía. Ltda., conformada por el gerente general y los accionistas de la compañía, con fecha noviembre 2012</li> <li>▪ Las modificaciones de la estructura organizacional que se realizarán en la posterioridad deberán ser aprobadas por la administración de la empresa, en base a una investigación, estudio y análisis de las mejoras que dicha estructura ofrece a la organización</li> <li>▪ Para la incrementación de un nuevo puesto de trabajo, así como departamento se deberá efectuar un estudio y análisis por parte del departamento de Recursos Humanos</li> <li>▪ Aprobará la implementación de un nuevo puesto de trabajo o de departamento, basándose en los requerimientos actuales de la empresa.</li> <li>▪ La administración de Dispanel Cía. Ltda., deberá establecer un número máximo de unidades o departamento organizacionales nuevos.</li> <li>▪ Se emitirán informes mensuales.</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>	
Políticas relacionadas a al Área Contable las mismas que ayudaran a un desenvolvimiento de la persona que los realice y del funcionamiento de los procesos	
<b>Políticas contables</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los estados financieros de la empresa deberán ser elaborados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera, así como con las Normas Internacionales de Contabilidad.</li> <li>▪ Se abrirá un fondo de caja chica para cubrir los gastos mínimos que se den semanalmente en el desarrollo de las actividades de la empresa.</li> </ul>	

- Las transacciones normales de compra y venta en la empresa deberán tener un excelente control, no pueden ser alterados de forma manual o digital.
- Se deberá resguardar de los comprobantes que circulen por actividades de compra y venta, estos deberán ser archivados para que justifiquen las transacciones económicas de la que es parte la entidad.
- La empresa deberá cumplir con todas las disposiciones impuestas por el servicio de rentas internas y ajustándose a los términos de pagos y cobranzas de la empresa.
- La empresa contará con un plan general de cuentas personificada, para garantizar una buena imagen de la información financiera.
- Todos los gastos autorizados por la persona encargada de contabilidad deberán ser justificados con su respectivo comprobante
- Todos los ingresos deberán ser registrado, y depositados de manera inmediata, oportuna e intacta, en las subsiguientes 24 horas de su recepción, estarán acompañadas de los respectivos comprobantes.
- Todos los documentos de ingreso y egreso, se resguardarán con el debido cuidado y control, respetando su orden cronológico
- La persona encargada de las cuentas por cobrar de la entidad, deberá tener sobre cada cliente un control exhaustivo de los cobros, mediante la implementación de un registro auxiliar de clientes.
- El departamento contable realizará arqueos en la caja general, caja chica de manera periódica y sorpresiva.
- La vida útil de los activos con los que cuenta la empresa debe estimarse considerando los factores como: el uso, desgaste físico esperado y obsolescencia del equipo.
- El estado de flujo de efectivo debe ser presentado conjuntamente con el estado de situación financiera y estado de resultado integral, cambios en el patrimonio y las notas, para cada periodo requerido.
- La contadora deberá revelar en las notas de los estados financieros de acuerdo al periodo contable.
- Se emitirá un informe a la Gerencia.

## **POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO**

Políticas relacionadas a al Área de Talento Humano las mismas que ayudaran a un desenvolvimiento de la persona que los realice y del funcionamiento de los procesos.

### **Políticas de Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal**

- Para el reclutamiento de personal se deberá publicar en el periódico de mayor circulación, un anuncio por tres días consecutivos.
- Todos los postulantes deberán presentar obligatoriamente su hoja de vida con los documentos adjunto: copia de documentos personales, académicos, referencias de trabajo y personales. Para la selección se tomará en cuenta que cumplan con todos los requisitos.

- Se deberá realizar de manera periódica la evaluación de cumplimiento y desempeño laboral.

#### **Políticas de Capacitación al personal**

- En enero de cada año, se presentará para su aprobación el programa anual de capacitación.
- El responsable Recursos Humanos deberá ejecutar las capacitaciones requeridas por las diferentes áreas.
- El responsable Recursos Humanos deberá informar mensualmente el avance de ejecución del plan de capacitación.
- El personal notificado para la capacitación debe asistir obligatoriamente al evento.
- Las capacitaciones deben ser relacionadas de acuerdo al cargo o puesto de trabajo, funciones y actividades.
- El personal que realizó las capacitaciones deberá entregar una copia del certificado de aprobación.
- Se emitirá un informe de las capacitaciones que se han realizado.

#### **Políticas de Desempeño laboral**

- Mantener informados al personal sobre las políticas, procesos, reglamentos y manuales.
- Los colaboradores internos de la organización desempeñarán con eficiencia, responsabilidad, compromiso y ética en las funciones correspondientes a su cargo.
- La documentación interna de la empresa, deberá ser tratada con absoluta responsabilidad y confidencialidad.
- El personal de empresa deberán respetar el horario de trabajo establecido en su contrato. Si se demostrará algún motivo de fuerza mayor que no le permitió ir a trabajar, deberá justificar, mediante la documentación respectiva.
- Si el trabajador realiza horas extras, estas serán registradas por la empresa, de acuerdo a la proporción del sueldo.
- La administración de Dispanel Cía. Ltda. estará abierta a las propuestas emitidas a la empresa por parte del personal.
- Se fijarán estímulos y sanciones a los empleados.
- Se presentará un informe a Gerencia.

### **POLÍTICAS DE INVENTARIO**

Políticas relacionadas a al Área de Inventario las mismas que ayudaran a un desenvolvimiento de la persona que los realice y del funcionamiento de los procesos.

#### **Políticas de Selección de Proveedores**

- Se determinará la necesidad del producto para la posterior selección del proveedor.

- Se solicitará proformas a los proveedores para verificar los precios de los productos.
- Se emitirá cuadros comparativos de las ofertas, para poder seleccionar la mejor propuesta.
- La presentación de los formularios, deberá ser revisada y autorizada por los responsables.

#### **Política del control de inventario en bodega**

- Se verificará que la mercadería cumpla con las condiciones de calidad (ISO, INEN, entre otros) para su uso.
- Se registrará los documentos oficiales de compra, ingreso y salida, devolución, corrección, para su estricto control.
- Se cumplirá con la normatividad de la empresa para el desarrollo de las actividades en bodega.
- Se utilizará un sistema automatizado e informático para el registro del inventario en bodega.
- Se llevará un control de mercadería para el reabastecimiento según las necesidades de la empresa.
- Se realizará de manera periódica controles de inventario que permitan tomar decisiones ante posibles daños.
- Se registrará y se informará de la mercadería que hayan caducado o de desuso.

#### **Políticas de levantamiento físico de inventario**

- Durante el proceso de toma de inventario físico la bodega deberá estar cerrada y restringir el acceso a personal no autorizado.
- Se prepara formularios para el registro de las existencias durante el control de inventario.
- Se apoyará al personal de bodega con los materiales para ejecutar la toma de inventarios.
- Se designará al personal calificado para el uso de los equipos para el inventario físico.

#### **Políticas de la salida de mercadería**

- Toda la mercadería que salga de bodega deberá estar registrados de manera el sistema.
- Los pechadores despacharán el abasto de suministro al área de venta para ser entregados a los clientes.
- El responsable del inventario y el bodeguero autorizarán y firmarán el formato de salida de la mercadería.
- Cada salida de mercadería deberá contar con su reporte de salida que es entregado área contable.
- Se realizará revisiones periódicas de las existencias contabilizadas con los registros en sistema para corroborar que se mantenga las existencias.
- Todas las facturas generadas serán firmadas por el responsable de inventario para el despacho de la carga a los clientes.

#### **Políticas de la Compra de mercadería**

- La compra mercadería se realizará siempre que sea en caso de emergencia o de existir escases de las existencias en el área de bodega.
- Toda compra directa que realice la empresa deberá ser autorizada por el Gerente General.
- Toda compra realizada deberá cumplir con las condiciones y criterios legales del país.
- Las compras que lleguen a bodega deberán ser registradas con su código de ítem como parte del control de inventarios.
- El área de bodega deberá emitir al cierre de cada mes el reporte de unidades compradas con sus respectivas facturas.
- Todas las compras directas realizadas serán valuadas de manera independiente y por separado.
- Se presentará un reporte de las inexistencias de mercadería.
- La factura de compra será enviada a Contabilidad una vez ingresada y verificada la mercadería.

## CONCLUSIONES

- La evaluación del sistema de control interno a la empresa comercial Dispanel Cía. Ltda., permitió detectar las debilidades, tales como: la empresa no dispone de un código de ética, la misión, visión y los objetivos no son difundidos con el personal, no se realizan evaluaciones de desempeño las cuales afectan a los procesos y al control interno siendo importantes para el desarrollo de la empresa y la consecución de los objetivos.
- Al evaluarse el sistema de control interno mediante el modelo del COSO I, aplicando cuestionarios con sus respectivos componentes y subcomponentes en los cuales se obtuvo un nivel de confianza moderada, del 51% debido a que la empresa no mantiene de manera periódica actualizado el manual de funciones, realizando los procesos de manera empírica y desordenada sin ajustarse a los perfiles de los puestos profesionales.
- La Gerencia no difunde la misión, la visión y los objetivos de manera contrastante con personal afectando a los procesos y al crecimiento organizacional, debido a que no realiza sus funciones de manera eficaz en base a las necesidades de la empresa obstaculizando que se cumplan los objetivos que se han planteado.
- La empresa no lleva un control adecuado de las existencias de la mercadería, ya que existen productos de baja rotación y acumulación en el stock y la persona encargada de los registros no está capacitada para su cargo ni realiza los registros de manera oportuna afectando los procesos, debido a que no se registra la mercadería dañada ni se informa al responsable a cargo ocasionado pérdida de liquidez en la organización.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Gerencia mejorar los elementos del control interno y evaluarla de manera periódica con el propósito de minimizar riesgos y ayudar al crecimiento organizacional, además que se pueda emplear la seguridad de la ejecución de los procesos realizándolos de manera correcta cooperando al logro de los objetivos.
- Se recomienda a la Gerencia que para la realización de las evaluaciones de control interno se manejen métodos, técnicas y herramientas necesarias, que ayuden a obtener resultados confiables y razonables de los procesos contribuyendo al mejoramiento de la organización.
- A la Gerencia General y al responsable del área de Inventario ejecutar un sistema de control de inventarios aplicando el método ABC que permita el control de la mercadería según la importancia, cantidad y valor para mantener organizada la cadena de suministro, optimizando el ciclo de compra para obtener mayores resultados y mantener la liquidez de la organización.
- A la gerencia de la empresa comercial Dispanel Cía. Ltda., considerar las debidas conclusiones y recomendaciones emitidas en el informe de control interno con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y disminuir los riesgos operativos encontrados que afectar a que se cumplan con las operaciones y los objetivos organizacionales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Española para la Calidad. (2018). *Coso III*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Berdugo, C., & Mendoza, P. (2014). *Metodologías para diseñar un Sistema de Control Interno*. Obtenido de file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/52-1-202-110-20150923.pdf
- Blanco, Y. (2012). *Autoría Integral normas y procedimientos*. Bogotá: Eco Ediciones, Bogotá, Colombia 2da edición.
- Borda, M. (2009). *Herramientas para la Investigación*. Colombia .
- Calduch, R. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación Internacional*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid .
- Carrillo, C. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Castro, D. (2013). *Modelo COSO*.
- Cepeda, G. (2014). *Auditoría de Control Interno*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Cervantes, G. (2013). *Modelo del Sistema de Control Interno*. Mexico.
- Daza, L. (2014). *Técnicas y Procedimientos de Auditoría*. Obtenido de [https://www.academia.edu/8876122/TECNICAS\\_Y\\_PROCEDIMIENTOS\\_DE\\_AUDITORIA\\_Taller\\_semana\\_2](https://www.academia.edu/8876122/TECNICAS_Y_PROCEDIMIENTOS_DE_AUDITORIA_Taller_semana_2)
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraude*. Bogotá: Eco: Ediciones.
- Flores, I. (2015). *Evaluación del control Interno al área de inventarios de la empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10006/1/UPS-GT001158.pdf>
- Fonseca, O. (2014). *Sistema de Control Interno para las organizaciones*. Lima: Investigaciones de Accountability.
- García, X., & Sánchez Enríquez, L. J. (30 de Junio de 2019). *Revista de Ciencias Sociales Económicas*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/rcyt,+Gestor\\_a+de+la+revista,+main.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/rcyt,+Gestor_a+de+la+revista,+main.pdf)
- Gonzales, N. (2017). Obtenido de Evaluación centrada en Procesos: <http://www.chasque.net/gamolnar/evaluacion%20educativa/evaluacion.01.html>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª ed.)*. México: McGrall Hill Education.
- Hernandez, S. & Martínez. (2013). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Mexico.

- Heydis, C. (2015). *Estructura Integral para el Control Interno*. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2531/HGIL.pdf?sequence=1>
- Maldonado, M. (2013). *Auditoria de Gestioonn*. (A. -Yala, Ed.) Quito .
- Mantilla. (2013). *Auditoria de control Interno tercera edicion*. Bogota: Editol. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=definicion+de+control+interno&ots=PhO6H1pqjw&sig=Z0qWjYINdbiA1Ff8vfzis7IFDQM#v=onepage&q&f=false>
- Melendez, J. (2015). *Control Interno*. Obtenido de <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- Molnar, G. (2012). *Evaluación*. (E. Loja, Editor) Obtenido de Auditoria de control Interno: <http://www.chasque.net/gamolnar/evaluacion%20educativa/evaluacion.01.html>.
- Ñúñez, G. (2014). *Evaluación a la gestión administrativa y control interno*. Ambato - Ecuador.
- Onofre, J. (2018). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16042/1/UPS-GT002278.pdf>
- Orellana, G. (2013). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. Chile: UChile.
- Paguay, J. (2017). *Evaluación al Control Interno de la Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6980/1/82T00788.pdf>
- Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de Administración tercera edición*. Bogotá: Eco:Ediciones.
- Seminario, R. (2012). *Desarrollo Sustentable*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1239/concepto-sistemas.html>
- Serrano, S., & Herrera, V. (2017). *El control Interno como una Herramienta indispensable para la gestión Financiera y Contable*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Sindicato Union Gneral de Trabajadores de España . (Enero de 2009). *Estudio del Sector de Electrodomésticos de Línea Blanca*. Obtenido de [https://sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/2016-01-10\\_11-13-39131355.pdf](https://sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/2016-01-10_11-13-39131355.pdf)
- Unidad de Inteligencia de Negocios. (2015). *Industria de Electrodomésticos en México*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/76328/DS\\_Electrodomesticos\\_2015.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/76328/DS_Electrodomesticos_2015.pdf)


- Varela, M. (2016). *Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO*. Obtenido de <https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/9p6suz41iwop5nwho5md09dzz7jkps.pdf>
- Vera, L.(2012). *Métodología de Investigación*. Obtenido de <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>
- Vera, N. (2017). *Plan Estratégico para me Importadora Castro de la ciudad de Santo Domingo* . Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/16678/1/TESIS%20FINAL%20NELLY.pdf>
- Zalazar, R. (2011). *Introducción a la Administración: Paradigma en las organizaciones* . Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/sistema.html>

## ANEXOS

### ANEXO A: ESTADOS FINANCIEROS 2019

<b>DISPANEL CIA. LTDA.</b>			
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b>			
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>			
<b>(EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA)</b>			
	NOTA	2019	2018
<b>I ACTIVOS</b>			
<b>101 ACTIVO CORRIENTE</b>			
10101 Efectivo y equivalentes de efectivo	5	627.408,59	254.734,72
10102 Activos Financieros (neto)	6	91.155,88	82.163,69
10103 Inventarios	7	1.423.842,81	1.467.056,60
10104 Servicios y otros pagos anticipados	8	-	7.006,45
10105 Activos por impuestos corrientes	9	856,83	2.210,60
10108 Otros activos corrientes	18	-	2.107,52
<b>Total Activos Corrientes</b>		<b>2.143.264,11</b>	<b>1.815.279,58</b>
<b>102 ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
10201 Propiedad, Planta y Equipo (neto)	10	207.350,36	148.534,19
10205 Activos por impuestos diferidos	18	4.468,27	-
<b>Total Activos No Corrientes</b>		<b>211.818,63</b>	<b>148.534,19</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>2.355.082,74</b>	<b>1.963.813,77</b>
<b>2 PASIVOS</b>			
<b>201 PASIVO CORRIENTE</b>			
20103 Cuentas y documentos por pagar	11	425.390,51	348.218,14
20104 Obligaciones con instituciones financieras	12	972.457,52	566.846,29
20107 Otras obligaciones corrientes	13	127.522,83	210.049,62
20108 Cuentas por pagar diversas - relacionadas	14	52.399,97	2.510,00
20112 Porcion corriente de provisiones por beneficios a empleados	15	44.292,15	111.977,40
20115 Otros pasivos corrientes	16	56.869,02	-
<b>Total Pasivos Corrientes</b>		<b>1.678.932,00</b>	<b>1.239.601,45</b>
<b>202 PASIVO NO CORRIENTE</b>			
20204 Cuentas por pagar diversas relacionadas	14	326.855,18	326.855,18
20207 Provision por beneficios a empleados	17	23.323,30	35.190,75
20208 Otras provisiones		14.183,42	81.776,28
20209 Pasivo diferido		-	5.771,13
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>		<b>364.361,80</b>	<b>449.593,34</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>2.043.293,80</b>	<b>1.689.194,79</b>
<b>3 PATRIMONIO NETO</b>			
301 Capital	19	2.000,00	2.000,00
304 Reservas	20	500,00	500,00
305 Otros resultados integrales	21	(3.398,94)	(26.760,67)
306 Resultados acumulados	22	298.879,65	296.287,09
307 Resultados del ejercicio	23	13.808,23	2.592,56
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>311.788,94</b>	<b>274.618,98</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>2.355.082,74</b>	<b>1.963.813,77</b>

Nota: La codificación utilizada es referente al plan de cuentas bajo NIIF de la Superintendencia de Gias.

  
 Sr. Elizardo Sánchez Elva  
 Gerente General  
 Dispanel Cia. Ltda.

  
 Lic. Marganta Ayala  
 Contador General  
 Dispanel Cia. Ltda.

**DISPANEL CÍA. LTDA.**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**  
**(EXPRESADO EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)**

	NOTA	2019	2018
<b>41 INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>			
4101 Venta de bienes	24	4.581.962,06	4.706.831,79
<b>42 GANANCIA BRUTA</b>		<u>4.581.962,06</u>	<u>4.706.831,79</u>
<b>43 OTROS INGRESOS</b>			
4305 Otras rentas	25	10.287,64	20.991,64
<b>Total otros ingresos</b>		<u>10.287,64</u>	<u>20.991,64</u>
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<u>4.592.249,70</u>	<u>4.727.823,43</u>
<b>51 COSTO DE VENTAS</b>			
5101 Materiales Utilizados o productos vendidos	26	3.629.197,44	3.677.639,87
<b>TOTAL COSTO DE VENTAS</b>		<u>3.629.197,44</u>	<u>3.677.639,87</u>
<b>52 GASTOS</b>			
5201 Gastos de Venta	27	332.793,77	-
5202 Gastos de Administración	28	438.307,52	874.270,40
5203 Gastos Financieros	29	47.451,98	29.350,95
5204 Otros Gastos		86.981,64	70.839,36
<b>TOTAL GASTOS</b>		<u>905.534,91</u>	<u>974.460,71</u>
<b>60 Utilidad antes de impuestos y participación trabajadores</b>		<u>57.517,35</u>	<u>75.722,85</u>
61 15% Participación trabajadores		8.627,60	11.358,43
63 Impuesto a la renta	18	35.081,52	61.771,86
<b>79 Utilidad neta del ejercicio</b>		<u>13.808,23</u>	<u>2.592,56</u>
Otros resultados integrales		23.361,73	
<b>Total resultado integral</b>		<u>37.169,96</u>	

Nota: La codificación utilizada es referente al plan de cuentas bajo NIIF de la Superintendencia de Compañías.

  
 Sr. Elizardo Sánchez Elva  
 Gerente General  
 Dispanel Cía. Ltda.

  
 Ing. Margareta Avala  
 Contador General  
 Dispanel Cía. Ltda.

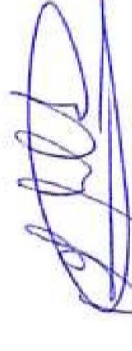
**DISPANEL CÍA. LTDA.**

**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018  
(EXPRESADO EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)**

	Capital Social	Reserva Legal	Reserva Facultativa	Pérdidas Acumuladas	Utilidades Acumuladas	Resultado del Ejercicio	Otros Resultados Integrales	Total
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2016</b>	US\$ 2.000,00	250,00	250,00	-	37.557,30	9.535,59	-	49.592,89
Distribución de dividendos	-	-	-	-	9.535,59	(9.535,59)	-	-
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	540,03	-	540,03
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2017</b>	US\$ 2.000,00	250,00	250,00	(30.922,61)	47.092,89	540,03	-	19.210,31
Transferencia a resultados acumulados	-	-	-	-	540,03	(540,03)	-	-
Conversión de errores 2017	-	-	-	-	279.576,78	-	-	279.576,78
Ganancias y pérdidas actuariales	-	-	-	-	-	-	(26.760,67)	(26.760,67)
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	2.592,56	-	2.592,56
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2018</b>	US\$ 2.000,00	250,00	250,00	(30.922,61)	377.209,70	2.592,56	(26.760,67)	274.618,98
Transferencia a resultados acumulados	-	-	-	-	2.592,56	(2.592,56)	-	-
Ganancias y pérdidas actuariales	-	-	-	-	-	-	23.361,73	23.361,73
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	13.808,23	-	13.808,23
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	US\$ 2.000,00	250,00	250,00	(30.922,61)	329.802,26	13.808,23	(3.398,94)	311.788,94



Sr. Eliazar Sánchez Rivera  
Gerente General  
Dispapel Cía. Ltda.



Ing. Magranda Ayala  
Contador General  
Dispapel Cía. Ltda.

**DISPANEL CIA LTDA**  
**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO POR EL MÉTODO DIRECTO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019**  
*Cifras expresadas en dólares de los Estados Unidos de América*

	2019	2018	
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>9501</b>	<b>29,518.93</b>	<b>46,050.00</b>
Clases de cobros por actividades de operación	950101	4,574,269.37	4,711,096.00
Cobros procedentes de la venta de bienes y prestación de servicios	95010101	4,563,981.73	4,711,096.00
Otros cobros por actividades de operación	95010105	10,287.64	-
Clases de pagos por actividades de operación	950102	-4,440,686.13	-4,639,247.00
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	95010201	-3,839,132.17	-4,104,743.00
Pagos a y por cuenta de los empleados	95010203	-600,953.96	-534,504.00
Inventos pagados	950105	26,141.50	-
Impuestos a las ganancias pagados	950107	-35,081.52	-
Otros estrados (cuentas) de efectivo	950108	-42,841.29	-117,899.00
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>9502</b>	<b>-62,456.29</b>	<b>-111,964.00</b>
Importes procedentes por la venta de propiedades, planta y equipo	950208	-	20,516.00
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo	950209	-62,456.29	-132,500.00
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>9503</b>	<b>405,611.23</b>	<b>149,621.00</b>
Financiación por préstamos a largo plazo	950304	599,000.00	383,162.00
Pagos de préstamos	950305	-211,575.52	-233,541.00
Otros estrados (cuentas) de efectivo	950310	18,136.75	-
<b>INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>	<b>9505</b>	<b>372,673.87</b>	<b>8,393.00</b>
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	9506	254,734.72	263,128.00
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	9507	627,408.59	271,521.00
<b>CONCILIACION ENTRE LA GANANCIA (PERDIDA) NETA Y LOS FLUJOS DE OPERACIÓN</b>			
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IVA A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>96</b>	<b>87,517.38</b>	<b>75,723.00</b>
<b>AJUSTE POR PARTIDAS DISTINTAS AL EFECTIVO:</b>	<b>97</b>	<b>21,324.96</b>	<b>189,731.00</b>
Ajustes por gasto de depreciación y amortización	9701	3,640.12	15,448.00
Ajustes por gastos por detención (reversiones por detención) reconocidos en los resultados del periodo	9702	-	62,507.00
Ajustes por gastos en provisiones	9705	17,084.84	-
Otros ajustes por partidas distintas al efectivo	9711	-	81,776.00
<b>CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS:</b>	<b>98</b>	<b>-49,323.38</b>	<b>-281,504.00</b>
Incremento (disminución) en cuentas por cobrar clientes	9801	-17,940.33	-1,589.00
Incremento (disminución) en otras cuentas por cobrar	9802	-32,284.04	-16,466.80
Incremento (disminución) en anticipos de proveedores	9803	2,506.45	-
Incremento (disminución) en intereses	9804	43,213.79	-426,828.00
Incremento (disminución) en otros activos	9805	3,493.02	-
Incremento (disminución) en cuentas por pagar contractuales	9806	77,172.57	45,362.00
Incremento (disminución) en otras cuentas por pagar	9807	-82,526.79	116,209.00
Incremento (disminución) en beneficios empleados	9808	-76,312.85	-
Incremento (disminución) en anticipos de clientes	9809	-	-
Incremento (disminución) en otros pasivos	9810	33,395.00	1,648.00
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>	<b>9820</b>	<b>29,518.93</b>	<b>46,050.00</b>

  
 Sr. Rivaldo Sánchez Elva  
 Gerente General  
 Dispanel Cía. Ltda.

  
 Ing. MARGANTA AYALA  
 Contador General  
 Dispanel Cía. Ltda.