



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
EMPRESA MALL DEL CENTRO DE LA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR:

KEVIN ALEXANDER COSTALES MONTALVO

Riobamba – Ecuador

2024



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
EMPRESA MALL DEL CENTRO DE LA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: KEVIN ALEXANDER COSTALES MONTALVO

DIRECTOR: ING. JAVIER LENÍN GAIBOR

Riobamba – Ecuador

2024

© 2024, Kevin Alexander Costales Montalvo

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

Yo, Kevin Alexander Costales Montalvo, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 08 de mayo del 2024



Kevin Alexander Costales Montalvo

C.I. 060400570-2

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA MALL DEL CENTRO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA.**, realizado por el señor: **KEVIN ALEXANDER COSTALES MONTALVO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Luz Maribel Vallejo Chávez PhD PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 _____	2024-05-08
Ing. Javier Lenín Gaibor DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2024-05-08
Ing. Floripes del Rocío Samaniego Erazo PhD ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2024-05-08

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado a mis padres, a mis hermanos, a mis abuelos, por ser los pilares de mi vida y mi educación. Su amor incondicional, su sabiduría y su constante sacrificio han sido la luz que ha guiado cada paso de mi camino académico. A ustedes les debo todo lo que soy y todo lo que he logrado. Gracias por creer en mí y por brindarme el apoyo incondicional que me ha permitido llegar hasta aquí.

Kevin

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera en la realización de mi tesis. Agradezco a toda mi familia por su constante apoyo y comprensión, a mis amigos por su ánimo y compañía, y a mis profesores y mentores por su orientación y sabiduría. También agradezco a todas aquellas personas cuyo trabajo y esfuerzo han sido citados y referenciados en este trabajo, así como a cualquier otra persona que haya brindado su ayuda y colaboración durante este proceso. Su contribución ha sido fundamental en la culminación de mi trabajo de titulación.

Kevin

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema general de la investigación	3
1.3 Preguntas directrices	3
1.4 Objetivos	3
1.4.1 Objetivo general.....	3
1.4.2 Objetivos específicos	3
1.5 Justificación	4
1.5.1 Justificación teórica	4
1.5.2 Justificación metodológica	4
1.5.3 Justificación práctica	4

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA.....	5
2.1 Antecedentes de investigación	5
2.2 Marco teórico.....	7
2.2.1 Empresa	7
2.2.1.1 Importancia de la empresa.....	7
2.2.1.2 Tipos de empresa.....	8
2.2.1.3 Empresa comercial.....	8
2.2.2 Proceso administrativo	9
2.2.2.1 Planeación	9
2.2.2.2 Organización.....	10

2.2.2.3	<i>Dirección</i>	10
2.2.2.4	<i>Controlar</i>	10
2.2.3	Control	11
2.2.3.1	<i>Importancia del control</i>	12
2.2.3.2	<i>Tipos de Control</i>	12
2.2.4	Control Interno	13
2.2.4.1	<i>Importancia del control interno</i>	13
2.2.4.2	<i>Objetivos del control interno</i>	14
2.2.4.3	<i>Tipos de control interno</i>	15
2.2.4.4	<i>Métodos de evaluación del control interno</i>	17
2.2.5	Sistema	18
2.2.6	Sistema de Control Interno	18
2.2.6.1	<i>Fases del sistema del control interno</i>	19
2.2.7	Método COSO	20
2.2.7.1	<i>Importancia del COSO</i>	21
2.2.7.2	<i>Evolución del Coso</i>	22
2.2.8	COSO III	22
2.2.8.1	<i>Objetivos del COSO III</i>	23
2.2.8.2	<i>Importancia del COSO III</i>	24
2.2.8.3	<i>Componentes del método Coso III</i>	25
2.2.8.4	<i>Principios del control interno COSO III</i>	27
2.2.8.5	<i>Beneficios de la Implementación del COSO III</i>	29
2.2.9	Código de ética	30
2.2.9.1	<i>Importancia del código de ética</i>	31
2.2.9.2	<i>Función del código de ética</i>	31
2.2.10	Reglamento interno de trabajo	32
2.2.10.1	<i>Importancia del reglamento interno</i>	32
2.3	Marco conceptual	33
2.4	Idea a defender	34

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	34
3.1	Enfoque de la investigación	34
3.1.2	<i>Enfoque cualitativo</i>	34
3.2	Nivel de Investigación	35
3.2.1	<i>Exploratorio</i>	35

3.2.2	<i>Descriptivo</i>	35
3.4	Tipo de investigación	35
3.4.1	<i>Por su origen</i>	35
3.4.1.1	<i>No experimental</i>	35
3.4.2	<i>Por su planificación</i>	35
3.4.2.1	<i>Retrospectiva</i>	35
3.4.3	<i>Por su aplicación</i>	35
3.4.3.1	<i>Transversal</i>	35
3.5	Población y muestra	35
3.5.1	<i>Población</i>	35
3.5.2	<i>Censo</i>	36
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	36
3.6.1	<i>Métodos</i>	36
3.6.1.1	<i>Método deductivo</i>	36
3.6.1.2	<i>Método inductivo</i>	36
3.6.3	<i>Instrumentos de investigación</i>	36
3.6.3.1	<i>Documental</i>	36
3.6.4	<i>Técnicas de investigación</i>	37
3.6.4.1	<i>Observación directa</i>	37
3.6.4.2	<i>Encuesta</i>	37

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	38
4.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	38
4.2	Comprobación idea a defender	53

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	54
5.1	Título	54
5.2	Evaluación del Control Interno	54
5.2.1	<i>Cuestionario de Control Interno, Ambiente de Control</i>	54
5.2.2	<i>Cuestionario de Control Interno, Evaluación de Riesgos</i>	58
5.2.3	<i>Cuestionario de Control Interno, Actividad de Control</i>	60
5.2.4	<i>Cuestionario de Control Interno, Información y Comunicación</i>	63

5.2.5 Cuestionario de Control Interno, Supervisión y Seguimiento	65
CONCLUSIONES.....	112
RECOMENDACIONES.....	113
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1: Componentes del Control Interno	28
Tabla 3-2: Población	36
Tabla 4-3: Existencia del SCI.....	38
Tabla 4-4: Misión, Visión, Valores y filosofía de la empresa	39
Tabla 4-5: Existencia de un manual de funciones	40
Tabla 4-6: Existencia de un código de ética	41
Tabla 4-7: Organigrama Estructural.....	42
Tabla 4-8: Existencia de un manual de procedimientos	43
Tabla 4-9: Existencia de un manual de servicio y atención al cliente.....	44
Tabla 4-10: Existencia de un reglamento de reclutamiento y selección de personal	45
Tabla 4-11: Existencia de un plan de premios e incentivos	46
Tabla 4-12: Evaluación del desempeño del personal.....	47
Tabla 4-13: Control y supervisión de recursos empresariales	48
Tabla 4-14: Ambiente laboral	49
Tabla 4-15: Sistemas de comunicación	50
Tabla 4-16: Cumplimiento de políticas y regulaciones internas	51
Tabla 4-17: Objetivo de la implementación del SCI	52
Tabla 5-18: Cuestionario de control interno Ambiente de Control.....	54
Tabla 5-19: Análisis de nivel de riesgo y confianza Ambiente de Control.....	57
Tabla 5-20: Cuestionario de Control Interno Evaluación de Riesgos	58
Tabla 5-21: Análisis de nivel de riesgo y confianza Evaluación de Riesgos	59
Tabla 5-22: Cuestionario de Control Interno Actividad de Control.....	60
Tabla 5-23: Análisis de nivel de riesgo y confianza Actividad de Control.....	62
Tabla 5-24: Cuestionario de Control Interno Información y Comunicación.....	63
Tabla 5-25: Análisis de nivel de riesgo y confianza Información y Comunicación.....	64
Tabla 5-26: Cuestionario de Control Interno Supervisión y seguimiento.....	65
Tabla 5-27: Análisis de nivel de riesgo y confianza Supervisión y Seguimiento	66

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1: Proceso administrativo	11
Ilustración 2-2: Etapas del SCI	20
Ilustración 2-3: Componentes del método COSO III.....	25
Ilustración 4-4: Existencia del SCI	38
Ilustración 4-5: Misión, Visión, Valores Corporativos y Filosofía de la empresa.....	39
Ilustración 4-6: Existencia de un manual de funciones	40
Ilustración 4-7: Existencia de un código de ética.....	41
Ilustración 4-8: Organigrama Estructural	42
Ilustración 4-9: Existencia de un manual de procedimientos	43
Ilustración 4-10: Existencia un manual de servicio y atención al cliente	44
Ilustración 4-11: Existencia de un reglamento de reclutamiento y selección del personal.....	45
Ilustración 4-12: Existencia de un plan de premios e incentivos	46
Ilustración 4-13: Evaluación del desempeño del personal	47
Ilustración 4-14: Control y supervisión de recursos empresariales	48
Ilustración 4-15: Ambiente laboral	49
Ilustración 4-16: Sistemas de comunicación.....	50
Ilustración 4-17: Cumplimiento de políticas y regulaciones internas	51
Ilustración 4-18: Objetivo de la implementación del SCI.....	52
Ilustración 5-19: Organigrama estructural de la empresa Mall del Centro.....	69

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ANEXO B: GUÍA DE ENTREVISTA

RESUMEN

La empresa Mall del Centro carece de una apropiada delimitación y asignación de funciones para el personal, también carece procedimiento actualizado de reclutamiento de personal, esto se debe a la ausencia de políticas, manuales y códigos, por lo tanto, el objetivo de la investigación fue diseñar un sistema de control interno para la empresa Mall del Centro del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del método COSO III, permite mitigar los riesgos y el mejoramiento de la gestión administrativa en la empresa. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo; el alcance de la investigación fue exploratorio y descriptivo; se utilizó un diseño no experimental; el tipo de estudio fue investigación de campo e investigación de tipo documental para obtener información mediante métodos, técnicas e instrumentos, entre los cuales fueron la encuesta que se aplicó al personal de la empresa y la entrevista dirigida al gerente de la empresa. Mediante la metodología aplicada se logró determinar que en la empresa Mall del Centro no existe un sistema de control interno que permita mitigar los riesgos y el mejoramiento de la gestión administrativa, además garantice el desarrollo de las actividades de forma eficiente y eficaz, por lo tanto, es de suma importancia el diseño de un sistema de control interno dentro de la empresa debido a que a todos los departamentos les beneficia. Se concluye que la información obtenida a través de fuentes bibliográficas permitió adquirir un soporte teórico a la investigación y que la empresa Mall del Centro tiene una serie de falencias en las áreas administrativa y operativa, por lo que el sistema de control interno es necesario para mitigar los riesgos, mejorar la gestión administrativa y operativa de una manera eficiente para poder lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Palabras clave: <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>, <MANUAL DE FUNCIONES>, <EVALUACIÓN>, <COSO III>, <EMPRESAS COMERCIALES>.

0488-DBRA-UPT-2024



ABSTRACT

The company Mall del Centro lacks an appropriate delimitation and assignment of functions for the personnel, it also lacks updated procedure for personnel recruitment, this is due to the absence of policies, manuals and codes, therefore, the objective of the research was to design an internal control system for the company Mall del Centro of the Riobamba canton, province of Chimborazo, through the application of the COSO III method, allows mitigating risks and improving the administrative management in the company. The methodology used was of qualitative approach; the scope of the research was exploratory and descriptive; a non-experimental design was used; the type of study was field research and documentary type research to obtain information through methods, techniques and instruments, among which were the survey that was applied to the company's personnel and the interview directed to the company's manager. Through the applied methodology it was determined that in the company Mall del Centro there is no internal control system that allows mitigating risks and improving the administrative management, in addition to ensuring the development of activities efficiently and effectively, therefore, it is of utmost importance the design of an internal control system within the company because it benefits all departments. It is concluded that the information obtained through bibliographic sources allowed acquiring a theoretical support to the research and that the company Mall del Centro has a series of deficiencies in the administrative and operational areas, so the internal control system is necessary to mitigate risks, improve the administrative and operational management in an efficient way to achieve the fulfillment of business objectives.

Key words: <INTERNAL CONTROL SYSTEM>, <FUNCTION MANUAL>, <EVALUATION>, <COSE III>, <COMMERCIAL COMPANIES>.



LIC. VIVIANA YANEZ MSC

0201571411

INTRODUCCIÓN

En el competitivo entorno del comercio minorista, las empresas comerciales se enfrentan a desafíos constantes para mantener su posición en el mercado y garantizar su rentabilidad a largo plazo. En este contexto, la gestión eficaz de los recursos y la mitigación de riesgos se vuelven imperativas para el éxito sostenido de estas organizaciones. Un componente fundamental para lograr estos objetivos es contar con un sólido sistema de control interno.

El presente trabajo se centra en diseñar un sistema de control interno para una empresa dedicada a la venta de ropa. Se examinará cómo un sistema de este tipo puede contribuir a mejorar la eficiencia operativa, garantizar la integridad de los procesos comerciales y financieros, así como gestionar eficazmente los riesgos asociados a la actividad empresarial en este sector.

Por lo tanto, el sistema de control interno desempeña un papel fundamental en estas empresas, independientemente de su sector, al implementar procesos que garantizan la mejora continua y facilitan la identificación de obstáculos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos. El control interno, basado en COSO III, proporciona un método que permite identificar, analizar y responder rápidamente a los riesgos que puedan surgir, a través de los 5 componentes y 17 principios que contienen este método.

La aplicación de estos cuestionarios tiene como objetivo principal diagnosticar las actividades administrativas y operativas dentro de la empresa, con el fin de mitigar riesgos y mejorar la gestión de la empresa, estableciendo códigos, procesos, manuales y políticas para un correcto funcionamiento de la empresa, además se busca proporcionar a los gerentes y líderes empresariales una herramienta invaluable para fortalecer la resiliencia y la competitividad de sus empresas en un mercado en constante evolución y cada vez más desafiante.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el mundo hay entre 223 millones de empresas, de las cuales el 90% son microempresas y pymes (Nantilkum, 2021). Sin embargo, Avalos et al. (2018), menciona que, las empresas se han visto afectadas por factores como la falta de proporcionar una forma sólida para informes financieros exactos y confiables, la falta de políticas y procedimientos, tecnología inadecuada y cambios en el ambiente de las empresas, lo que ha resultado en una reducción de la credibilidad de la empresa en el mundo.

En el ámbito Latinoamérica hay 12.900.000,00 millones de Pymes repartidas en 17 países según (Ibarra & Burgos, 2021). En estas empresas el 45% de ellas, laboran de manera empírica, lo que no les permite tomar buenas decisiones, lo que genera problemas como falta de separación de funciones, insuficiente capacitación y sensibilización de los empleados, falta de seguimiento constante, lo que conduce a una mala administración, y también por corrupción, que ha aumentado en los últimos años, ha impedido que las empresas alcancen sus objetivos.

Según Rodríguez et al. (2019) mencionan que existen 882766.00 pymes en el Ecuador lo cual representan el 90,78% del total de empresas y constituyen un conjunto de organizaciones de esencial importancia para el país, que resaltan por el aporte en lo económico y en el empleo. No obstante, un sistema de control interno no tiene todas las entidades debido a que no tienen una persona quien lo realice, lo que perjudica gravemente el funcionamiento que en la gran mayoría son los que ocasiona su fracaso; entre ellos se han presentado factores como la corrupción, falta de recursos y capacidades, falta de cultura de control, problemas tecnológicos lo que impide a las empresas llevar un control adecuado y no poder llegar al cumplimiento de los objetivos empresariales. (Carranco, 2017)

Realizado un diagnóstico a la empresa Mall del Centro, se pudo establecer que: El personal de la empresa no cumple con las normas y políticas establecidas por la empresa. Al no existir un Sistema de Control Interno, se provoca el incumplimiento de los objetivos empresariales por parte del personal dado el desconocimiento de políticas, procedimientos y normas internas. La empresa carece de una adecuada delimitación de funciones para los puestos de trabajo, lo que provoca duplicidad de funciones por parte del personal.

Finalmente, la empresa carece de un Manual de Procedimientos actualizado y de un reglamento de reclutamiento y selección de personal, por lo que no se ejecutan las contrataciones y que no se contrata al personal adecuado para los puestos de trabajo vacantes.

Por los problemas citados, se puede evidenciar que los problemas identificados en la empresa no difieren de los consultados en el ámbito mundial, latinoamericano y nacional.

1.2 Formulación del problema general de la investigación

¿De qué forma el diseño de un sistema de control interno contribuirá a la mitigación de riesgos y el mejoramiento de la gestión administrativa en la empresa Mall del Centro, de la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba?

1.3 Preguntas directrices

¿De qué forma el diseño de un Sistema de Control Interno permite mitigar los riesgos en la Empresa Mall del Centro?

¿Cómo el diseño de un Sistema de Control Interno ayudará a cumplir los objetivos planteados para la organización?

¿De qué manera el Sistema de Control Interno contribuirá en el mejoramiento de la gestión administrativa?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un Sistema de Control Interno utilizando la metodología COSO III que permita mitigar los riesgos y el mejoramiento de la gestión administrativa en la Empresa Mall del Centro, de la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba.

1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer el marco teórico, mediante la revisión de diferentes fuentes de información tanto primarias como secundarias que permita la fundamentación de la presente investigación.
- Desarrollar el marco metodológico de la investigación, mediante el uso de diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que faciliten la recopilación de datos, consistente, pertinente, relevante y suficiente, asegurando resultados veraces e imparciales.

- Realizar el diseño del Sistema de Control Interno para la Empresa Mall del Centro, de la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba mediante políticas, manuales y códigos que permitan un adecuado control de los recursos empresariales.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

El presente estudio se realizó del marco teórico, en donde se dejará establecido las definiciones respecto a la variable de estudio y sus componentes en el ámbito del Sistema de Control Interno, esta información se sustentadas a través del conocimiento varios autores.

1.5.2 Justificación metodológica

La investigación utilizó métodos teóricos tales como el deductivo, inductivo y métodos empíricos como análisis de documentos, entre otros. Se utilizó instrumentos documentales y se aplicó técnicas como la observación directa y entrevista.

1.5.3 Justificación práctica

La investigación se justificó porque se entregó el diseño un Sistema de Control Interno destinado a la Empresa Mall del Centro, ubicada en la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba. Este sistema abarca diversas políticas, manuales y códigos internos, para fortalecer el control y mantener los recursos de esta empresa comercial.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de investigación

Para la realización del trabajo, se realizó una revisión general de trabajos previos relacionados con la investigación, identificando vacíos, controversias y aportes del campo de investigación. Al examinar estos antecedentes, se estableció una base sólida para la investigación actual, lo que permitió una mayor profundidad y contextualización del problema en cuestión.

(Calero Llerena, 2019), en su tesis, denominada: “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Planta de Inyección en la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A-TEIMSA, cantón Ambato, provincia de Tungurahua”, realizada en la (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la Facultad de Administración de Empresas en la carrera de Contabilidad y Auditoría), concluye que:

Al diseñar un Sistema de Control Interno con COSO III como método para desarrollar el control interno, se pueden analizar varios riesgos que se realizan en los procesos y actividades diarias de esta empresa de textiles en el sector donde se encuentra ubicada la planta. (p. 254)

Por su parte, (Sigcho, 2019) , en su investigación, denominada: “Diseño de un Sistema de Control Interno basado en el Método COSO III para la empresa Textiles Kusatroy ubicada en el Distrito Metropolitana de Quito,”, realizado en la (Universidad Politécnica Salesiana, sede Quito en la carrera de Contabilidad y Auditoría), establece que:

Textiles Kusatroy mantiene procesos que no están reflejados en un manual. Sin embargo, su ejecución diaria hace que sus actividades sean habituales en cuanto al manejo de la información y las transacciones relacionadas con las transacciones realizadas dentro de la empresa y contar con una guía que los oriente. Informar a la empresa sobre cómo se deben realizar sus procesos y sobre las bases que El apoyo para que no se produzcan posibles desfalcos es crucial, ya que los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa están respaldados por un manual que apoya al máximo el desarrollo de sus actividades para lograr de la manera más eficiente, asegurando los objetivos de la empresa y logrando los objetivos adecuados. seguridad que debe tener la empresa. (p. 109)

En el mismo tema, (Damian, 2021), en su artículo científico, denominado: “Sistema de Control Interno para empresas comerciales de la ciudad de Riobamba”, (realizado en Ambato-Ecuador en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes), señala que:

Con la implementación del sistema de control interno mejorará la gestión financiera para alcanzar los objetivos de cada componente del control interno, obtener información, comunicar eficazmente y monitorear los procedimientos contables de la empresa y su tiempo para realizarlos adecuadamente, para proteger y proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y permitir a la administración tomar decisiones con la confianza de que el control interno realizado es correcto. (p. 18)

Por su parte, (Fonseca Perez, 2022), en su artículo científico, denominado: “Sistema de Control Interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa, Mi negocio E.I.R.L, Perú, realizado en (Perú)”, concluye que:

Con base en el análisis del Sistema de Control Interno se concluyó que existía una deficiencia del 70.0%, indicando que no se había establecido un sistema de control interno adecuado para ayudar en la toma de decisiones de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

Se concluye que el sistema de control interno propuesto tiene un efecto positivo en la rentabilidad, esto en comparación con la investigación estudiada proporciona evidencia de que la implementación de un adecuado sistema de control mejora la toma de decisiones, y por ende la rentabilidad. (p. 851)

(Freire, 2020), en su tesis denominada: Sistema de Control Interno para la Empresa Textil Confecciones Panda “COMPANDES”S.A de la ciudad de Atuntaqui, provincia de Imbabura, realizado en (la “Universidad Regional Autónoma De Los Andes” en la facultad de Sistemas Mercantiles, en la carrera de Contabilidad y Auditoría), establece que:

La empresa, pese a no tener un sistema de control interno, desarrolló sus actividades de la mejor manera posible, por lo que el sistema propuesto aumenta la eficiencia, eficacia y rentabilidad de la empresa, reduce el riesgo de pérdidas, asegura la confiabilidad de la información y fortalecer el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, y optimiza los recursos: humanos, económicos, materiales y tecnológicos. (p. 222)

Basado en las investigaciones anteriores, un sistema de control interno bien diseñado actúa como una barrera contra el fraude y los errores internos. El SCI nos permiten mantener control que permite reducir la posibilidad de malversación de fondos, manipulación de datos y otras actividades fraudulentas y proteger la integridad de la organización. Al poner en práctica el sistema de control interno, este nos ayudará a mejorar la eficiencia operativa, optimizar todos los procesos para tener una mejor productividad y rentabilidad dentro de las organizaciones.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Empresa

(Sánchez, 2020), en relación a empresa, lo define como:

Un grupo de personas y recursos que tiene como un fin el logro de beneficios económicos mediante el desarrollo de varias actividades que permitan cumplir sus logros. Esta unidad productiva solo puede tener una persona y debe buscar el lucro y alcanzar objetivos fijados en su formación. (p. 2)

De su lado, (McGraw Hill España, 2021, p. 2), en relación a la empresa, señala:

Es un sistema social en el que se integran un grupo de personas y medios para alcanzar objetivos. Para alcanzar eficazmente estos objetivos se requiere de una organización que permita una coordinación coherente de todos los medios y personas que forman parte de ella. (p. 2)

En síntesis, una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad lucrativa en particular.

2.2.1.1 Importancia de la empresa

(Martinez J. , 2022), en mención a la importancia de la empresa, indica:

La empresa produce bienes de calidad para la sociedad, crea empleos y ofrece a los consumidores varias opciones. Adicional hay mucha investigación lo que permite creación de productos que permiten el progreso y la calidad de vida de la sociedad.

Estas actividades proporcionan servicios y productos a la sociedad, para que de esta forma puedan satisfacer las necesidades de la sociedad. (p. 2)

De su lado, (BrainStorm, 2021), refiriéndose a la importancia de la empresa, establece: “Las organizaciones dan rentabilidad a su entorno, debido a que son un generador de riqueza, empleo y aportan al gobierno, a otras entidades y a la comunidad.” (p. 2)

En base a lo mencionado, las empresas son motores de crecimiento que crean empleo, contribuyen al desarrollo de tecnología y fomentan la innovación. Además, contribuyen significativamente a la economía generando ingresos y pagando impuestos.

2.2.1.2 Tipos de empresa

(BrainStorm, 2021) establece la siguiente clasificación de las empresas:

Tamaño:

- # de empleados.
- Cantidad de activos.
- Factura.

Sector económico al que pertenecen:

- Sector primario.
- Sector secundario.
- Sector terciario.

Propiedad de la empresa:

- Pública.
- Privada.
- Mixta.

Por el sector económico:

Sector primario: Creado por aquellas empresas dedicadas a la explotación de recursos naturales sin someterlos a un proceso de modificación. Este grupo incluye organizaciones de los sectores agrícola, pesquero, ganadero, minero y forestal.

Sector secundario: Incluye empresas dedicadas a actividades de transformación o industriales, produciendo productos terminados o semiacabados.

Sector terciario: Incluye empresas comerciales y de servicios. (Carrasco, 2019, pág. 2)

2.2.1.3 Empresa comercial

(Gamboa et al., 2020), al hablar de las empresas comerciales, señala que:

Las empresas comercializadoras realizan la compra de productos o servicios, pero a un precio menor a otras organizaciones, esto se da con el fin de obtener mayores ingresos y ganancias, las cuales son aprovechadas al máximo por todas las entidades dedicadas a esta actividad. (p. 9)

En el mismo tema, (Carrasco, 2019), señala que: “La principal tarea de las empresas comercializadoras es proporcionar a los consumidores productos de las empresas manufactureras que sirvan para satisfacer sus necesidades” (p. 12)

Por lo citado, se puede deducir que las empresas comerciales son las que desarrollan actividades de compra de productos a un precio menor, para dedicarse posteriormente a la venta de los mismo con la finalidad de obtener una ganancia cuya función es la intermediación entre productores y consumidores.

2.2.2 Proceso administrativo

(Márquez et al., 2021 p.18), al definir el proceso administrativo; manifiesta que:

Se trata de un conjunto de operaciones para su correcta administración de la entidad. Lógicamente, de acuerdo con las características internas y externas de la organización, deben adaptarse a las necesidades de cada organización social donde se apliquen. Así, en este proceso se realiza la característica típica de las organizaciones de “morfogénesis” de cambios en su estructura básica en respuesta a estímulos internos y externos.

De su lado, (Gonzales et al., 2020 p. 2), definen al proceso administrativo, como:

Un conjunto de pasos para dar la solución a un problema administrativo, en él encontramos problemas de organización, gestión y solución a esto es tener una buena planificación, investigación previa y metas claras para simplificar al máximo este proceso.

Con base en las definiciones citadas, se concluye que el proceso administrativo es un conjunto de actividades para planificar, organizar, dirigir y controlar una organización, mediante trabajos, recursos y esfuerzos que se desarrollan en la empresa y lograr cumplir con sus objetivos organizacionales.

2.2.2.1 Planeación

Esta es la función que define los objetivos a alcanzar y lo que se debe hacer para alcanzarlos. (Márquez et al., 2021 p4)

Esta es la primera función administrativa y consiste en definir metas, fijar objetivos, establecer recursos y actividades que se desarrollarán durante un período de tiempo determinado. (Gonzales et al., 2020 p. 2)

En conclusion, la planeación es el primer paso fundamental que ayuda a definir el rumbo, es decir fijar metas, propósitos, objetivos etc, a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo.

2.2.2.2 Organización

Esta función diseña el trabajo, asigna recursos y coordina actividades. (Márquez et al., 2021 p4)

Consiste en crear una estructura para asignar recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información para desarrollar tu trabajo y permitir alcanzar los objetivos planificados. (Gonzales, et al., 2020 p. 2)

En base a lo mencionado, la fase de organización consiste en la coordinación de las actividades y en la distribución de los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos previamente establecidos.

2.2.2.3 Dirección

Esto está directamente relacionado con el nombramiento de las personas, la dirección de sus esfuerzos hacia una causa común, su motivación y comunicación con ellas. (Márquez et al., 2021 p4)

Incluye la implementación de las estrategias previstas, dirigiendo los esfuerzos para lograr las metas establecidas a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. (Gonzales, et al., 2020 p. 2)

En síntesis, la dirección es la fase del proceso administrativo que influye y guía al personal de la empresa en el logro de los objetivos establecidos.

2.2.2.4 Controlar

La función tiene como objetivo garantizar que los resultados de funciones anteriores coincidan lo más posible con los objetivos establecidos anteriormente. (Márquez et al., 2021 p4)

Consiste en comprobar si las tareas planificadas coinciden con las estrategias planificadas para corregir posibles problemas y evaluar los resultados para una mejor toma de decisiones. (Gonzales, et al., 2020 p. 2)

Controlar es la fase del proceso administrativo cuya función implica la evaluación y supervisión sistemática de las actividades desarrolladas por la empresa para asegurar que se cumplan según los planes establecidos y se logren los objetivos.



Ilustración 2-1: Proceso administrativo

Realizado por: Costales, K.,2023.

En conclusión, al aplicar el proceso administrativo de manera integral, las organizaciones pueden mejorar su desempeño, promover la innovación y enfrentar los desafíos constantes del entorno empresarial, consolidando así su posición competitiva y asegurando un crecimiento sostenible.

2.2.3 Control

Según (Sanchez, 2017), en base al control nos menciona que:

El control es donde se desarrollan procesos de autorregulación con la característica de que el objetivo es mantener un orden permanente que permita mantener el orden en el entorno en el que se gestiona una entidad en la actividad económica a la que se dedica. (pp. 15-17)

Por su parte (Schmidt, Tennina, & Obiol, 2018), al referirse a control, menciona que: “El control implica esencialmente la corrección de las actividades de una organización para alinearlas con los objetivos establecidos por la dirección”. (p.53)

Según los autores citados, se podría manifestar que el control tiene como finalidad mantener el orden encaminado al logro de los objetivos que han sido planteados por la organización.

2.2.3.1 Importancia del control

La (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021), en base a la importancia del control manifiesta que:

Una de los saberes más importantes para implementar el control en una organización es que las metas organizacionales se han establecido y se convierten en la base de la empresa, pero el hecho de que se hayan establecido estas metas no garantiza que se haya llevado a cabo actividades que garanticen el logro de las mismas. (p. 3)

(Damian, 2021 p.10), en mismo tema, menciona que:

Hoy en día, las empresas se esfuerzan por contar con controles prácticos que ayuden a medir la eficiencia y la productividad, salvaguardar y preservar los activos de la empresa, evitar pagos indebidos y así ofrecer seguridad a empleados y clientes. (p.10)

En base a lo citado anteriormente, el control en las empresas es necesario para garantizar que se alcancen los objetivos, facilitar la toma de decisiones, mantener los compromisos con las otras organizaciones y de esta forma poder estar acorde a los cambios empresariales .

2.2.3.2 Tipos de Control

Por su parte, (Hernández M. , 2017), consideran cinco tipos de Controles que se describen a continuación:

La planeación: Definición de metas y actividades prientadas a largo plazo.

Los Controles cibernéticos: Es un sistema de ayuda a la toma de decisiones que identifica elecciones desfavorables y resuelve situaciones que provocan dichas desviaciones, abarcando aspectos como presupuestos, medidas financieras etc.

Los Controles de recompensa y compensación: Estos controles se basan en la motivación y el desempeño efectivo de las personas y grupos de la empresa, buscando lograr la convergencia entre las metras individuales y organizacionales.

Los Controles administrativos: Guian el comportamiento de los empleados organizándolos en grupos estableciendo cómo se deben realizar las tareas y determinando que conductas se deben implementar y cuñes se deben evitar.

Los Controles culturales: Controlar el comportamiento de los miembros de la organización mediante referencia a un conjunto de valores, creencias y normas sociales compartidas por los empleados.(p.113)

(Verástegui, 2020), refiriéndose a los tipos de Control en el ámbito empresarial, cita los siguientes:

Control Preventivo: Este tipo de control se implementa antes de que ocurra el evento o proceso que se está monitoreando.

Control de Detección: Estos Controles se utilizan para identificar y resolver problemas posterior a lo ocurrido

Control de corrección: Estos controles se implementan luego de que se detecta un problema con el propósito de resolverlos.

Control Concurrente: Se realiza en ese mismo momento que esta sucediendo dicha actividad.

Control Directo: Implica la conexión directa en la realización de una tarea o actividad.

Control Indirecto: Se sustenta en la revisión de informes, resultados o indicadores en vez de la intervención directa. (p.25)

En base a lo citado anteriormente, se puede establecer que los tipos de control varían de acuerdo a las necesidades y características de las organizaciones. Un enfoque integral en la gestión de estos controles es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

2.2.4 Control Interno

(Barreres, 2020), al hablar de Control Interno, menciona que: “El control interno es aquel que tiene por objeto verificar que las actuaciones de la administración cumplen con los principios de buena gestión financiera, legalidad y economía” (p. 23)

Por su parte (Luna et al ., 2019), define al control interno como: “el conjunto de políticas que regulan y garantizan información veraz y verificable y relevante sobre la situación de la empresa y los resultados obtenidos para un ejercicio determinado. (p.16)

Concluye que el control interno es un conjunto de normas y procedimientos que lleva a cabo los directivos y que contribuyen al adecuado desarrollo de las actividades de la empresa, al logro de objetivos y a la toma de decisiones.

2.2.4.1 Importancia del control interno

Según (Grajales et al ., 2022), en lo que se refiere a la importancia del control interno, menciona que:

El control interno permite que la gestión administrativa de la empresa sea de una manera eficiente, debido que optimiza los recursos y protege los activos de la entidad. El uso adecuado permite el logro de los objetivos y es aplicable a todas las empresas, independientemente de lo que estas se dediquen. (p.31)

Por su parte, (Escobar et al.,2023), al tratar de la importancia del control interno, advierte que:

El control interno es vital porque es necesario para que toda la organización alcance los objetivos administrativos y económicos, además tiene un impacto positivo en las ganancias de una empresa, por lo que se debe tener controles internos, para así asegurar una administración ordenada y eficiente de sus actividades económicas. (p.160).

No cabe duda que el control interno es fundamental para la adecuada administración de una empresa, porque ayuda a garantizar la eficiencia de las operaciones, brindando a los directivos una guía para el logro de los objetivos de la empresa.

2.2.4.2 Objetivos del control interno

Los objetivos de control interno pueden variar dependiendo la organización. De acuerdo con (Luna et al .,2019), los objetivos del control interno, son los siguientes:

- **Salvaguardar los archivos**

Protege los activos de la empresa, ya sean financieros o no, es uno de los principales objetivos del control interno. Se lo realiza mediante varios procedimientos como el archivo físico de todos los documentos, así como asignar la responsabilidad y autorización a cada funcionario.

- **Mejorar la eficiencia y la eficacia de las operaciones**

Estos controles internos nos permiten garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades de la organización. Estos incluyen controles que garantizan controlar un riesgo potencial y garantizar la calidad del producto o servicio.

- **Integridad de la información financiera**

El control interno tiene como objetivo garantizar la exactitud y confiabilidad de los datos comerciales internos. Para lograr esto se debe implementar controles que aseguren la información financiera y contable.

- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables**

El control interno tiene como objetivo garantizar el cumplimiento por parte de la organización de las leyes y regulaciones que se aplican. Esto se logra implementando controles para garantizar el cumplimiento de los requisitos y regulaciones legales, e identificando y mitigando los riesgos asociados

- **Promover una cultura de ética y de responsabilidad**

El control interno busca fomentar una cultura ética y de responsabilidad en la organización. Esto incluye el fomento de comportamientos éticos y responsables por parte de los empleados y la detección y mitigación de riesgos concernientes con la conducta inapropiada. (pp. 12-23)

De su lado, (Nuñez, 2016), al hablar de los objetivos del control interno, destaca los siguientes:

Reflejar la práctica de negocios sólida, por lo que el control interno se inserta en los procesos de negocio a través de los cuales una compañía busca lograr los objetivos.

Permanecer relevante con el tiempo en el ambiente de negocios que evoluciona continuamente

Permitir que la compañía que aplique de una manera que tenga cuenta de circunstancias particulares (p. 29).

En conclusión, el control interno tiene todos los procesos necesarios de la empresa que permite que se desarrolle de una manera correcta, lo que significa que contribuye a la sostenibilidad de la organización.

2.2.4.3 Tipos de control interno

Mantilla, (2009), al hablar de la clasificación del control interno, afirma que: Los tipos de control interno se limita a 3 tipos, siendo éstos:

- a) Control Contable Interno:**

El control contable interno incluye la contabilidad y los estados financieros anuales, los principios contables y el cumplimiento en las normas contables y las leyes aplicables.

En este sentido, se deben comprobar las siguientes medidas:

- Los activos y pasivos reales se reflejan en los estados financieros anuales y existen criterios de clasificación en función de su naturaleza.

- Las normas contables son adecuadas para reflejar las realidades financieras y económicas que se han producido dentro de una empresa en diferentes momentos.
- La información proporcionada por el departamento de contabilidad es suficiente en cantidad y calidad para satisfacer las necesidades de la propia empresa y de terceros con interés legítimo en la empresa.
- Los objetivos del sistema de control contable deben ser relevantes para cada etapa en la que se lleva a cabo una transacción.

Responsabilidad de la autorización, ejecución, registro y custodia y seguridad de los activos que resultan de las transacciones.

b) Controles internos de gestión.

Los controles internos de gestión incluyen el conjunto de procedimientos y registros asociados con la planificación organizacional y el proceso de toma de decisiones de la dirección para aprobar transacciones.

c) Control Interno Informático

Al igual que con los sistemas no automatizados, el objetivo de control de los sistemas automatizados es garantizar que la información autorizada se procese y administre de manera completa y precisa.

Los sistemas informáticos implican el uso de programas que requieren definiciones específicas de tareas e instrucciones precisas para completarlas (p.90).

Por su parte (Arroyo , et al., 2019), en referencia a los controles internos, los clasifica en tres grandes grupos, a saber:

a) Controles internos preventivos

Los controles preventivos ayudan a identificar y reducir los riesgos que enfrenta una organización, antes de que ocurran errores, fraude o mala conducta.

En otro contexto, el control interno preventivo se refiere a prevenir errores y fraudes que enfrentan mediante políticas y procedimientos claros, segregación de funciones, revisiones independientes, capacitación y concientización, y la realización de evaluaciones de riesgos.

b) Control interno de detección

Este tipo de control interno se centra en reconocer errores y fraudes una vez que han ocurrido.

A diferencia del control interno preventivo, que tiene como objetivo evitar que ocurran errores y fraudes, el control interno exploratorio se refiere a la implementación de controles tales como conciliaciones periódicas, análisis de variaciones, revisiones de la dirección, auditorías internas y auditorías continuas.

c) **Control Interno Correctivo**

Es una forma de control interno que se enfoca en corregir errores que son descubiertos durante los controles preventivos y de detección. (pp. 23-22)

En base a lo citado anteriormente, se concluye que la implementación de diferentes tipos de control interno es esencial para fortalecer la estructura operativa y mitigar riesgos en una organización. Estos controles contribuyen a garantizar la integridad de los procesos, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de normativas.

2.2.4.4 *Métodos de evaluación del control interno*

Mantilla, (2009), en relación a los métodos para evaluar el control interno, señala que existen varios métodos para evaluar el control interno, incluidos los siguientes:

- ✓ Cuestionarios
- ✓ Flujogramas

a) Cuestionarios. Los cuestionarios se utilizan para verificar los procedimientos del control interno mediante el análisis de las técnicas utilizadas. Las preguntas formuladas en el cuestionario se responden con SI, NO, o N/A. En caso de respuestas negativas, estas deberían influir en la consideración de si la empresa utiliza procedimientos necesarios.

Al finalizar el cuestionario es necesario indicar si el control que se realizó es alto, bajo o medio y añadir comentarios que sean oportunos a cada pregunta formulada.

b) Flujogramas. Un flujograma utiliza símbolos o figuras para representar una fase o un proceso. Se utilizan símbolos con significado claramente definido, que muestran el flujo de ejecución a través de flechas que conectan los puntos inicial y final, las flechas deben ser verticales u horizontales. (pp. 91-92).

(Aguirre & Rivera José, 2020), menciona varios métodos para el control interno, como son:

- a) **Método detallado:** Este método consiste en describir las actividades y procesos que están englobadas en el control interno de la empresa.
- b) **Método del cuestionario:** Consiste en realizar un documento en el que consta varios elementos como preguntas sobre el asunto en estudio y luego obtener respuestas a dichas preguntas. Generalmente, estas preguntas están redactadas de manera que una respuesta negativa indica debilidades en el control interno.
- c) **Método gráfico:** Este método se basa en la esquematización de las operaciones con dibujos, en esos dibujos se representan departamentos, formas, archivos, etc. y a través de ellos se muestran y explican los procesos operativos. (pp 14-17)

Se concluye que combinar diferentes métodos para evaluar el control interno nos proporciona un mejor resultado, un enfoque que incluya evaluaciones y monitoreos de las mismas, que permita tener un sistema de control interno sólido que pueda adaptarse a las condiciones cambiantes en el entorno de las empresas.

2.2.5 Sistema

(Lorenzon, 2020), en referencia al sistema, menciona que: “un sistema es un conjunto de elementos los cuales se encuentran interrelacionados de forma organizada y comparten un objetivo en común” (p. 144)

Por su lado, la (Real Academia Española, 2021), define al sistema, como: “Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.” (p. 2)

Partiendo de las definiciones mencionadas anteriormente se puede inferir que un sistema es un conjunto ordenado de normas, reglas que deben estar enlazadas entre sí en pos de un objetivo común.

2.2.6 Sistema de Control Interno

(Hurtado, 2019), al hablar del sistema de control interno, menciona que:

El sistema de control interno se define como las medidas, procedimientos, políticas y manuales que cubren las actividades de quienes administran la empresa y el personal que trabaja para establecer procesos en las áreas donde la probabilidad de que ocurra un riesgo es alta. (pp. 60-75)

Por su lado, (El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2023), aludiendo al sistema de control interno, manifiesta que:

En una organización prevalece el SCI: el personal, las políticas de la empresa, normas y procesos que promueven la eficiencia y permiten a la empresa alcanzar sus objetivos de manera eficiente y sin fallas ni errores en el proceso. (p. 6)

En el contexto anterior, se puede colegir que el Sistema de Control Interno es un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para salvaguardar los activos de una organización, garantizar la integridad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia y asegurar el cumplimiento para que no exista errores en el proceso.

2.2.6.1 Fases del sistema del control interno

Mantilla, (2009), sobre las fases del control interno, establece las siguientes:

a) Revisión Preliminar del Sistema.

En esta primera fase se comprenden los procedimientos y métodos establecidos por la empresa. Se trata de un proceso que da información necesaria de la organización y de los procedimientos establecidos que sirven de base para el control de cumplimiento y su posterior evaluación. Para verificar la información recibida, a veces se ejecuta a través del sistema un ciclo completo de una o más transacciones. Esta es una práctica que útil para el propósito indicado y permite que los elementos seleccionados sean considerados como parte de las pruebas de conformidad.

b) Evaluación preliminar del Sistema

En esta fase se observan las fortalezas y debilidades del sistema de control interno, lo cual es un paso previo a la evaluación. Se verifican las medidas tomadas por la dirección de la empresa para que se verifique el control mediante el seguimiento de las diferentes transacciones de la empresa.

c) Pruebas de Cumplimiento

En esta fase se recopila evidencia de la auditoría para mostrar si el control está funcionando de manera efectiva y logrando sus objetivos. El propósito de la auditoría de cumplimiento es brindar una seguridad razonable de que los procedimientos de que los procedimientos relacionados con los controles internos se estén aplicando según lo establecidos.

d) Pruebas Verificativas

Esta fase de verificación se realiza cuando existe o se está implementando un control interno y ya no es suficiente. Estas pruebas tienen como objetivo la obtención de evidencia suficiente, que a su vez es consecuencia de la propia evaluación del control interno. (pp. 91-93).

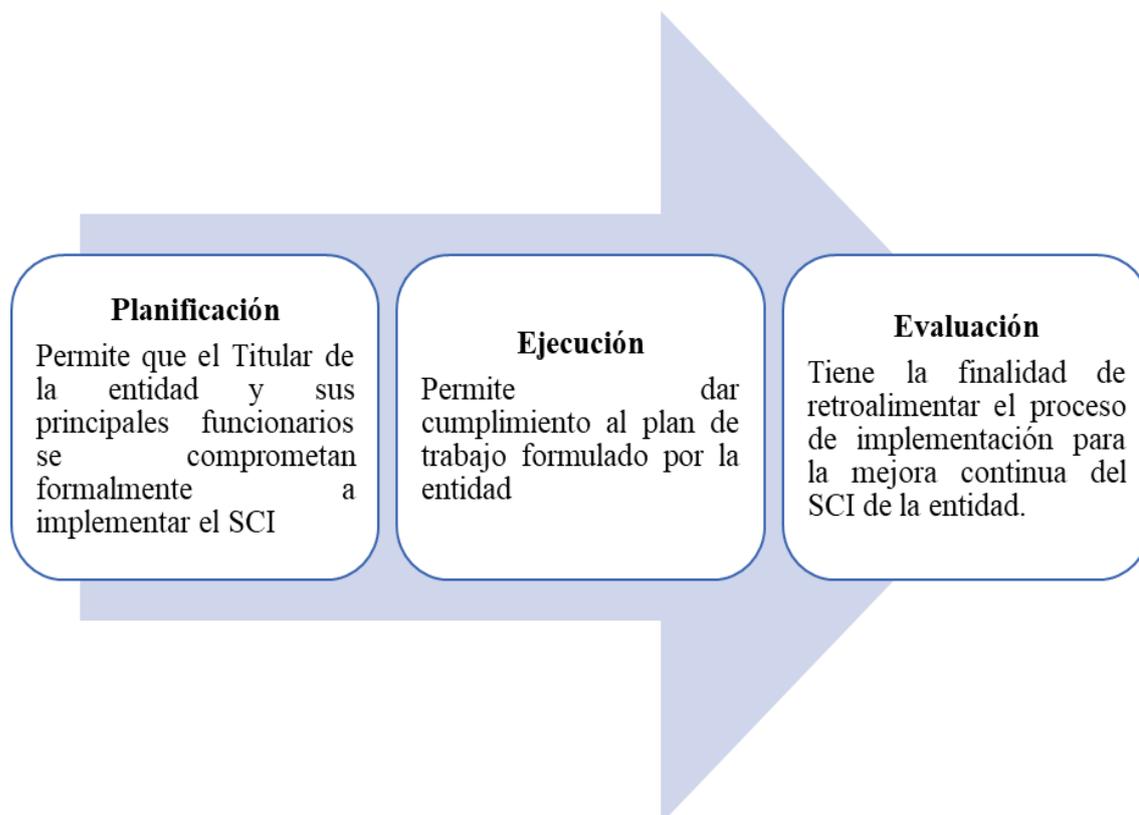


Ilustración 2-2: Etapas del SCI

Realizado por: Costales, K., 2023.

En base a lo citado anteriormente, se concluye que la implementación de las fases del Sistema de Control Interno empieza con la planificación de este sistema, una ejecución que permite cumplir con todo el plan que se ha establecido durante el proceso, y un seguimiento continuo de evaluación para garantizar la mejora constante y fortalecer la capacidad de la empresa para gestionar sus operaciones de manera eficiente y efectiva.

2.2.7 Método COSO

La (Asociación Española para la Calidad, 2019), al referirse al método COSO lo define, como:

El COSO es una organización que está conformado por cinco representantes de entidades del sector privado de los Estados Unidos, los cuales proporcionan un liderazgo a nivel intelectual en específicamente 3 temas que encuentran relacionados entre sí como son: gestión de riesgos empresariales, control interno y disuasión del fraude. (p. 12)

(Barragan, 2022), define al método COSO, como:

Una completa metodología que examina diferentes áreas de las empresas con el fin de analizar y articular factores que influyen o plantean riesgos para el desarrollo de la empresa. Por lo tanto, la función principal es identificar los procesos existentes que realiza el personal administrativo de seguridad para alcanzar los objetivos, ya sean operativos, informativos y de cumplimiento (p. 13)

Con base en lo citado, el método COSO, es una organización global que desarrolla marcos de referencia y guías para diseñar, implementar y evaluar sistemas de control interno y gestión de riesgos en organizaciones, para mejorar la calidad de los informes financieros y fortalecer la integridad empresarial, además proporciona directrices reconocidas que ayudan a las entidades a estructurar sus procesos internos, identificar y gestionar riesgos y asegurar el cumplimiento de objetivos estratégicos.

2.2.7.1 Importancia del COSO

(Camino, 2023), al referirse a la importancia del método COSO, menciona que:

Este método COSO es importante, porque permite prevenir las malas prácticas de las personas que manejan las empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno, que brinde un aseguramiento para que se pueda lograr los objetivos propuestos por las empresas. (p. 23)

Por su lado, (Achachi, 2023), en base a la importancia del método COSO, manifiesta que:

El método COSO cumple y protege los recursos de la empresa, evita pérdidas por no cumplir las regularidades, detecta las desviaciones que afectan el logro de los objetivos de la empresa y al mismo tiempo los utiliza como base para comprobar la eficacia de los sistemas de control. (p. 12)

En base a lo anteriormente expuesto acerca del COSO, es importante porque proporciona guías que ayudan a las empresas a establecer y fortalecer sus sistemas de control interno, para así poder gestionar riesgos en caso de existirlos y cumplir con las regulaciones que se hayan establecido.

2.2.7.2 Evolución del Coso

(Narvaez, 2022), en relación a la evolución del COSO manifiesta que:

El modelo COSO fue publicado durante una primera estancia en Estados Unidos en 1992 para dar solución a dos aspectos fundamentales: primero el contexto en que surgió y segundo el grupo de trabajo encargado de implementar la propuesta. En respuesta a la variedad de diferentes conceptos o interpretaciones que abordaban el ambiente de control interno, se decidió crear el modelo COSO.

El surgimiento del modelo COSO fue por respuesta a la preocupación por los diversos casos legales en los que surgieron quiebras de grandes industrias por errores administrativos y en la gestión de sus activos que sacudieron al mundo y a la economía, con el fin de reducir este problema y debido al riesgo, se decidió crear una normativa para regular los procesos a través de este método. (p. 27)

En el mismo tema (Ayala, 2014), en relación a la evolución del COSO, manifiesta que:

En 1992, la Comisión publicó el primer informe Control Interno- Marco Integrado, Coso I, con el objetivo de ayudar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno.

En 2004 se publicó la norma “Gestión de Riesgos Empresariales – Marco Integrado” denominada COSO II, llegando así a poder tener un control interno sobre los riesgos e involucrando necesariamente a todos los empleados, incluidos directores y administradores.

En el mes de mayo del año 2013 se lanzó la tercera versión del COSO, centrándose en mejorar la agilidad de la gestión de recursos, aumentar la confianza en la eliminación de riesgos para lograr objetivos y finalmente, en la transparencia de la información y comunicación. (p. 25)

Según lo mencionado, la evolución del COSO demuestra su capacidad para adaptarse al entorno de las empresas, de esta forma nos proporciona un marco completo que ayuda a las organizaciones a fortalecer los controles internos, la gestión de los riesgos y dar cumplimiento a los objetivos.

2.2.8 COSO III

(Enriquez, 2018), al referirse al método COSO III, menciona que:

El COSO III, es una herramienta que sirve para evaluar la eficiencia del sistema de control interno y también incluye el control de la información financiera y de otro tipo. Este método se aplica a empresas privadas, públicas y organizaciones con fines de lucro para adaptarse al aumento y complejidad de los negocios en un mercado a nivel global de oferta y demanda; donde los cambios tecnológicos y los nuevos métodos de negociación avanzan aceleradamente. Además, otro propósito es identificar y responder a riesgos, alcanzar objetivos y proporcionar información confiable que apoye a la toma de decisiones adecuada y oportuna, la actualización de este método se debe a los cambios de los negocios y las expectativas de los inversores en materia de prevención y de detección de fraude, y finalmente las nuevas tecnologías. (p. 13)

La (Asociación Española para la Calidad, 2019), en relación al método COSO III, manifiesta que:

En mayo de 2013 se anunció la tercera versión del COSO, este nuevo marco integrado de gestión de riesgos trae consigo características nuevas como son:

Mejora la capacidad de los sistemas de gestión de riesgos para facilitar la adaptación a los entornos.

Proporciona confianza en la eliminación de riesgos para alcanzar los objetivos.

Hay claridad en cuanto a la información y comunicación.

Según lo mencionado, el COSO III, se enfoca en tener una mejora continua ya que ofrece las últimas pautas para ayudar a las empresas a alcanzar sus objetivos, garantizando transparencia, confiabilidad y cumplimiento de las normativas que tienen las empresas.

2.2.8.1 Objetivos del COSO III

(García & Tapias, 2021), en relación a los objetivos del método COSO III, establece los siguientes:

- a) **Objetivos operativos:** Estos objetivos están relacionados con la misión y visión de la empresa y tienen en cuenta la calidad y la innovación en relación con los activos ante un posible desgaste.
- b) **Objetivos de información:** Corresponden a la elaboración de información financiera y no financiera, de carácter interno y externo, que deben cubrir la transparencia y la confiabilidad.
- c) **Objetivos de cumplimiento:** Son las regulaciones y leyes marcadas por la empresa. (pp. 32-34)

Por su lado (Soliz , 2022), establece tres objetivos del método COSO III, que se detallan a continuación:

- a) **Objetivos operativos:** Los objetivos operativos están relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa, así como la protección de los activos contra pérdidas, es decir están relacionados con que se cumpla la normativa de la organización.
- b) **Objetivos de información o de presentación de reportes:** Menciona la presentación de información financiera y no financiera e indica que esta se realiza de acuerdo con las condiciones establecidas para tener transparencia y confianza de las mismas.
- c) **Objetivos de cumplimiento:** Las leyes y regulaciones que estén sujetas a las empresas deben cumplirse a cabalidad. (p. 33)

En base a lo citado anteriormente, los objetivos del COSO III buscan proporcionar a las empresas un marco sólido para la gestión de los riesgos , así como para el cumplimiento de las normativas y a la mejora continua de las mismas, de esta forma da una sostenibilidad a las empresas a largo plazo.

2.2.8.2 Importancia del COSO III

(Camino, 2023), en relación a la importancia del COSO III, menciona que:

El COSO III permite a las organizaciones tener una cobertura más amplia en los diversos ámbitos en los que se ubica la empresa, con el objetivo de detectar riesgos a tiempo, sin embargo se destaca que no asegura de manera estricta el cumplimiento del objetivo del cien por ciento pero sí soporta el cumplimiento.(pp 19-20)

Por su lado, (García & Tapias, 2021), refiriéndose a la importancia del método COSO III, establecen que:

El COSO III permitirá que las organizaciones posean mayor cobertura en las diferentes áreas que conforma una empresa, también tiene como objeto detectar riesgos de manera oportuna, sin embargo, cabe resaltar que esto no asegura de manera estricta el cumplimiento de los objetivos en su totalidad, pero sí favorece a su cumplimiento.

A continuación, se presenta las razones por la que la aplicación del COSO III es importante:

- Diversificar los modelos de negocio.
- Información interna.
- Aumento de los grupos de interés.

- Uso diario de nuevas tecnologías.
- Información confiable. (pp. 38-39)

En base a lo mencionado, se concluye entre la importancia y beneficios que brinda la implementación de COSO III, se encuentra el aumento de la toma de decisiones para afrontar los riesgos, lo que reducen un futuro problema en las empresas.

2.2.8.3 Componentes del método Coso III

De acuerdo con la metodología (COSO, 2013), el sistema de control interno se caracteriza por tener cinco componentes (Figura 1)

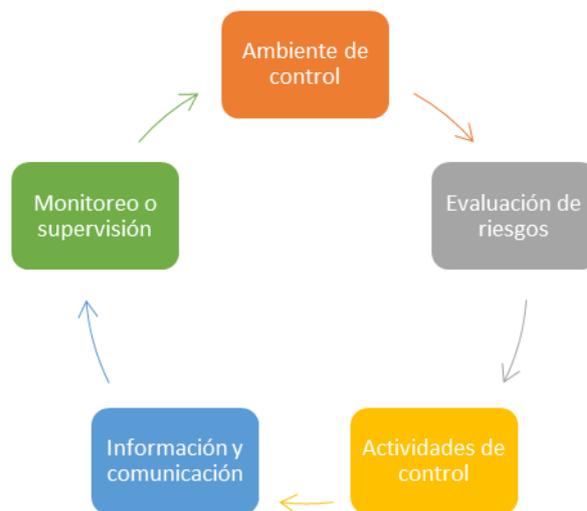


Ilustración 2-3: Componentes del método COSO III

Realizado por: Costales, K.,2023.

Los componentes del control interno son los diferentes elementos que conforman el sistema de control interno de una organización. Estos componentes según la metodología (COSO, 2013) son los siguientes:

a) Ambiente de control

Este componente apoya a los demás, asegurando el cumplimiento de la cultura organizacional, incluidos factores como la ética, los valores, la integridad y el compromiso de la administración con el control interno.

b) Evaluación de riesgos

Este componente nos permite poder identificar los riesgos, para posteriormente mitigarlos. Esta evaluación se utiliza para analizar los riesgos y poder combatirlos.

c) Actividades de control

Dentro de este componente se encuentran establecidas los procedimientos que son necesarios para llevar un control adecuado en las actividades de la empresa.

d) Información y comunicación

Este componente incluye los sistemas de información, las políticas internas y externas y procedimientos para el correcto flujo de información de las empresas.

e) Monitoreo o supervisión

El monitoreo implica la revisión continua del sistema de control interno de la empresa para garantizar su efectividad para corregir cualquier problema. Esto puede incluir revisiones internas, auditorías externas y la implementación de controles de detección.

Por su lado (Rivas , 2022), refiriéndose a los componentes del control interno, los clasifica en:

- a) **Ambiente de control interno:** Este componente proporciona controles dentro de la empresa ya que establece estándares que son la base para establecer un correcto sistema de control interno.
- b) **Evaluación del riesgo:** Este componente reconoce y examina posibles eventos o riesgos que afectan el logro de los objetivos de control, por lo que deben gestionarse adecuadamente.
- c) **Actividades de control:** Incluye políticas y procesos que proporcionan confianza a los directivos de las empresas.
- d) **Información y comunicación:** Se refiere a todos los sistemas e informes que permiten a la gerencia desempeñar sus responsabilidades de manera complementaria, además incluyen los sistemas de comunicación utilizados por la empresa.
- e) **Supervisión o Monitoreo:** Es el procedimiento en el que se evalúa recursos que la organización ha implementado y utilizado para mejorar su sistema de control interno.
(p. 168)

En base a lo mencionado anteriormente se concluye que, cada componente del método COSO III contribuye de manera integral a logro de los objetivos del control interno y la gestión de los riesgos de las empresas. Estos componentes tienen como objetivo fortalecer la capacidad de la

organización, gestionar el riesgo y las actividades, además de llevar un seguimiento para el logro de sus objetivos.

2.2.8.4 Principios del control interno COSO III

La metodología (COSO, 2013), establece 17 principios de control interno asignados a cada componente, tal como se muestra en la tabla 1.

Componentes del control interno y sus principios

Tabla 2-1: Componentes del Control Interno

Componentes	Principios
	1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	2. Ejerce responsabilidad de supervisión.
Ambiente de control	3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.
	4. Demuestra compromiso para la competencia.
	5. Hace cumplir con la responsabilidad
	6. Especifica objetivos relevantes.
Evaluación de Riesgos	7. Identifica y analiza los riesgos.
	8. Evalúa el riesgo de fraude.
	9. Identifica y analiza cambios importantes.
	10. Selecciona y desarrolla actividades de control.
Actividades de Control	11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.
	12. Se implementa a través de políticas y procedimientos.
	13. Usa información Relevante.
Información y Comunicación	14. Comunica internamente.
	15. Comunica externamente
Monitoreo o Supervisión	16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.
	17. Evalúa y comunica deficiencias.

Realizado por: Costales, K.,2023.

En el mismo tema (Ayala, 2014), en relación a los principios del método COSO, indica los siguientes:

Ambiente de control

1. Demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos
2. Ejercer la responsabilidad de supervisión
3. Establecer la estructura, la autoridad y la responsabilidad

4. Demostrar compromiso con las competencias
5. Aplicar la rendición de cuentas

Evaluación de Riesgo

6. Especificar objetivos adecuados
7. Identificar y analizar los riesgos
8. Evaluar el riesgo de fraude
9. Identificar y analizar cambios significativos

Actividades de control

10. Seleccionar y desarrollar actividades de control
11. Seleccionar y desarrollar controles generales sobre la tecnología
12. Implementación a través de políticas y procedimientos

Información y comunicación

13. Utilizar información pertinente
14. Comunicación interna
15. Comunicación externa

Actividades de monitoreo

16. Realizar evaluaciones continuas y / o separadas
17. Evaluar y comunicar las deficiencias (p. 42)

En base a lo citado anteriormente, se concluye que los principios nos ayudan a gestionar la empresa de una manera más detallada para asegurar el buen funcionamiento de las actividades y procesos que se realizan en las organizaciones .

2.2.8.5 Beneficios de la Implementación del COSO III

(Martinez R. G., 2019), en relación a los beneficios de la implementación del COSO III, menciona que:

El COSO III genera confianza en la capacidad de la empresa para identificar, analizar y dar una respuesta a los riesgos y cambios que se presenten tanto en lo operativo como administrativo. Proporciona una mejor comprensión de la necesidad de un sistema de control interno eficaz. (p. 12)

La (Asociación Española para la Calidad, 2019), en cuanto a los beneficios de la implementación del método COSO III, cita los siguientes:

- Promueve una gestión focalizada de riesgos en todos los aspectos de la empresa, que marca pautas para la toma de decisiones en el control de riesgos.
- Apoya a la unión de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas disponibles que posea la empresa.
- Ayuda a optimizar los recursos.
- Contribuye a mejorar la comunicación de la empresa.
- Contribuye al mejoramiento del control interno de la organización. (p. 36)

En base a lo citado se concluye que la implementación del COSO III, brinda a las organizaciones un base confiable para fortalecer la gestión de los riesgos, aumentar la transparencia, optimizar los procesos, recursos y el cumplimiento de las reglas establecidas por las empresas.

2.2.9 Código de ética

(Castillo Briceño, 2010), refiriéndose al código de ética, menciona que:

Los códigos éticos representan principios, normas y regulaciones que regulan el comportamiento humano profesional. Lo que debe hacer un profesional para alcanzar sus metas y objetivos. Los códigos de ética cumplen la función de promover la reflexión diaria sobre lo que hay que hacer, sobre los dilemas éticos que enfrentan, para imponerse los lineamientos que consideran compatibles con los valores éticos, los derechos fundamentales y los principios constitucionales. (p. 33)

En el mismo tema, (Garzón & Pérez, 2019), en relación al código de ética, menciona que:

Los códigos de ética son un conjunto de reglas de conducta que deben respetar los miembros de una profesión, campo de actividad o empresa. Las reglas y principios de un código de ética empresarial establecen el marco normativo de la empresa, es decir, las ideas.(p. 90)

En virtud de lo anteriormente mencionado, se puede inferir que el propósito del código de ética es de promover un comportamiento responsable del personal que conforma la empresa, contribuyendo a la reputación y a la integridad de la empresa.

2.2.9.1 Importancia del código de ética

(DELOITTE, 2019), en relación a la importancia del código de ética, manifiesta que:

Una de las principales claves para abordar estos desafíos es reevaluar la ética como principio rector de las organizaciones. Proporcionan identidad y promueven el sentido de pertenencia entre los empleados, siendo la mejora de la reputación corporativa, la seguridad de los activos, el clima laboral y la capacidad de retener el talento algunos de los muchos beneficios que tienen las empresas al aplicar los principios. correcto y justo en todas sus políticas. (p. 4)

(Novoa, 2014), al hablar de la importancia del código de ética, manifiesta que :

La importancia radica en que el comportamiento profesional ético debe ser tanto una obligación personal por la función desempeñada en una empresa como en el ejercicio profesional. Un código de ética dentro de una empresa consiste principalmente en adoptar las mejores prácticas para ayudar a las empresas a alcanzar sus objetivos. (p.34)

En torno a lo mencionado por los autores citados, la importancia de un código de ética radica en su capacidad para fijar estándares claros de comportamiento y promover valores éticos y morales fundamentales para el personal de las empresas.

2.2.9.2 Función del código de ética

La (Comisión Nacional De Los Derechos Humanos, 2016), en relación a la función que cumple el código de ética, en las organizaciones, establece que:

La función del Código de Ética es la de establecer los valores y las conductas deseables por la organización, para que sirva de referencia para la conducta de todo el personal en el ejercicio de sus funciones en las relaciones laborales de las empresas. (p. 8)

De su lado, (Castillo Briceño, 2010), al hablar de la función del código de ética, advierte:

La función principal del Código de Ética es servir como herramienta para que los miembros de la empresa comprendan los principios morales y profesionales para realizar

sus actividades con dignidad y les permita desempeñar mejor su trabajo para el bien común. (p.37)

En el contexto anterior, se puede concluir que la función principal de un código de ética es proporcionar una normativa que regule el comportamiento del personal de las empresas

2.2.10 Reglamento interno de trabajo

Según, (Vilcaguano,2015 citado por Camino, 2023), en base al reglamento interno, menciona que:

El reglamento interno de trabajo es un documento que dictamina varias reglas, que permite regular todas las actividades del personal que conforma una empresa, para poder tener una buena convivencia y prevenir problemas futuros que surjan dentro de la organización. (p. 63)

Por su lado, (Tovar, 2018), define al reglamento interno, como: “un documento en el que se establece las reglas y condiciones que debe acatarse el personal de las organizaciones”. (p.26)

En base a lo citado anteriormente, se puede mencionar que el reglamento interno es un documento el cual contiene las reglas y condiciones establecidas por las organizaciones hacia los empleados para que exista un correcto ambiente laboral y funcionamiento empresarial.

2.2.10.1 Importancia del reglamento interno

(Dávila & Fassioli, 2020), refiriéndose a la importancia del reglamento interno, menciona que:

El reglamento interno de trabajo permite regular los distintos puntos del ejercicio de funciones, establecer los procesos a seguir, prohibiciones y sanciones, lo que puede reducir las dudas o incertidumbres que puedan surgir respecto del procedimiento, asegurando que no surjan conflictos.(p.10)

En el mismo tema, (Ocampo, 2019), manifiesta que:

La importancia de la normativa interna de trabajo en las empresas permite determinar el número de empleados y la actividad económica. También es una herramienta que permite imponer fácilmente sanciones a los empleados, ya que define los deberes y obligaciones de los empleados. Ambas partes también establecen los derechos de los empleados que pueden ser reclamados en caso de violaciones de los procedimientos a seguir por la empresa. (p. 19)

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede advertir que el reglamento interno es de gran importancia en las organizaciones, ya que establece las normas y pautas de conducta que regulan el comportamiento y las actividades de los miembros de una empresa.

2.3 Marco conceptual

Diseño

“Es un proyecto o plano con la concepción original de un objeto u obra destinada a la producción en serie”. (Real Academia Española, 2021)

Eficacia

“La eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y el cumplimiento de los objetivos empresariales”. (Calvo , Pelegrín , & Gil , 2018, p. 4)

Eficiencia

“Es la utilización de los medios de forma que se satisfagan al máximo los objetivos o necesidades humanas cuantitativas o cualitativas, que consiste en el buen uso de los recursos, logrando el máximo resultado con lo que tenemos”. (Calvo , Pelegrín , & Gil , 2018, p.5)

Meta

“La meta es un resultado a futuro, el cual lleva un proceso de planificación extenso.” (Asana, 2022)

Objetivo

“El objetivo es un fin que se quiere alcanzar en un cierto tiempo en base a ciertas acciones establecidas”. (Asana, 2022)

Principio

Según lo manifiesta (De Fazio, 2019) “Es una norma que conecta supuestos fácticos abiertos con soluciones jurídicas”. (p. 2)

Proceso

“El proceso es el trabajo de un extremo a otro que produce un resultado” (Peña & Rivera, 2016, p. 19)

Riesgo

“El riesgo es el impacto y la posibilidad de que una amenaza o una serie de eventos puedan tener un impacto negativo en el logro de los objetivos” (Deloitte, 2015, p. 17)

Seguridad Razonable

Según lo manifiesta (Barreres, 2020) nos menciona que “la seguridad razonable indica que existen limitaciones inherentes al control interno porque puede representar errores como resultado de malas interpretaciones, descuidos u otros”. (p. 27)

Sistema

“Un sistema es un conjunto de reglas o principios sobre un tema que está conectado racionalmente” (Real Academia Española, 2021)

2.4 Idea a defender

El diseño de un Sistema de Control Interno permitirá mitigar los riesgos y mejorar la gestión administrativa para la Empresa Mall del Centro, de la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

3.1.2 Enfoque cualitativo

En la investigación, se aplicó un enfoque cualitativo debido a que no se realizó un análisis estadístico y abarca la identificación del problema para posteriormente levantar el diagnóstico de la empresa, para a través del análisis del Control Interno mitigar los riesgos identificados.

3.2 Nivel de Investigación

3.2.1 Exploratorio

Este nivel de investigación tuvo la finalidad de diagnosticar y planificar el diseño del sistema de Control Interno, ya que implicó la evaluación de todas aquellas normas, controles, procedimientos, además de buscar todo lo concerniente con el problema objeto de estudio, para tener una idea clara del mismo,

3.2.2 Descriptivo

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó el nivel descriptivo, ya que se describió los datos y características de las situaciones y los eventos relacionados con la gestión del Sistema de Control Interno de la Empresa Mall del Centro.

3.4 Tipo de investigación

3.4.1 Por su origen:

3.4.1.1 No experimental

Durante la investigación, en los datos obtenidos no se manipuló la variable objeto de estudio.

3.4.2 Por su planificación

3.4.2.1 Retrospectiva

Se recopiló información de trabajos anteriores referentes al tema de estudio ya sea en tesis, artículos científicos y demás documentos que faciliten la investigación.

3.4.3 Por su aplicación

3.4.3.1 Transversal

Durante la investigación, se tomó los datos solamente una vez.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La presente investigación ha identificado una población de 12 personas correspondientes al personal de la empresa.

Tabla 3-2: Población

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL	NÚMERO
Gerente	1
Administrativos	3
Operativos	8
TOTAL	12

Fuente: Empresa Mall del Centro
Realizado por: Costales, K.,2023.

3.5.2 Censo

Se realizó un censo debido a que se aplicará toda la población para aplicar las encuestas.

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Métodos

3.6.1.1 Método deductivo

En la presente investigación se utilizó el método deductivo debido a que se aplicó conocimientos generales y posteriormente conocimientos específicos del problema de la investigación, mismo que tendrán una concordancia en todos los ámbitos.

3.6.1.2 Método inductivo

El método inductivo se utilizó para sacar conclusiones generales basadas en evidencias específicas, que permitan el desarrollo de la investigación.

3.6.3 Instrumentos de investigación

3.6.3.1 Documental

Esta investigación se realizó apoyándose en fuentes de carácter documental, que quiere decir que se basó, en documentos de cualquier especie.

3.6.4 Técnicas de investigación

3.6.4.1 Observación directa

En la investigación se hizo uso de la técnica, debido que se aplicará mediante visitas a las instalaciones de la empresa Mall del Centro, para recabar la información necesaria que contribuye en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

3.6.4.2 Encuesta

Se aplicó la encuesta al personal de la empresa Mall del Centro, mismo que consta de preguntas cerradas relacionadas con los componentes del control interno, cuyos resultados procederán a tabular y a realizar un análisis e interpretación, haciendo uso de técnicas e instrumentos de investigación.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

La encuesta se elaboró a fin de obtener información para el presente trabajo, por lo que solicitó al personal de la empresa Mall del Centro responder de una forma sincera.

Objetivo: Realizar a la empresa Mall del Centro un diagnóstico, con el fin de proceder al diseño del sistema de control interno.

Los resultados se muestran a continuación:

1. ¿Conoce usted si el Mall del Centro cuenta con un sistema de control interno?

Tabla 4-3: Existencia del SCI

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	0	0,00%
NO	12	100,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2023.



Ilustración 4-4: Existencia del SCI

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

En base a la existencia del sistema de control interno en la empresa Mall del Centro, el 100% del personal que fue encuestado, no conoce acerca del tema, de tal manera que el diseño de este sistema de control interno es de suma importancia para prevenir y mitigar riesgos, así como la correcta toma de las decisiones en la administración de la empresa.

2. ¿Conoce usted, la misión, visión, valores corporativos y la filosofía del Mall del Centro?

Tabla 4-4: Misión, Visión, Valores y filosofía de la empresa

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	4	33,00%
NO	8	67,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.

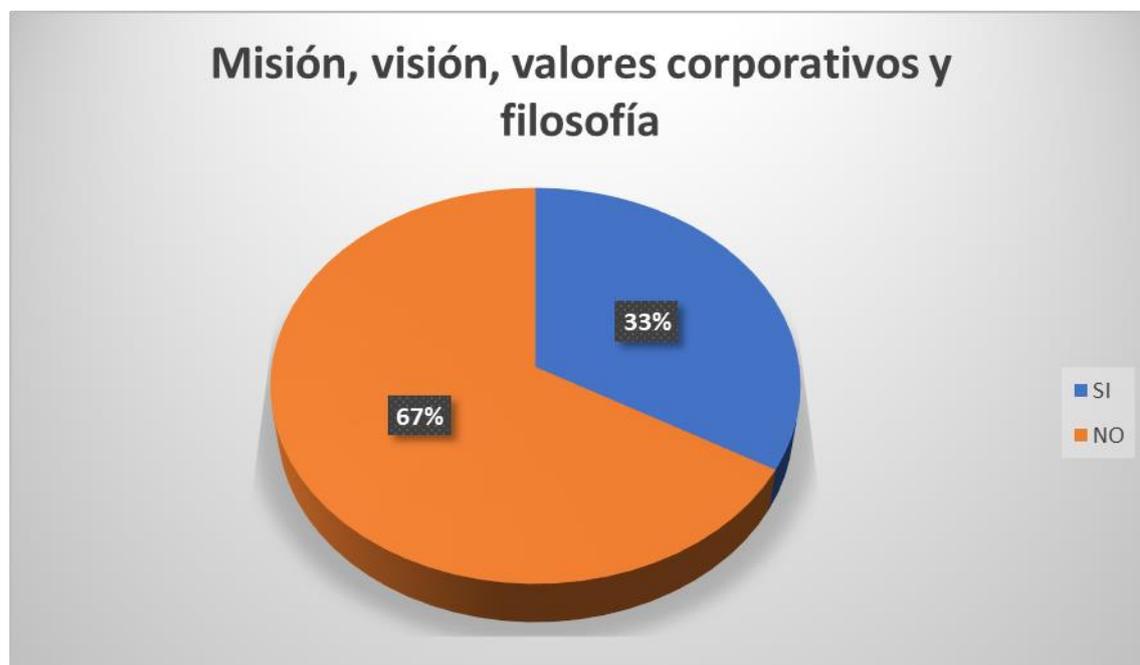


Ilustración 4-5: Misión, Visión, Valores Corporativos y Filosofía de la empresa

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

De acuerdo con los datos recopilados en la encuesta, el 67% del personal consultado, indica no tener conocimiento acerca de la existencia de los enunciados de misión, visión, valores

corporativos y filosofía de la empresa; en tanto que, el 33% restante de los empleados entrevistados afirma tener conocimiento de dichos enunciados, resultados que permiten establecer que no existe un compromiso y empoderamiento por parte de la mayoría del personal, quienes desconocen de las pautas que deben seguir en el desempeño de sus funciones diarias.

3. ¿Mall del Centro posee un manual de funciones que establezcan las principales funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo?

Tabla 4-5: Existencia de un manual de funciones

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	4	33,00%
NO	8	67,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.



Ilustración 4-6: Existencia de un manual de funciones

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

El 67% de los empleados encuestados afirmaron que la empresa Mall del Centro carece de un manual de funciones que guíe el desarrollo de las funciones en los distintos puestos de trabajo,

mientras que el 33% restante mencionan que si cuentan con un manual de funciones. Este resultado deja entrever que las responsabilidades y competencias definidas se transmiten de forma oral, lo que podría resultar en posibles errores o en que el personal contratado no realice las actividades para las cuales fue contratado.

4. ¿La empresa cuenta con un código de ética que establezca los principales valores y principios éticos y morales?

Tabla 4-6: Existencia de un código de ética

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	3	25,00%
NO	9	75,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.



Ilustración 4-7: Existencia de un código de ética

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

Aplicada la encuesta al personal del Mall del Centro, se estableció que a criterio del 75% de los empleados consultados la empresa carece de un código de ética, mientras que el 25% restante

sostiene que sí existe dicho código en la organización. Resultados que confirman que en la realidad la empresa no cuenta con un código de ética que guíe la conducta del personal.

5. ¿La empresa cuenta con un organigrama que defina los principales niveles jerárquicos, puestos de trabajo, niveles de autoridad y de responsabilidad, etc.?

Tabla 4-7: Organigrama Estructural

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	5	29,00%
NO	7	71,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.

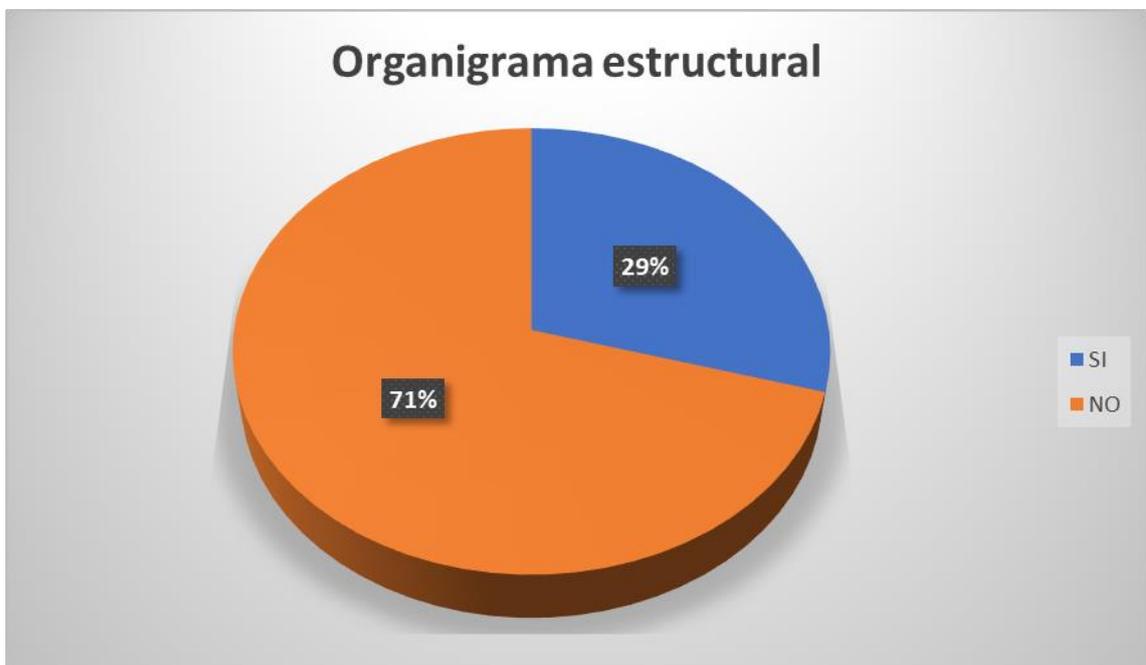


Ilustración 4-8: Organigrama Estructural

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

En cuanto a la existencia de un organigrama estructural, el 29% de los encuestados afirmaron que la empresa si cuenta con un organigrama, mientras que el 71% restante respondió de forma negativa, lo que evidencia la necesidad de implementar un organigrama estructural que ayude a delimitar niveles jerárquicos, departamentos, puestos de trabajo, niveles de autoridad y de responsabilidad y canales de comunicación

6. ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos que defina los principales pasos para la realización de las actividades?

Tabla 4-8: Existencia de un manual de procedimientos

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	4	33,00%
NO	8	67,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.



Ilustración 4-9: Existencia de un manual de procedimientos

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

El 67% del personal encuestado manifestó que la empresa Mall del Centro no cuenta con un manual de procedimientos, mientras que el 33% mencionó que si lo tienen como documento normativo, por lo que se puede inferir que el personal no está al tanto de la existencia de un manual de procedimientos, lo que no permite establecer el procedimiento para la realización de las diferentes actividades que se ejecutan al interior de esta organización.

7. ¿Cuenta la empresa con un manual de servicio y atención al cliente?

Tabla 4-9: Existencia de un manual de servicio y atención al cliente

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	8	67,00%
NO	4	33,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.



Ilustración 4-10: Existencia un manual de servicio y atención al cliente

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

El 67% de los encuestados manifiesta que si cuentan con un manual de servicio y atención al cliente, mientras que el 33% advierte lo contrario, resultados que denotan la necesidad de socializar entre el personal este documento a fin de garantizar que la empresa Mall del Centro ofrezca un servicio consistente, mejore las habilidades del personal, resuelva problemas de manera efectiva y construya relaciones duraderas con los clientes.

8. ¿Cuenta la empresa con un reglamento de reclutamiento y selección de personal?

Tabla 4-10: Existencia de un reglamento de reclutamiento y selección de personal

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	5	42,00%
NO	7	58,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.



Ilustración 4-11: Existencia de un reglamento de reclutamiento y selección del personal

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

En relación al reglamento de reclutamiento y selección de personal, el 58% de los trabajadores encuestados manifiestan desconocer acerca del tema, mientras que el 42% restante manifiesta que la empresa si cuenta con el reglamento en mención. Este resultado deja entrever la necesidad de elaborar el reglamento de reclutamiento y selección en la brevedad posible a fin de que al darse cualquier vacante de trabajo se pueda emprender un proceso de reclutamiento y selección de personal de manera justa, transparente y eficiente.

9. ¿Cuenta la empresa con un plan de premios e incentivos orientados al personal que labora en su interior?

Tabla 4-11: Existencia de un plan de premios e incentivos

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	3	25,00%
NO	9	75,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.



Ilustración 4-12: Existencia de un plan de premios e incentivos

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada, el 75% del personal consultado menciona que no existe un plan de premios e incentivos, mientras que el restante 25%, manifiesta que la empresa si posee. Analizados estos resultados se establece la necesidad urgente de contar con un plan de premios e incentivos orientados al personal, ya que no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también contribuye al éxito general de la organización.

10. ¿Con que periodicidad se realiza la evaluación del desempeño del personal?

Tabla 4-12: Evaluación del desempeño del personal

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
Mensual		
Trimestral	1	8,00%
Semanal		
Anual	8	67,00%
Nunca	3	25,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.

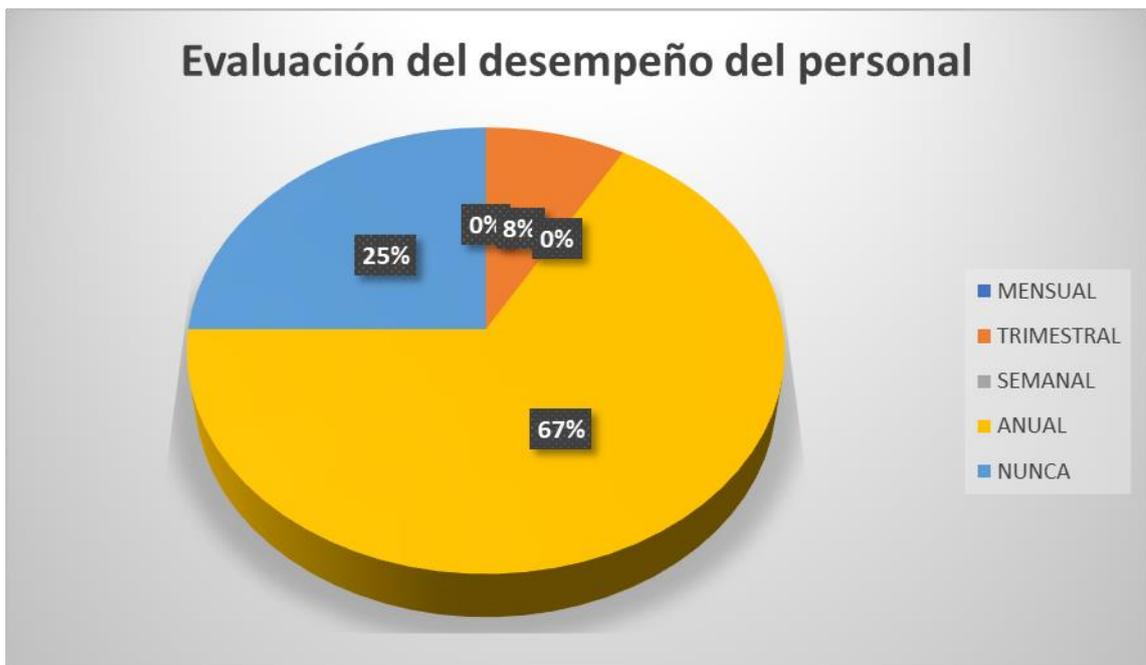


Ilustración 4-13: Evaluación del desempeño del personal

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos de la encuesta realizada, el 67% de los encuestados manifiestan que las evaluaciones de desempeño al personal se lo realizan de forma anual, el 25% expresa que no se realizan estas evaluaciones, mientras que el 8% restante, menciona que se lo hace de forma trimestral; estos resultados demuestran la necesidad de emprender evaluaciones del desempeño anuales a fin de mantener una retroalimentación continua y constante sobre el rendimiento del personal.

11. ¿Considera usted que el diseño de un sistema de control interno ayudará al mejor control y supervisión de los recursos empresariales?

Tabla 4-13: Control y supervisión de recursos empresariales

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	9	75,00%
NO	3	25,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.

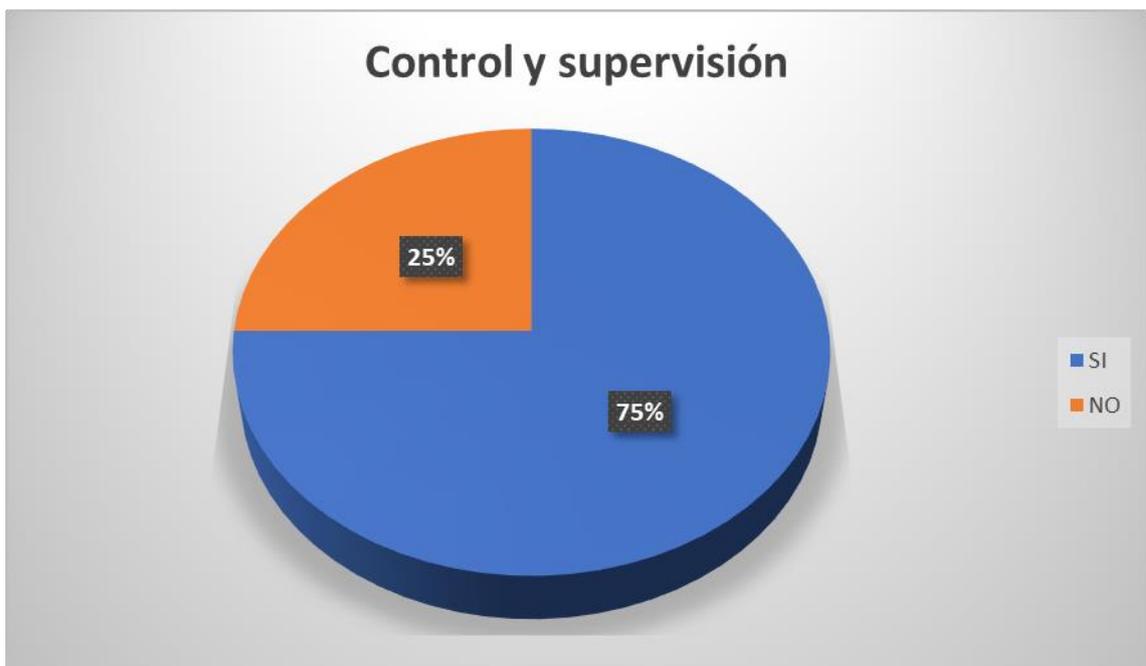


Ilustración 4-14: Control y supervisión de recursos empresariales

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

Aplicada la encuesta, el 75% de los encuestados afirman que el diseño de un sistema de control interno si ayudará al control y supervisión de los recursos empresariales, mientras que el 25% restante dicen lo contrario. De acuerdo a estos resultados se puede establecer la necesidad urgente de contar con un sistema de control interno, que establezca procedimientos y políticas para salvaguardar activos, garantizar la integridad de la información financiera y promover la eficiencia operativa.

12. ¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral entre compañeros de la empresa Mall del Centro?

Tabla 4-14: Ambiente laboral

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	8	67,00%
NO	4	33,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.



Ilustración 4-15: Ambiente laboral

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la compañía, el 67% señala que si existe un buen ambiente laboral entre compañeros, mientras que el 33% restante considera que no existe un buen ambiente de trabajo. Es evidente que la comunicación entre los trabajadores que conforman las diferentes áreas de trabajo no es excelente, pero se mantiene en un rango moderado, pues los trabajadores la califican como buena; sin embargo, es de suma importancia no olvidar que un porcentaje representativo de los encuestados califica al ambiente laboral como bueno.

13. ¿La empresa Mall del Centro cuenta con un sistema de comunicación ágil y eficiente que promueva la fluidez de la información entre directivos, jefes de áreas y el personal administrativo y operativo de la empresa?

Tabla 4-15: Sistemas de comunicación

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
SI	9	75,00%
NO	3	25,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.



Ilustración 4-16: Sistemas de comunicación

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

En lo que respecta a la interacción entre los directivos y el personal de los diferentes departamentos, el 75% de los encuestados indicó que la comunicación es ágil y fluida, mientras que el 25% restante respondió que no existe una buena comunicación. Estos resultados advierten la necesidad de estructurar un sistema de comunicación efectivo, lo que facilitará la agilidad en los procesos, además de contribuir a que el personal se sienta motivado y satisfecho con el entorno laboral.

14. ¿Con que periodicidad se realizan las constataciones del cumplimiento de las políticas y regulaciones internas establecidas en la empresa Mall del Centro?

Tabla 4-16: Cumplimiento de políticas y regulaciones internas

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
Mensual	0	
Trimestral	6	50,00%
Semanal	0	
Anual	3	25,00%
Nunca	3	25,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Mall del Centro.

Realizado por: Costales, K.,2024.

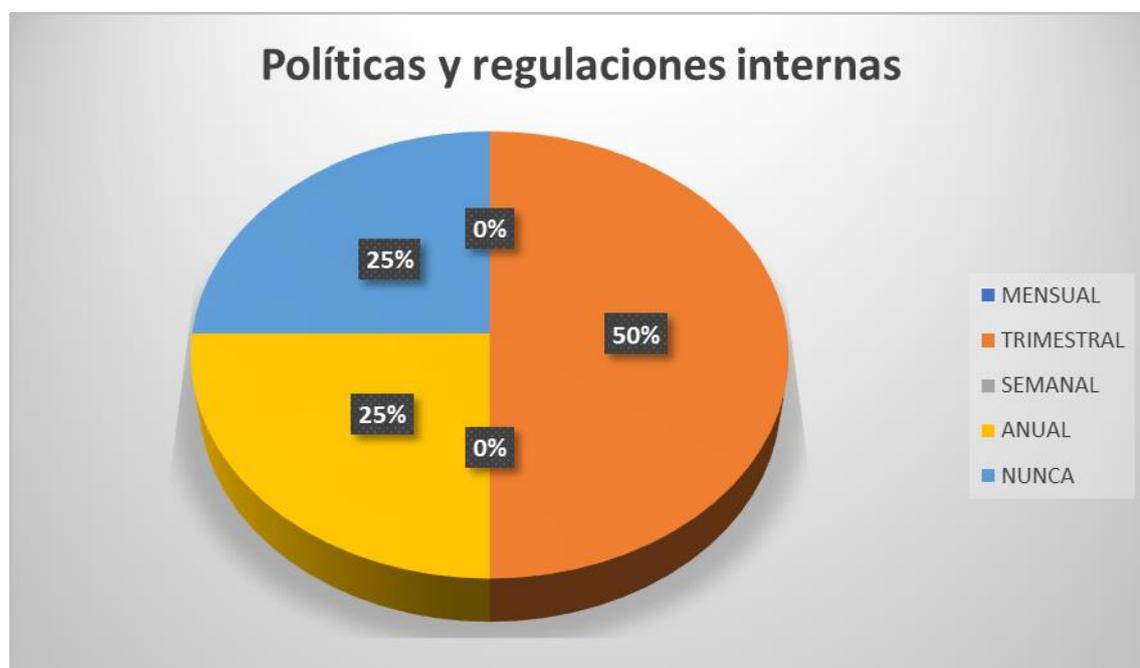


Ilustración 4-17: Cumplimiento de políticas y regulaciones internas

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 50% de los empleados consultados indicaron que las constataciones del cumplimiento de las políticas y regulaciones internas se lo hace de manera trimestral, mientras que otro 25% manifiestan que lo hacen de manera mensual; y, el restante 25% advierten que no se realizan dichas constataciones. Analizados estos resultados, se advierte la necesidad de realizar constataciones periódicas del cumplimiento de las políticas y regulaciones internas, a fin de garantizar el cumplimiento de la normativa interna, especialmente aquellas

relacionadas con el ciclo contable, para que la información financiera producida refleje con precisión la situación económica de la empresa.

15. ¿Cuál considera que es el principal objetivo de la implementación de un sistema de control interno en la empresa?

Tabla 4-17: Objetivo de la implementación del SCI

Alternativas	No de encuestados	Porcentaje
Establecer directrices para el desarrollo de las actividades dentro de la compañía.	2	17,00%
Aplicar medidas para la detección de errores y mitigar riesgos	1	8,00%
Garantizar la eficacia y eficiencia de las actividades.	7	58,00%
Establecer procedimientos para cada uno de los puestos de trabajo.	2	17,00%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Costales, K.,2024.

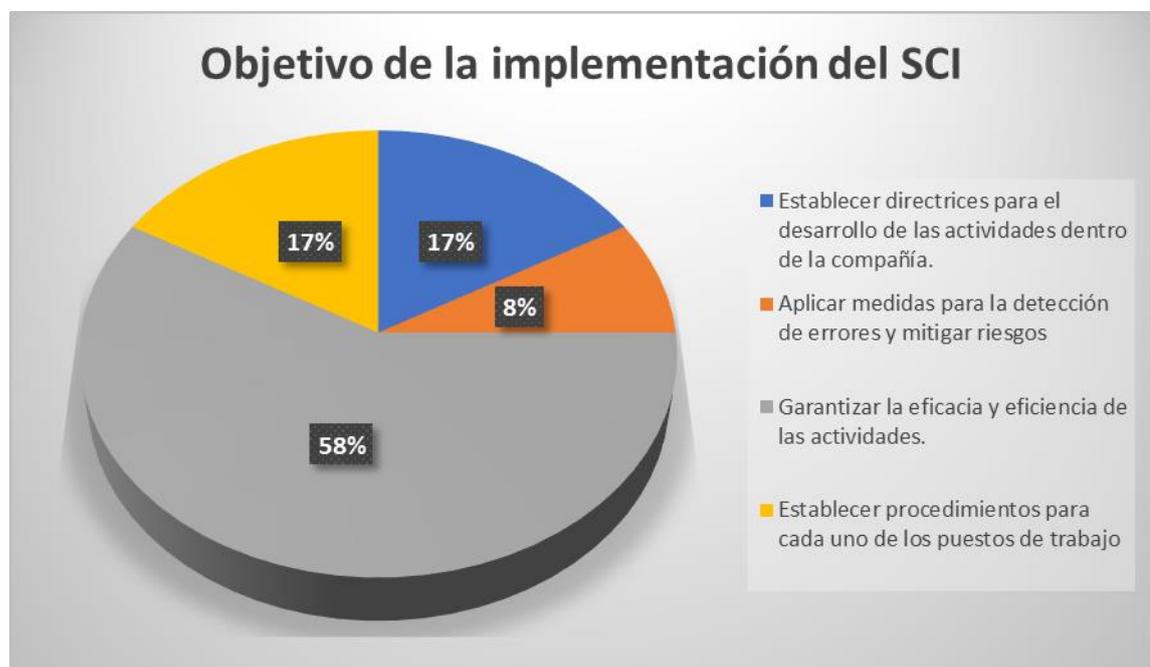


Ilustración 4-18: Objetivo de la implementación del SCI

Realizado por: Costales, K.,2024.

Análisis e Interpretación

A partir de los resultados recabados mediante la encuesta, el 58% de los funcionarios consultados cree que el objetivo principal al implementar un sistema de control interno es asegurar la eficiencia y eficacia de las actividades empresariales; en contraste, otro 17% de encuestados opina que el objetivo es el de establecer directrices para el desarrollo de las actividades dentro de la compañía, otro 17% de encuestados considera que el objetivo es el establecimiento de procedimientos para regular las actividades empresariales, mientras que el restante 8% de personas consultadas piensa que lo principal es aplicar medidas para la detección de errores. Los resultados anteriores, demuestran la necesidad de implementar un sistema de control interno para identificar y mitigar los riesgos, facilitar la supervisión y evaluación de las operaciones, y contribuir a la consecución de los objetivos organizacionales de manera ordenada y eficaz.

4.2 Comprobación idea a defender

Aplicada la encuesta al personal de la empresa Mall del Centro, se evidenciaron deficiencias en sus áreas administrativas y operativas. Esto se atribuye principalmente a la falta de un sistema de control interno, según lo señalado en la pregunta N1 de la encuesta, además de que no existe un manual de procedimientos que permita llevar los procesos de una forma ordenada y eficaz, como lo está señalado en la pregunta N6. Por lo tanto, se confirma la idea a defender inicialmente establecida, es decir que el diseño de un Sistema de Control Interno si permite mitigar los riesgos y mejor la gestión administrativa de la Empresa Mall del Centro, de la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, pues, esta medida permitirá que las actividades de control se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz, asegurando el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normativas, tanto internas como externas.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Título: Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Mall del Centro, de la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba.

5.2 Evaluación del Control Interno

5.2.1 Cuestionario de Control Interno, Ambiente de Control

Tabla 5-18: Cuestionario de control interno Ambiente de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO "METODO COSO III"							
EMPRESA MALL DEL CENTRO							
AMBIENTE DE CONTROL							
N o	FACTORES DE CONTR OL	RESPUESTA			Calificació n SI=1 N0=0	P/ T	OBSERVACION ES
	PREGUNTAS.	SI	N O	N/ A			
	<i>Compromiso con la integridad y valores éticos</i>						
1	¿La empresa cuenta con un código de ética?		X			0	La empresa no cuenta con un código de ética
2	¿La empresa cuenta con un reglamento interno?	X				1	
3	¿El personal conoce acerca de la misión, visión, principios y valores?		X			0	No hay conocimiento acerca de la misión, visión, principios y valores
4	¿Lleva a cabo sesiones de formación para los empleados que se relacionan directamente con los clientes?	X				1	

5	¿La dirección conserva la responsabilidad sobre la ejecución de los procesos de la entidad?	X				1	
	<i>Supervisión y desarrollo del sistema de control interno</i>						
6	¿Se establecen responsabilidades de supervisión?	X				1	
7	¿Se aplican conocimientos especializados relevantes para mejorar los procesos de la entidad?	X				1	
8	¿Proporciona supervisión para el sistema de control interno?		X			0	No proporciona supervisión para el SCI
9	¿La Administración asigna los recursos necesarios para el Sistema de Control Interno?		X			0	No asigna recursos necesarios para el SCI
	<i>Establecimientos de estructuras, facultades y responsabilidades</i>						
10	¿La empresa cuenta con un organigrama que delimiten los niveles de autoridad?		X			0	No cuenta con organigrama estructural
11	¿Existe un manual de funciones que defina, asigne y limite facultades y responsabilidades que posee cada cargo laboral		X			0	No existe manual de funciones
12	¿Cuenta la empresa con un manual de servicio y atención al cliente?	X				1	

13	¿Se encuentran definidas las políticas en el área de gestión humana para la selección, inducción, remuneración, ascenso y evaluación de los trabajadores?		X			0	No define políticas en el área de gestión humana
14	¿Capacita al personal para que tenga la experiencia y habilidades necesarias?		X			0	No hay capacitación del personal
	<i>Responsabilidad por la rendición de cuentas</i>						
15	¿Establece parámetros de desempeño, incentivos y recompensas?	X				1	
16	¿Tiene en cuenta las presiones excesivas?	X				1	
17	¿Evalúa el desempeño y recompensa o aplica medidas disciplinarias a los profesionales oportunos?	X				1	
18	¿Ofrece incentivos y recompensas a los empleados que realizan un buen desempeño?	X				1	
TOTAL						10	
CALIFICACION MAXIMA						18	
CALIFICACION OBTENIDA						10	
NIVEL DE CONFIANZA						56	
NIVEL DE RIESGO						44	

Realizado por: Costales, K.,2024.

Tabla 5-19: Análisis de nivel de riesgo y confianza Ambiente de Control

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ANÁLISIS DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA EMPRESA MALL DEL CENTRO AMBIENTE DE CONTROL		
CM = CALIFICACIÓN MÁXIMA CT= CALIFICACIÓN TOTAL NC= NIVEL DE CONFIANZA NR= NIVEL DE RIESGO		
NC= $CT/CM*$		NR=100% -NC
NC= $10/20*100$		NR=44%
NC= 56%		
RANGO	CONFIANZA	Riesgo
0-50%	BAJO	ALTO
51-75%	MODERADO	MODERADO
76-100%	ALTO	BAJO
Los valores del nivel de confianza muestran un resultado moderado con un porcentaje de 56%, como consecuencia un nivel de riesgo alto del 44%		

Realizado por: Costales, K.,2024.

Los resultados que da el componente ambiente de control muestran que posee un nivel de confianza bajo, el cual a consecuencia de eso resulta un nivel de riesgo moderado, es debido a la ausencia de un código de ética, junto con la falta de claridad sobre la misión, visión, principios y valores de la empresa, evidencian una carencia significativa en cuanto a la dirección y el compromiso ético de la organización. Así como la inexistencia de un organigrama estructural y un manual de funciones, reflejan una deficiencia en la gestión y la estructura interna de la empresa.

5.2.2 Cuestionario de Control Interno, Evaluación de Riesgos

Tabla 5-20: Cuestionario de Control Interno Evaluación de Riesgos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO "METODO COSO III"							
EMPRESA MALL DEL CENTRO							
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
N o	FACTORES DE CONTR OL	RESPUESTA			Calificació n SI=1 N0=0	P/ T	OBSERVACION ES
	PREGUNTAS.	SI	N O	N/ A			
<i>Definición de objetivos adecuados</i>							
1	¿Los objetivos de la compañía se encuentran establecidos de manera clara para que se puedan identificar los riesgos relacionados con el giro del negocio?	X				1	
2	¿Cada una de las áreas por las cuales está compuesta la compañía, cuenta con objetivos definidos?		X			0	No cuenta con objetivos definidos
3	¿Se realizan un seguimiento de forma periódica para verificar el cumplimiento de los objetivos	X				1	
<i>Identificación y análisis de riesgos</i>							
4	¿Se analizan factores internos y externos de la entidad?		X			0	No se analiza factores internos y externos
5	¿Determina cómo responder a los riesgos?		X			0	No determina como responder a los riesgos
6	¿Determina hasta <u>que</u> punto se satisface las necesidades de los clientes?	X				1	
7	¿Evalúa el impacto del riesgo que pueda afectar la empresa?		X			0	No evalúa el impacto de riesgos
<i>Evaluación de riesgo de fraude</i>							
8	¿Evalúa incentivos y las presiones?	X				1	
9	¿Evalúa las actitudes y justificaciones?	X				1	
10	¿Documenta las medidas adoptadas para mitigar los riesgos?		X			0	No documenta las medidas para mitigar los riesgos

<i>Identifica y analiza los cambios significativos</i>							
11	¿Evalúa los cambios en el entorno externo?	X				1	
12	¿Desarrolla enfoques para identificar cambios significativos en la entidad?		X			0	No desarrolla enfoques para identificar cambios en la empresa
13	¿Modifica los controles internos cuando se incorporan nuevas tecnologías a los procesos?		X			0	No modifica el SCI
TOTAL						6	
CALIFICACIÓN MÁXIMA						13	
CALIFICACIÓN OBTENIDA						6	
NIVEL DE CONFIANZA						46	
NIVEL DE RIESGO						54	

Realizado por: Costales, K.,2024.

Tabla 5-21: Análisis de nivel de riesgo y confianza Evaluación de Riesgos

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ANÁLISIS DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA EMPRESA MALL DEL CENTRO EVALUACIÓN DE RIESGOS														
CM = CALIFICACIÓN MÁXIMA CT= CALIFICACIÓN TOTAL NC= NIVEL DE CONFIANZA NR= NIVEL DE RIESGO														
$NC= CT/CM*$ $NC= 6/13*100$ $NC= 46%$	$NR=100\%-NC$ $NR=54%$													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>CONFIANZA</th> <th>Riesgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-50%</td> <td>BAJO</td> <td>ALTO</td> </tr> <tr> <td>51-75%</td> <td>MODERADO</td> <td>MODERADO</td> </tr> <tr> <td>76-100%</td> <td>ALTO</td> <td>BAJO</td> </tr> </tbody> </table>	RANGO	CONFIANZA	Riesgo	0-50%	BAJO	ALTO	51-75%	MODERADO	MODERADO	76-100%	ALTO	BAJO		
RANGO	CONFIANZA	Riesgo												
0-50%	BAJO	ALTO												
51-75%	MODERADO	MODERADO												
76-100%	ALTO	BAJO												
Los valores del nivel de confianza muestran un resultado bajo con un porcentaje de 46%, como consecuencia un nivel de riesgo medio del 54%														

Realizado por: Costales, K.,2024.

Los resultados que da el componente evaluación de riesgos muestran que posee un nivel de confianza bajo, el cual a consecuencia de eso resulta un nivel de riesgo moderado, es debido a la falta de establecimiento de objetivos claros y la omisión en la determinación de cómo responder

a los riesgos, junto con la falta de evaluación del impacto de estos riesgos y la ausencia de medidas para mitigarlos, indican una deficiencia en la gestión de riesgos de la empresa.

5.2.3 Cuestionario de Control Interno, Actividad de Control

Tabla 5-22: Cuestionario de Control Interno Actividad de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO "METODO COSO III"							
EMPRESA MALL DEL CENTRO							
ACTIVIDAD DE CONTROL							
N o	FACTORES DE CONTR OL	RESPUESTA S			Calificació n SI=1 N0=0	P/ T	OBSERVACION ES
	PREGUNTAS.	SI	N O	N/ A			
<i>Diseño y desarrollo de actividades de control</i>							
1	¿La gerencia se asegura que las actividades de control establecidas se cumplan?	X				1	
2	¿Ha existido un implemento de acciones correctivas al identificarse incumplimiento o falencias en las actividades de control establecidas?	X				1	
<i>Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología</i>							
3	¿La empresa cuenta con copias de respaldo de información de la compañía?	X				1	
4	¿Existe actividades de control para evitar daños fortuitos en la infraestructura tecnológica?		X			0	No existe actividad de control para daños tecnológicos
5	¿La organización cuenta con un proceso para la asignación de usuarios, contraseñas y accesos para cada uno de los trabajadores?		X			0	No cuenta con procesos para asignación de usuarios
<i>Despliegue de políticas y procedimientos</i>							
6	¿Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos?		X			0	No establece responsabilidades sobre la ejecución de políticas

7	¿Existe un repositorio con políticas, de manera que si algún colaborador posee dudas pueda consultar de manera ágil?		X			0	No existe un repositorio con políticas
8	¿La empresa dispone de un sistema contable?	X				1	
9	¿Todos los informes que sean emitidos, constan de firmas de revisión, consentimiento y de responsabilidad?	X				1	
10	¿Se realizan las constataciones del cumplimiento de las políticas y regulaciones internas establecidas en la empresa Mall del Centro?		X			0	No se realiza constataciones del cumplimiento de políticas
<i>Utilización de información relevante</i>							
11	¿La empresa posee mecanismos para conseguir información interna y externa suficiente para la consecución de los objetivos empresariales?		X			0	No posee mecanismo para conseguir información
12	¿Se constata que la información que se ha conseguido es importante para el logro de los objetivos?		X			0	No se constata información para el logro de los objetivos
TOTAL						5	
CALIFICACIÓN MÁXIMA						12	
CALIFICACIÓN OBTENIDA						5	
NIVEL DE CONFIANZA						42	
NIVEL DE RIESGO						58	

Realizado por: Costales, K.,2024.

Tabla 5-23: Análisis de nivel de riesgo y confianza Actividad de Control

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO														
ANÁLISIS DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA														
EMPRESA MALL DEL CENTRO														
ACTIVIDAD DE CONTROL														
CM = CALIFICACIÓN MÁXIMA														
CT= CALIFICACIÓN TOTAL														
NC= NIVEL DE CONFIANZA														
NR= NIVEL DE RIESGO														
NC= CT/CM*	NR=100%-NC													
NC= 5/12*100	NR=58%													
NC= 42%														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>CONFIANZA</th> <th>Riesgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-50%</td> <td>BAJO</td> <td>ALTO</td> </tr> <tr> <td>51-75%</td> <td>MODERADO</td> <td>MODERADO</td> </tr> <tr> <td>76-100%</td> <td>ALTO</td> <td>BAJO</td> </tr> </tbody> </table>			RANGO	CONFIANZA	Riesgo	0-50%	BAJO	ALTO	51-75%	MODERADO	MODERADO	76-100%	ALTO	BAJO
RANGO	CONFIANZA	Riesgo												
0-50%	BAJO	ALTO												
51-75%	MODERADO	MODERADO												
76-100%	ALTO	BAJO												
Los valores del nivel de confianza muestran un resultado bajo con un porcentaje de 42%, como consecuencia un nivel de riesgo medio del 58%														

Realizado por: Costales, K.,2024.

Los resultados que otorga el componente actividad de control muestran que posee un nivel de confianza bajo, el cual a consecuencia de eso resulta un nivel de riesgo moderado, es debido a la carencia de un manual de procedimientos y de un reglamento para el reclutamiento y selección de personal, indica una falta de estructura organizativa y protocolos claros dentro de la empresa. Esto refleja una debilidad en las actividades de control y en la capacidad de la empresa para utilizar eficazmente los datos para informar la toma de decisiones y alcanzar sus objetivos empresariales.

5.2.4 Cuestionario de Control Interno, Información y Comunicación

Tabla 5-24: Cuestionario de Control Interno Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO "METODO COSO III"							
EMPRESA MALL DEL CENTRO							
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
N o	FACTORES DE CONTR OL	RESPUESTA			Calificació n SI=1 N0=0	P/ T	OBSERVACION ES
	PREGUNTAS.	SI	N O	N/ A			
	<i>Comunicación interna</i>						
1	¿Cuenta con un sistema de comunicación ágil y eficiente que promueva la fluidez de la información entre directivos, jefes de áreas y el personal administrativo y operativo de la empresa?	X				1	
2	¿Dentro de la empresa se tienen definidas las fuentes de información, los medios que se utilizan en cada área para la generación de reportes?		X			0	No se tiene definida las fuentes de información
3	¿Cuenta la empresa con un manual de servicio y atención al cliente?	X				1	
4	¿Se ha definido de manera clara a los responsables de garantizar el resguardar de la información?		X			0	No se ha definido el responsable de resguardar información
5	¿Se comunica oportunamente sobre los cambios normativos que afecten a la entidad?		X			0	No se comunica oportunamente los cambios normativos que afecten a la entidad
	<i>Comunicación externa</i>						
6	¿La compañía posee canales de fácil comunicación para clientes, proveedores y terceros?		X			0	No posee canales de fácil comunicación para los clientes
7	¿Incluye políticas y procedimientos para obtener información de los clientes y compartirlas internamente?		X			0	No incluye políticas y procedimientos para obtener información de los clientes

8	¿Implementa métodos de comunicación que permita a los clientes acceder a la información de la empresa?	X				1	
TOTAL						3	
CALIFICACIÓN MÁXIMA						8	
CALIFICACIÓN OBTENIDA						3	
NIVEL DE CONFIANZA						38	
NIVEL DE RIESGO						62	

Realizado por: Costales, K.,2024.

Tabla 5-25: Análisis de nivel de riesgo y confianza Información y Comunicación

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ANÁLISIS DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA EMPRESA MALL DEL CENTRO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CM = CALIFICACIÓN MÁXIMA CT= CALIFICACIÓN TOTAL NC= NIVEL DE CONFIANZA NR= NIVEL DE RIESGO		
NC= CT/CM*	100%-NC	
NC= 3/8*100	NR=62	
NC= 38		
RANGO	CONFIANZA	Riesgo
0-50%	BAJO	ALTO
51-75%	MODERADO	MODERADO
76-100%	ALTO	BAJO
Los valores del nivel de confianza muestran un resultado bajo con un porcentaje de 38%, como consecuencia un nivel de riesgo medio del 62%		

Realizado por: Costales, K.,2024.

Los resultados que otorga el componente información y comunicación muestran que posee un nivel de confianza bajo, el cual a consecuencia de eso resulta un nivel de riesgo moderado, es debido a la falta de comunicación oportuna de cambios normativos, los cuales indican una ausencia de estructura y gestión efectiva de la información dentro de la empresa, la falta de políticas y procedimientos para obtener información demuestran una deficiencia en la capacidad de la organización para adquirir, gestionar y compartir datos de manera eficiente. Estas deficiencias pueden comprometer la capacidad de la empresa para mantenerse actualizada, tomar decisiones informadas y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

5.2.5 Cuestionario de Control Interno, Supervisión y Seguimiento

Tabla 5-26: Cuestionario de Control Interno Supervisión y seguimiento

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO "METODO COSO III"							
EMPRESA MALL DEL CENTRO							
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO							
N o	FACTORES DE CONTR OL	RESPUESTA			Calificació n SI=1 N0=0	P/ T	OBSERVACION ES
	PREGUNTAS.	SI	N O	N/ A			
<i>Evaluaciones continuas y/o independientes</i>							
1	¿La gerencia realiza evaluaciones a los procesos?		X			0	No se realiza evaluaciones a los procesos
2	¿Se realizan evaluaciones internas en las distintas áreas?		X			0	No se realiza evaluaciones internas
3	¿Examina los registros de desempeño del personal?		X			0	No se examina el desempeño del personal
<i>Evaluación y comunicación de deficiencias</i>							
4	¿La dirección efectúa un seguimiento de si los esfuerzos correctivos en la entidad se han llevado a cabo de forma oportuna?		X			0	No se efectúa un seguimiento de los correctivos de la entidad
5	¿Comunica las deficiencias?	X				1	
6	¿Controla las medidas correctivas?	X				1	
7	¿Si el responsable del proceso no implementa medidas correctivas, la gerencia toma medidas correctivas?	X				1	
TOTAL						3	
CALIFICACIÓN MÁXIMA						7	
CALIFICACIÓN OBTENIDA						3	
NIVEL DE CONFIANZA						43	
NIVEL DE RIESGO						57	

Realizado por: Costales, K.,2024.

Tabla 5-27: Análisis de nivel de riesgo y confianza Supervisión y Seguimiento

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO														
ANÁLISIS DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA														
EMPRESA MALL DEL CENTRO														
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO														
CM = CALIFICACIÓN MÁXIMA														
CT= CALIFICACIÓN TOTAL														
NC= NIVEL DE CONFIANZA														
NR= NIVEL DE RIESGO														
NC= CT/CM*	100%-NC													
NC= 3/7*100	NR=57													
NC= 43														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>CONFIANZA</th> <th>Riesgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-50%</td> <td>BAJO</td> <td>ALTO</td> </tr> <tr> <td>51-75%</td> <td>MODERADO</td> <td>MODERADO</td> </tr> <tr> <td>76-100%</td> <td>ALTO</td> <td>BAJO</td> </tr> </tbody> </table>			RANGO	CONFIANZA	Riesgo	0-50%	BAJO	ALTO	51-75%	MODERADO	MODERADO	76-100%	ALTO	BAJO
RANGO	CONFIANZA	Riesgo												
0-50%	BAJO	ALTO												
51-75%	MODERADO	MODERADO												
76-100%	ALTO	BAJO												
Los valores del nivel de confianza muestran un resultado bajo con un porcentaje de 43%, como consecuencia un nivel de riesgo medio del 57%														

Realizado por: Costales, K.,2024.

Los resultados que otorga el componente de supervisión y seguimiento muestran que posee un nivel de confianza bajo, el cual a consecuencia de eso resulta un nivel de riesgo moderado, es debido a la falta de evaluaciones internas, que señalan una deficiencia en el análisis y la mejora continua de las operaciones de la empresa. Además, la falta de la evaluación del desempeño del personal y la falta de seguimiento evidencian una carencia dentro de la empresa, lo que podría afectar negativamente la eficiencia y la efectividad de la empresa

Datos generales de la empresa Mall del Centro

Reseña Histórica

La empresa B&V BRIONES Y VILLAGRAN CÍA. LTDA., cuyos accionistas son la Lcda. Rosa Villagrán, quien es además Gerente de Mall del Centro, es poseedora del 90% de las acciones; y la Ing. Mónica Briones es poseedora del 10% de las acciones restantes. Mall del Centro es una empresa que inició sus actividades económicas el 8 de marzo del año 2006, se encuentra ubicada en la Av. Daniel León Borja intersección Diego de Ibarra, frente al Corcel Negro, Parroquia Lizarzaburu, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo y está dedicada a:

- a) Confección de ropa.
- b) Comercio al por mayor y al por menor de complementos de vestir.
- c) Comercio al por mayor y menor de prendas de vestir.
- d) Comercio al por menor de artículos en general para el hogar.
- e) Comercio al por menor de calzado.

Misión

En la empresa Mall del Centro, nos dedicamos a ofrecer una experiencia de moda única a nuestros clientes, brindando prendas de vestir de alta calidad que reflejan un estilo, comodidad e inspiran confianza en nuestros clientes.

Visión

Ser conocidos como líderes en la industria de la moda, destacándonos por nuestra dedicación a la calidad, la creatividad, el compromiso y la responsabilidad social, además de crear tendencias que se alineen con la diversidad de estilos de moda de nuestro cliente.

Valores

1. **Ética empresarial:** Actuar con integridad y apego a las normas establecidas.
2. **Diversidad e inclusión:** Tener una correcta valoración en la diversidad de los equipos, diseño y representación en las campañas
3. **Compromiso con el cliente:** Poner a los clientes en el centro, ofrecer el mejor servicio y construir relaciones laborales a largo plazo
4. **Ambiente colaborativo:** Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, donde cada miembro aporta habilidades únicas.

Políticas de calidad

1. Compromiso con la Excelencia:

- Mantenemos estándares de calidad excepcionales.
- Buscamos mejora continua para superar expectativas.

2. Control de Calidad:

- Trabajamos con proveedores comprometidos con la calidad.

3. Diseño e Innovación:

- Priorizamos innovación, funcionalidad y estética.
- Fomentamos la colaboración para evolución constante.

4. Transparencia y Comunicación:

- Comunicación abierta sobre estándares de calidad.

5. Capacitación y Desarrollo del Personal:

- Capacitación continua para mantener actualizados al personal.
- Cultura de aprendizaje y mejora constante.

6. Cumplimiento Normativo:

- Cumplimos con normativas y estándares legales.

Logotipo



Organigrama Estructural de la empresa Mall del Centro

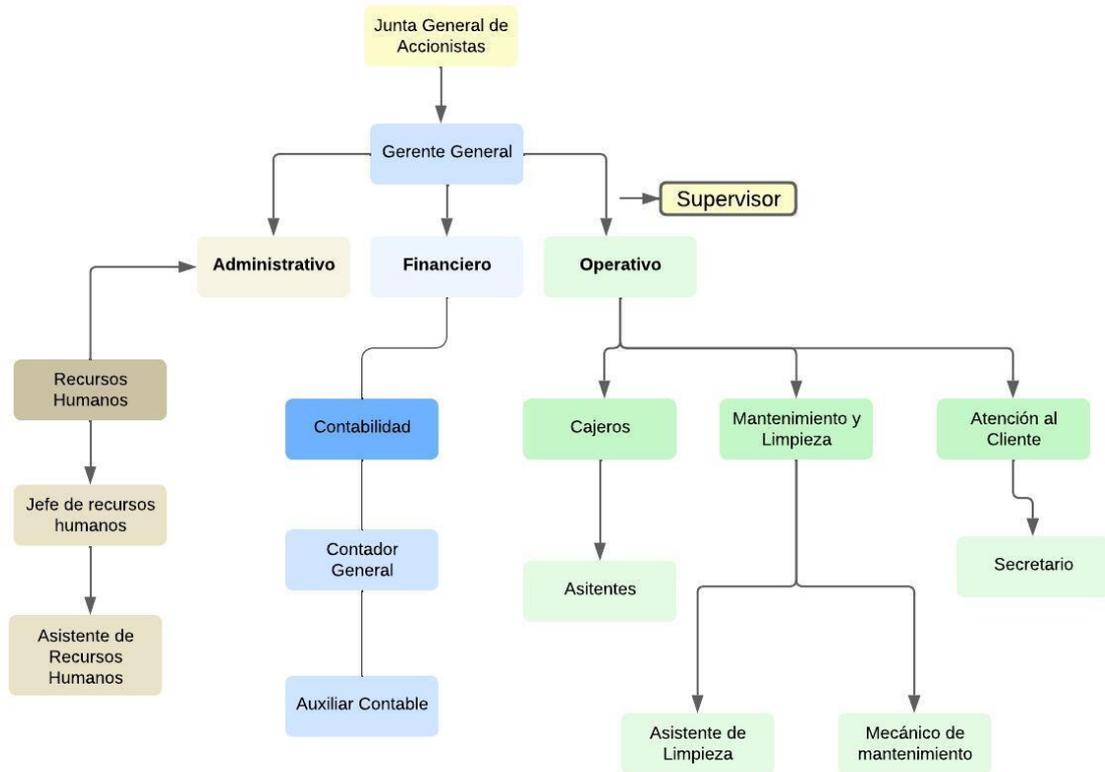


Ilustración 5-19: Organigrama estructural de la empresa Mall del Centro

Realizado por: Costales, K.,2024.

Ubicación

Macro ubicación



Micro ubicación



Principales actividades

- a) Confección de ropa.
- b) Comercio al por mayor y al por menor de complementos de vestir.
- c) Comercio al por mayor y menor de prendas de vestir.

- d) Comercio al por menor de artículos en general para el hogar.
- e) Comercio al por menor de calzado.

Marco legal

- Constitución de la República.
- Código de Trabajo
- Código de Comercio
- Ley de Régimen Tributario
- Ley de Compañías
- Código Civil
- Ley de Seguridad Social

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA MALL DEL CENTRO



<p>Contenido de la propuesta</p>	<ul style="list-style-type: none">• Código de Ética• Manual de Funciones• Manual de servicio y atención al cliente• Mapa de riesgos• Matriz de evaluación de riesgos• Manual de reclutamiento y selección del personal• Flujograma de manual de reclutamiento y selección de personal• Flujograma de procedimientos administrativo y contable• Políticas internas y externas• Flujograma de información y comunicación• Evaluación de seguimiento y control
---	---

Código de Ética

Objetivo

Instaurar un ambiente de trabajo correcto en el comportamiento del personal que labora en la empresa Mall del Centro basándose en principios, valores y conductas, para fortalecer la empresa

Misión

Nuestra misión es fomentar una cultura organizacional basada en la integridad, la responsabilidad y el respeto mutuo. A través de nuestro código de ética buscamos la correcta orientación de todo el personal de nuestra empresa, asegurando que nuestras acciones se reflejen día a día en nuestra organización.

Visión

Nuestra visión es convertirnos en una empresa reconocida tanto interna como externamente por nuestro compromiso con la ética donde guie todas nuestras actividades en el accionar diario.

Ámbito de aplicación

En la Empresa Mall del Centro, llevamos nuestro negocio de manera ética, responsable, y transparente. Nuestro éxito no solo se basa en términos financieros, sino en el impacto positivo que se genera en nuestro personal, clientes y medio ambiente. Este código de ética establece los principios, valores y conductas fundamentales que guían nuestro comportamiento, entre ellos:

Principios

- **Integridad y Honestidad**

Se actuará con honestidad, transparencia y responsabilidad en todas las actividades comerciales y relaciones laborales.

- **Cumplimiento de la ley**

Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables en todas las jurisdicciones en las que operamos.

- **Respeto y diversidad:**

Todos los empleados, clientes, proveedores y demás partes interesadas serán tratados con respeto, dignidad e igualdad, sin importar su raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra característica personal.

- **Transparencia y comunicación**

Mantenemos una comunicación abierta y transparente con nuestros clientes y partes interesadas sobre la calidad de nuestros productos, respondiendo de manera honesta y rápida a cualquier preocupación o problema.

- **Cultura de calidad**

Fomentamos una cultura organizacional centrada en la calidad, donde todos los empleados entienden la importancia de su papel en la entrega de productos de alta calidad y se sientan capacitados para contribuir a ese objetivo.

Valores

1. **Ética empresarial:** Actuar con integridad y apego a las normas establecidas.
2. **Diversidad e inclusión:** Tener una correcta valoración en la diversidad de los equipos, diseño y representación en las campañas
3. **Compromiso con el cliente:** Poner a los clientes en el centro, ofrecer el mejor servicio y construir relaciones laborales a largo plazo
4. **Ambiente colaborativo:** Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, donde cada miembro aporta habilidades únicas

Normas de conducta

- No se tolerará la discriminación contra los empleados o clientes de la Compañía por motivos de edad, género, origen étnico, orientación sexual, discapacidad, vestimenta u otros factores.
- Se prohíbe el abuso de poder y el favoritismo hacia los empleados.
- Está prohibido robar y divulgar información confidencial sobre proveedores, clientes y la situación económica de la empresa sin autorización previa.
- Se rechazan las conductas inmorales, el acoso laboral y el acoso sexual que atenten contra la dignidad del personal.
- No se permite el consumo de bebidas alcohólicas en las instalaciones de la empresa ni durante el horario laboral.
- No se permiten acciones generadoras de conflictos con el objetivo de dañar relaciones personales o profesionales o favorecer un determinado nivel jerárquico.

- Está prohibido el uso de fondos de la empresa para fines personales.
- Está prohibido tergiversar ingresos o falsificar gastos en los estados financieros con el fin de reducir el pago de impuestos.
- Está prohibido registrar gastos extrafiscales que afecten los resultados financieros actuales.

Sanciones

Se aplicarán diferentes tipos de sanciones en caso de no cumplir o infringir las normas establecidas, entre ellas:

- Advertencia verbal.
- Notificación por escrito.
- Multa conforme a las regulaciones laborales.
- Finalización del contrato laboral por infracciones graves o negligentes.
- Despido o expulsión por faltas graves o negligentes.

En la empresa Mall del Centro, estamos comprometidos a vivir estos principios, valores y normas de conducta como parte de nuestro trabajo diario y a mantener la integridad y la reputación de nuestra empresa en todo momento.

Manual de Funciones

Objetivo

Proporcionar una guía que detalle las funciones, responsabilidades y requerimientos de cada puesto de trabajo de la empresa Mall del Centro.

Misión

Nuestra misión es establecer un marco consistente y claro acerca de las responsabilidades, funciones y requisitos para cada puesto de trabajo que se requiera en la empresa.

Descripción

El manual de funciones ofrece una visión integral de las necesidades de un puesto que se requiera en la empresa Mall del Centro, aumentando la productividad de los trabajadores, debido que define las principales funciones que debe realizar la persona a cargo.

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: JGA-01	P 1/2
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS ÁREA: DIRECTIVA SUPERIOR: NINGUNO			
MISIÓN			
Establecer una correcta toma de decisiones vinculadas con el bienestar de la empresa.			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> · Examinar cada uno de los documentos y libros contables referentes a las actividades de la empresa. · Dar el visto de aprobación con respecto a los Estados Financieros, tales como: el Estado de Situación General y el Estado de Resultados y el Estado de Patrimonio. · Tener participación en el debate en caso de pérdidas. · Realizar convocatorias a las Juntas Generales, tanto Ordinarias como Extraordinarias. · Pagar el aporte del Capital Social, que se encuentre suscrito de acuerdo al tiempo y a la forma de pago convenidos. · Dar cumplimiento a las leyes vigentes y normativas internas establecidas para la compañía. 			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> · Participar en las deliberaciones y resoluciones que se adopten al interior de la empresa. · Controlar la administración de la compañía. · Participar con voto en la designación de los administradores. · Percibir utilidades proporcionales a su participación en el Capital Social. 			

Realizado por: Costales, K.,2024.

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: JGA-01	P 2/2
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS			
ÁREA: DIRECTIVA			
SUPERIOR: NINGUNO			
REQUISITOS PARA EL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> · Que tenga experiencia en relación a la actividad de la empresa comercial. · Tener capacidad y habilidad civil para contratar. · Poseer ética Profesional. · Poseer conocimientos básicos e indispensables en administración, finanzas, ventas. · Conocimientos en la actividad de la empresa comercial Mall del Centro. · Disponer de capacidad de negociación. · Poseer capacidad de organización y liderazgo. 			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: G-02	P 1/2
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<p>CARGO: GERENTE ÁREA: ADMINISTRATIVA SUPERIOR: JUNTA DE ACCIONISTAS SUPERVISA: JUNTA DE ACCIONISTAS</p>			
MISIÓN			
<p>Ser el responsable de las operaciones financieras, así como de la generación de los estados financieros, de mercadeo, la normativa vigente y los clientes. Además, velar por el mantenimiento de una excelente calidad en los productos textiles que la empresa comercializa.</p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> · Elaborar los objetivos generales y específicos de la empresa, tanto a corto como a largo plazo. · Dirigir la empresa en la toma de decisiones, y ser un líder dentro de la entidad. · Estar pendiente de cada una de las necesidades empresariales que se presenten. · Organizar la estructura organizacional presente y futura de la empresa; como así también de los cargos y las funciones que la caracterizan. · Supervisar y controlar el cumplimiento de las actividades planificadas. · Coordinar con el contador y personal administrativo para aumentar el número de clientes y la fidelización de ésta, además de realizar compras de materiales y resolver sobre las reparaciones de las instalaciones o maquinaria de la empresa. · Participar en la toma de decisiones para contratar, seleccionar, capacitar y ubicar al personal según el perfil para cada cargo. · Realizar el análisis de los problemas que se presenten en la empresa en temas financieros, administrativos, contables, personales, entre otros. 			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: G-02	P 2/2
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<p>CARGO: GERENTE ÁREA: ADMINISTRATIVA SUPERIOR: JUNTA DE ACCIONISTAS SUPERVISA: ASISTENTE DE GERENTE Y LOS DEPARTAMENTOS.</p> <p style="text-align: center;">RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> · Diseñar la planificación estratégica y fijar los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la empresa que permita un crecimiento adecuado. · Dar direccionamiento a la toma de decisiones comerciales, cuyo fin es permitir la venta de los productos y servicios que ayuden a atender las necesidades que presenten los usuarios en general y del mercado, estableciendo estrategias competitivas y condiciones comerciales atractivas. · Iniciar, desistir y conllevar en procesos y procedimientos judiciales alternativos a la solución de conflictos y demás asuntos de interés para la compañía. · Diseñar e implementar una estructura organizacional en función de la competencia, mercado, y los agentes externos para que la empresa sea más competitiva. 			
REQUISITOS PARA EL PUESTO			
<p>ÁMBITO EDUCATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> · Poseer título de tercer nivel en áreas de administración de empresas o afines. De preferencia poseer título de cuarto nivel en finanzas, negociación o áreas afines. <p>EXPERIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> · Mínimo de 3 años de experiencia en cargos similares. · Haber laborado en áreas generales, administrativas, contables, planificación y presupuestos. · Tener habilidades gerenciales, de negociación, indicadores financieros y planificación estratégica. <p>CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Sólidos conocimientos sobre el funcionamiento y los procesos empresariales, gerenciales, financieros, contables, legislación, recursos humanos, compras, ventas, entre otras. · Actividades y estrategias de liderazgo. 			

Realizado por: Costales, K.,2024.

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: CPA-03	P 1/2
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<p>CARGO: CONTADOR ÁREA: CONTABLE SUPERIOR: GERENTE SUPERVISA: DEPARTAMENTO CONTABLE</p>			
MISIÓN			
<p>Ser el encargado de analizar y registrar en el sistema contable cada uno de los movimientos y transacciones comerciales que se realice de manera continua en la empresa, así como también preparar los reportes y estados financieros.</p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> · Registrar los movimientos y transacciones comerciales. · Verificar que esté registrado de manera correcta en el sistema contable los movimientos y transacciones comerciales de la empresa. · Preparar y presentar los estados financieros de las operaciones que la empresa tiene, así como también revisar las variaciones existentes durante los períodos anteriores. · Preparar y efectuar los respectivos pagos de impuestos con respecto a la normativa vigente. · Coordinar y actuar en las auditorías externas que se ejecuten. · Mantener actualizados la información y los reportes de los activos fijos y la depreciación de las instalaciones y maquinaria de la empresa. · Elaborar los reportes de la gestión de cobros, es decir los pagos realizados, saldos en mora, etc., además de otros reportes a solicitud del gerente y junta de accionistas. · Archivar los documentos bajo responsabilidad que sirvan como evidencia de la gestión administrativa de la empresa. 			



**MANUAL DE
FUNCIONES**

**Código:
CPA-03**

P 2/2

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

CARGO: CONTADOR
ÁREA: CONTABLE
SUPERIOR: GERENTE
SUPERVISA: DEPARTAMENTO CONTABLE

RESPONSABILIDADES

- Tiene el compromiso y la responsabilidad del manejo de los asuntos públicos, así como dirigir sus acciones hacia el bienestar social y los resultados de la gestión del gobierno de la empresa.
- Busca combatir y prevenir las conductas incorrectas, la corrupción y las malas prácticas e impulsar entre sus compañeros de trabajo una cultura acorde con los fines colectivos.
- Respeta y hace respetar las formas de trabajo establecidas en las políticas y en las normas institucionales orientadas al desempeño de las buenas prácticas profesionales y las buenas costumbres.

REQUISITOS PARA EL PUESTO

ÁMBITO EDUCATIVO

- Poseer un Título profesional de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría. De preferencia poseer título de cuarto nivel en Contabilidad y Auditoría, Finanzas, Tributación, etc.

EXPERIENCIA

- Mínimo de 3 a 4 años de experiencia en cargos similares.
- Haber laborado en áreas contables y administrativas.
- Tener habilidades Contables, en el manejo del Paquete Office, información confidencial, proyectos, seguimientos de datos, ventas, entre otros.

CONOCIMIENTOS

- Sólidos conocimientos contables, en legislación, en recursos humanos, compras, ventas, entre otras.
- Dominio de sistemas contables y de control.
- Conocimientos sobre registros contables.
- Conocimientos sobre el uso del Portal SRI- normativa vigente.
- Dominio de actividades contables y administrativas.

Realizado por: Costales, K.,2024.

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: AC-04	P 1/2
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: AUXILIAR CONTABLE ÁREA: CONTABLE SUPERIOR: CONTADOR SUPERVISA: NINGUNO			
MISIÓN			
Ser apoyo y soporte al área administrativa y financiera.			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> · Recibir, clasificar, codificar y efectuar los registros contables de documentos en los libros auxiliares de la empresa. · Realizar y mantener al día cada uno de los registros de ingresos y egresos diarios de la empresa. · Realizar la planificación del pago a proveedores de acuerdo con los plazos y montos adquiridos. · Realizar la planificación de la recaudación de recursos financieros. · Gestionar los pagos y obligaciones al IESS. · Controlar el pago de impuestos al SRI. · Registrar y controlar los libros auxiliares (libro mayor, bancos, caja, caja chica, etc). 			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> · Mantener al día las evidencias o documentos contables. · Cumplir los términos y condiciones acordados con los clientes, tanto internos como externos, con los bancos y proveedores. · Mantener los archivos de respaldo de la empresa. · Apoyar en las actividades de elaboración de proformas y contratos de la empresa. · Usar de forma apropiada los procedimientos, teorías y herramientas administrativas. 			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: AC-04	P 2/2
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: AUXILIAR CONTABLE ÁREA: CONTABLE SUPERIOR: GERENTE SUPERVISA: DEPARTAMENTO CONTABLE			
REQUISITOS PARA EL PUESTO			
ÁMBITO EDUCATIVO			
<ul style="list-style-type: none"> · Poseer Título profesional de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría. De preferencia poseer título de cuarto nivel en Contabilidad, Finanzas o áreas afines. 			
EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> · Mínimo de 1 a 2 años de experiencia en cargos similares. · Haber laborado en áreas contables y administrativas. · Tener habilidades Contables, en el manejo del Paquete Office, información confidencial, proyectos, seguimientos de datos, ventas, entre otros. 			
CONOCIMIENTOS			
<ul style="list-style-type: none"> · Sólidos conocimientos en temas contables, legislación, recursos humanos, compras, ventas, entre otras. · Dominio de sistemas contables y de control. · Sólidos conocimientos en registros contables. · Conocimientos en el uso del Portal SRI- normativa vigente · Dominio de actividades contables y administrativas. 			

Realizado por: Costales, K.,2024.

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: AD-05	P 1/2
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<p>CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO ÁREA: ADMINISTRATIVA SUPERIOR: GERENTE SUPERVISA: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</p>			
MISIÓN			
<p>Ser el apoyo y encargado del correcto funcionamiento de la empresa en la parte administrativa, haciendo cumplir el proceso administrativo de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades empresariales.</p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> · Apoyar en las áreas administrativas y de documentación. · Brindar apoyo en cada uno de los procesos administrativos, cuyo objetivo es dar seguimiento a los proveedores de bienes y servicios. · Realizar los pagos de la nómina a los trabajadores. · Gestionar cada una de las actividades del personal · Planificar las reuniones internas y los eventos empresariales. · Elaborar y emitir informes, eventos, y las juntas directivas. · Presentar la información requerida por la junta de socios o el gerente hacia los trabajadores, clientes, proveedores. · Gestionar el manejo y control de inventarios de los activos fijos que posee la empresa. · Realizar la distribución y despacho de los suministros, equipos, materiales de oficina, etc., para cada área de trabajo. · Realizar las convocatorias a reuniones e indicar los temas que se van a tratar. 			

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: AD-05	P 2/2
<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO ÁREA: ADMINISTRATIVA SUPERIOR: JUNTA DE SOCIOS SUPERVISA: ASISTENTE DE GERENTE Y LOS DEPARTAMENTOS.</p>			
<p style="text-align: center;">RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> · Dar asistencia al gerente en la toma de decisiones. · Emitir información con respecto a cualquier irregularidad que se presente en la empresa o algún conflicto presentado o generado. · Servir como canal de comunicación dentro de la empresa. · Gestionar de forma administrativa la información de la empresa. · Ayudar y dar cumplimiento a los objetivos y las metas planificadas. · Crear un POA, Plan Operativo Anual. 			
<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA EL PUESTO</p> <p>ÁMBITO EDUCATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> · Poseer Título profesional de tercer en Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría o carreras afines. <p>De preferencia poseer título de cuarto nivel en Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría o carreras afines.</p> <p>EXPERIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> · Mínimo de 1 a 2 años de experiencia en cargos similares. · Haber laborado en áreas generales, administrativas, contables, planificación y presupuestos. · Tener habilidades en el manejo del Paquete Office, información confidencial, proyectos, seguimientos de datos, ventas, entre otros. <p>CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Sólidos conocimientos sobre el funcionamiento y los procesos empresariales, gerenciales, financieros, contables, legislación, recursos humanos, compras, ventas, entre otras. · Dominio en actividades administrativas. 			

Realizado por: Costales, K.,2024.

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: C-06	P 1/1
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: CAJERO ÁREA: OPERATIVA SUPERIOR: GERENTE SUPERVISA: NINGUNO			
MISIÓN			
<p>Ser el encargado de recibir, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor referentes a la recaudación de ingresos de la empresa Mall del Centro.</p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> · Recibir y entregar cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor. · Realizar arqueos de caja. · Sellar recibos de ingreso por caja. · Mantener en orden equipo y sitio de trabajo. · Informar irregularidades. 			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> · Edad mínima (18 años). · Poseer título de tercer nivel acorde al cargo. 			

Realizado por: Costales, K.,2024.

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: MDE-07	P 1/1
<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>CARGO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ÁREA: OPERATIVA SUPERIOR: GERENTE SUPERVISA: NINGUNO</p>			
<p style="text-align: center;">MISIÓN</p> <p style="text-align: center;">Ser el encargado de ejecutar labores de apoyo operativo a la empresa en las diferentes áreas que se requiera.</p>			
<p style="text-align: center;">FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> · Emitir órdenes de trabajo y de mantenimiento de equipos. · Inspeccionar y recibir adecuadamente los materiales que ingresan a la empresa. · Supervisar que esté en buen estado las instalaciones, equipos y maquinaria de la empresa. · Mantener limpia las instalaciones de la empresa. · Velar por la seguridad industrial y medio ambiente. 			
<p style="text-align: center;">REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Edad mínima (18 años). · Experiencia en mantenimiento de equipos e instalaciones varias. 			

Realizado por: Costales, K.,2024.

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: PDL-08	P 1/1
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<p>CARGO: PERSONAL DE LIMPIEZA ÁREA: OPERATIVA SUPERIOR: GERENTE SUPERVISA: NINGUNO</p>			
MISIÓN			
<p style="text-align: center;">Buscamos personal de limpieza que cuide las instalaciones y lleve a cabo tareas de limpieza y mantenimiento de las instalaciones</p> <p style="text-align: center;">El objetivo es mantener nuestro ambiente de trabajo limpio y ordenado.</p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> · Mantener el ambiente de trabajo y las instalaciones de la empresa en perfecto estado de limpieza y orden. · Realizar la limpieza diaria de todas las instalaciones de la empresa. · Supervisar que esté en buen estado las instalaciones de la empresa. · Mantener en orden la ropa de trabajo del personal. · Al término de la jornada de trabajo comunicar a la administración las tareas realizadas durante el día. 			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> · Edad mínima (18 años) · Experiencia laboral como personal de limpieza al menos de un año. · Conocimiento en tienda de ropa. 			

Realizado por: Costales, K.,2024.

Manual de servicio y atención al cliente

Objetivo

Proporcionar a los empleados de la empresa Mall del Centro una guía detallada sobre cómo brindar un servicio excepcional y una atención al cliente de alta calidad

Misión

Nuestra misión es proporcionar recursos integrales que guíen a nuestro equipo para brindar un servicio excepcional y atención al cliente de alta calidad.

Ámbito de aplicación

El manual de servicio y atención al cliente ofrece al personal de la empresa Mall del Centro el soporte teórico sobre los aspectos relacionados con el servicio y atención al cliente, de tal forma que incorporen al momento de interactuar con los clientes, para el efecto se propone la implementación de varios mecanismos y estrategias, a saber:

Proceso

1. Conociendo al cliente

- **Escuchar atentamente:** Prestar atención a las necesidades y preocupaciones del cliente. Escuchar con empatía y mostrar interés genuino en resolver sus problemas.
- **Empatía:** Entender al cliente, ayudar a comprender sus perspectivas y a abordar sus inquietudes de manera más efectiva.
- **Personalización:** Tratar a cada cliente como único. Utilizar su nombre cuando se dirija a ellos y adaptar el rumbo según sus preferencias y necesidades.

2. Comunicación Efectiva

- **Claridad:** Explicar los productos, servicios y políticas de la empresa de forma clara y concisa. Evitar el uso de jerga técnica que confunda a los clientes.
- **Lenguaje:** Utilizar un lenguaje respetuoso en todas las interacciones con los clientes.
- **Respeto:** Tratar a todos los clientes con respeto y cortesía, independientemente de su comportamiento.

3. Resolución de problemas

- **Identificación de problemas:** Escuchar atentamente a los clientes para comprender plenamente sus problemas o inquietudes.
- **Soluciones:** Proporcionar soluciones factibles y prácticas para resolver problemas de los clientes.
- **Seguimiento:** Realizar un seguimiento al cliente para garantizar que el problema se ha resuelto.

4. Conflictos

- **Mantener la calma:** Tener compostura en situaciones de conflicto, no involucrarse en discusiones emocionales y evitar tomar las críticas de manera personal.
- **Resolución Constructiva:** Enfocar la atención en encontrar soluciones constructivas a los problemas que satisfagan las necesidades del cliente y protejan los intereses de la empresa.
- **Escalada Apropiaada:** Si no puede resolver el conflicto por su cuenta, consultar con el supervisor o el jefe inmediato para obtener ayuda adicional.

5. Reclamos

- **Receptividad:** Agradecer a los clientes por su retroalimentación, ya sea positiva o negativa. Demostrar que sus opiniones son valoradas y tomadas en serio.
- **Resolución Rápida:** Abordar las quejas de los clientes de manera oportuna y eficiente. Priorizar la resolución de problemas para mantener la satisfacción del cliente.
- **Aprendizaje Continuo:** Utilizar la retroalimentación de los clientes como una oportunidad para mejorar los productos, servicios y procesos internos de la empresa.

La empresa Mall del Centro, se compromete con la excelencia en el servicio y atención al cliente. Al seguir los pasos establecidos en este manual, no solo garantizamos la satisfacción del cliente, sino que también fortalecemos nuestra reputación y fomentamos relaciones comerciales duraderas con quienes confían en nosotros. Juntos, trabajamos para superar las expectativas de nuestros clientes y hacer que cada interacción sea excelente para el cliente.

Evaluación de Riesgo

Para la evaluación de riesgos de la empresa Mall del Centro se realizará un mapa de riesgos el cual será flexible y podrá modificarse dependiendo de la situación a enfrentar.

		IMPACTO				
		LEVE	MENORES	MODERADO	CRITICO	CATASTROFICO
		1	2	4	8	16
PROBABILIDAD	FRECUENTE	5	10	20	40	80
	PROBABLE	4	8	16	32	64
	OCASIONAL	3	6	12	24	48
	POSIBLE	2	4	8	16	32
	IMPROBABLE	1	2	4	8	16

Realizado por: Costales, K.,2024.

La matriz de evaluación de riesgos incluye en su parte vertical la probabilidad de que ocurra un evento en un rango de 1 a 5, donde 1 significa improbable y 5 significa que ocurre con frecuencia.

En el eje horizontal describe el impacto que tiene el evento o riesgo en el desarrollo de las actividades de la empresa, variando del 1 al 16, donde 1 es que el impacto será menor, mientras 16 catastrófico.

Valores de la matriz

1 a 4	RIESGO BAJO
5 a 12	RIESGO MEDIO
16 a 24	RIESGO MEDIO ALTO
32 en adelante	RIESGO ALTO

Realizado por: Costales, K.,2024.

Matriz de mitigación de riesgos

MATRIZ DE MITIGACIÓN DE RIESGOS									
N°	RIESGO	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	ESCALA	PLAN DE MITIGACION	RESPONSABLE
1									
2									
3									
4									
5									

Realizado por: Costales, K.,2024.

Indicaciones de la matriz

- Se verificará el tipo de riesgo: operativo, financiero o informativo.
- Se realizará una rápida descripción del problema encontrado.
- Se mostrarán las consecuencias más peligrosas del riesgo.
- La clasificación se basará en el impacto, la probabilidad y la magnitud.
- Se identificarán estrategias de mitigación de riesgos.
- Se establecerá la responsabilidad de preparar, probar y monitorear estrategias específicas.

Cabe señalar que la matriz en mención puede ser modificada de acuerdo a las necesidades de la empresa Mall del Centro.

Actividad de Control

Manual de reclutamiento y selección del personal

Objetivo

Dar orientación detallada sobre el proceso a seguir para reclutar y seleccionar nuevos empleados de manera eficiente.

Misión

Nuestra misión es brindar orientación integral y detallada para guiar a los reclutadores sobre la contratación a través del proceso de adquisición del nuevo personal, además estamos comprometidos a establecer estándares de contratación justos para cada persona.

Propósito

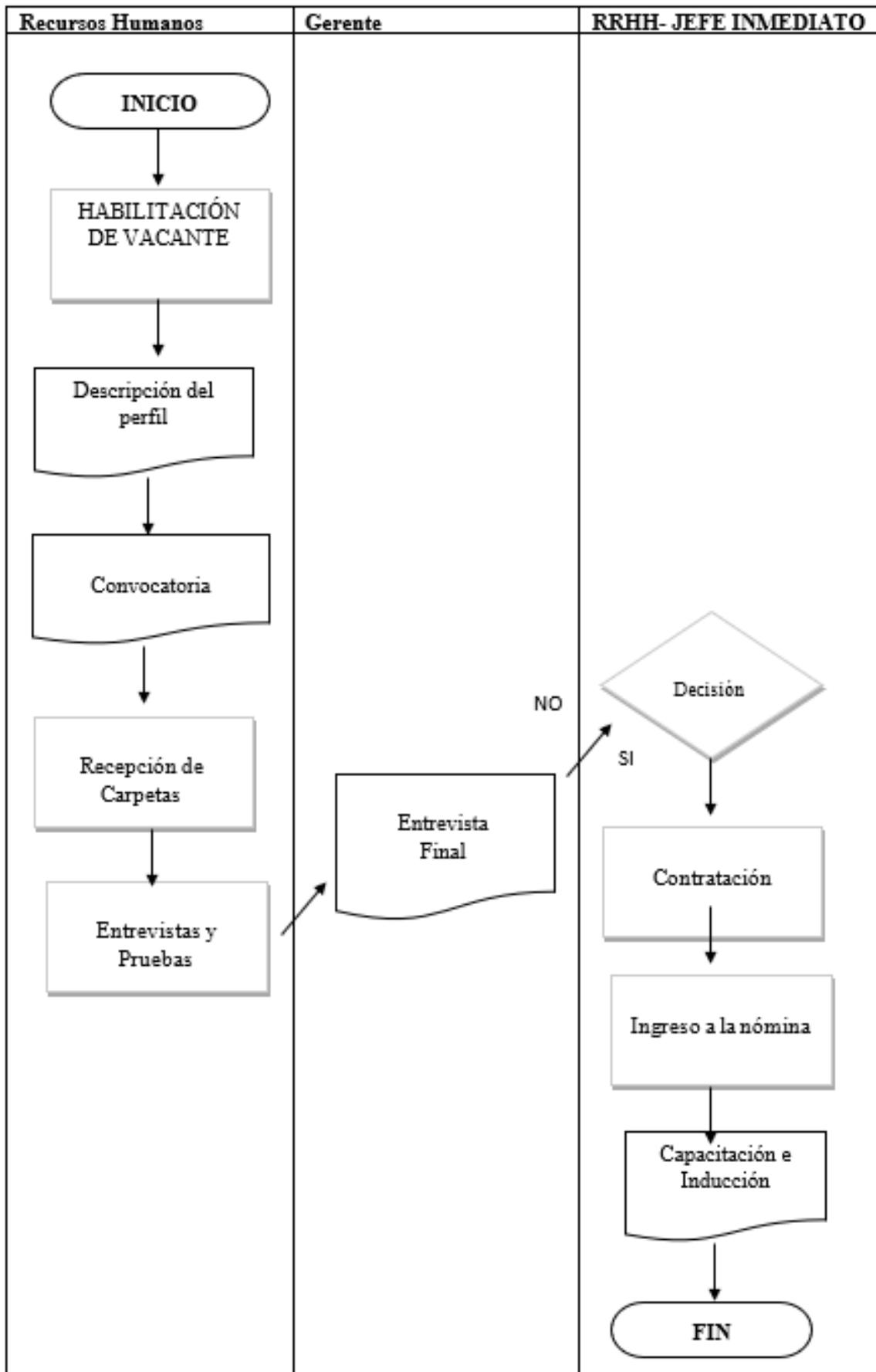
El presente manual está direccionado al reclutamiento y selección del personal que conformará la empresa Mall del Centro, el mismo tiene como propósito establecer parámetros que deben ser aplicados en el proceso de reclutamiento y selección del personal de manera previa a la contratación del mismo.

 <p>CENTRO <i>El gusto por lo bueno...</i></p>	Reclutamiento y selección del personal	
PASOS	ENCARGADO	PROCESO
Habilitación de vacante		La existencia de una posición vacante lista para ser ocupada.
Descripción del perfil	Recursos Humanos	Se detallan los criterios y las características necesarias para el puesto vacante, así como el perfil profesional ideal del candidato que se busca contratar.
Convocatoria	Recursos Humanos	Se difunde información acerca de la disponibilidad de una posición vacante a través de diversas plataformas como redes sociales y otros canales de comunicación hablados y escritos, con el fin de alcanzar a un amplio espectro de posibles candidatos interesados en llenar dicha vacante.
Recepción de Carpetas	Recursos Humanos	Se reciben las carpetas con la información requerida de los solicitantes siguiendo un proceso basado en el orden cronológico de recepción.
Entrevistas y pruebas.	Recursos Humanos	Cada postulante es evaluado meticulosamente, considerando en detalle su adecuación a los requisitos y características establecidas para el puesto de trabajo vacante.

Entrevista Final	Gerente	Se entrevista a los postulantes finalistas para aclarar aspectos no incluidos en las hojas de vida y evaluar su adecuación al cargo.
Decisión	Recursos Humanos o jefe inmediato	Se escoge al mejor y más adecuado postulante para continuar con el proceso de inducción al puesto de trabajo.
Contratación	Recursos Humanos	Se elabora el contrato de trabajo acorde a la normativa legal vigente.
Ingreso a la nómina de la empresa Mall del Centro	Recursos Humanos	Elaboración de la documentación y declaración al Ministerio de Trabajo.
Capacitación e Inducción	Recursos Humanos o jefe inmediato	Proporcionar la capacitación necesaria al nuevo personal contratado, asegurando que estén completamente preparados para llevar a cabo las tareas asignadas con eficacia y solvencia.

Realizado por: Costales, K.,2024.

Flujograma de reclutamiento y selección del personal



Manual de procedimientos

Objetivo

Guiar de una forma exhaustiva y sistemática sobre las actividades que se realizan dentro de la empresa Mall del Centro.

Misión

Nuestra misión es proporcionar orientación detallada y precisa que explique los procesos y procedimientos clave dentro de nuestra organización.

Visión

Nuestra visión es convertir el manual de procedimientos en una herramienta indispensable para aumentar la eficacia y eficiencia en las operaciones de la empresa.

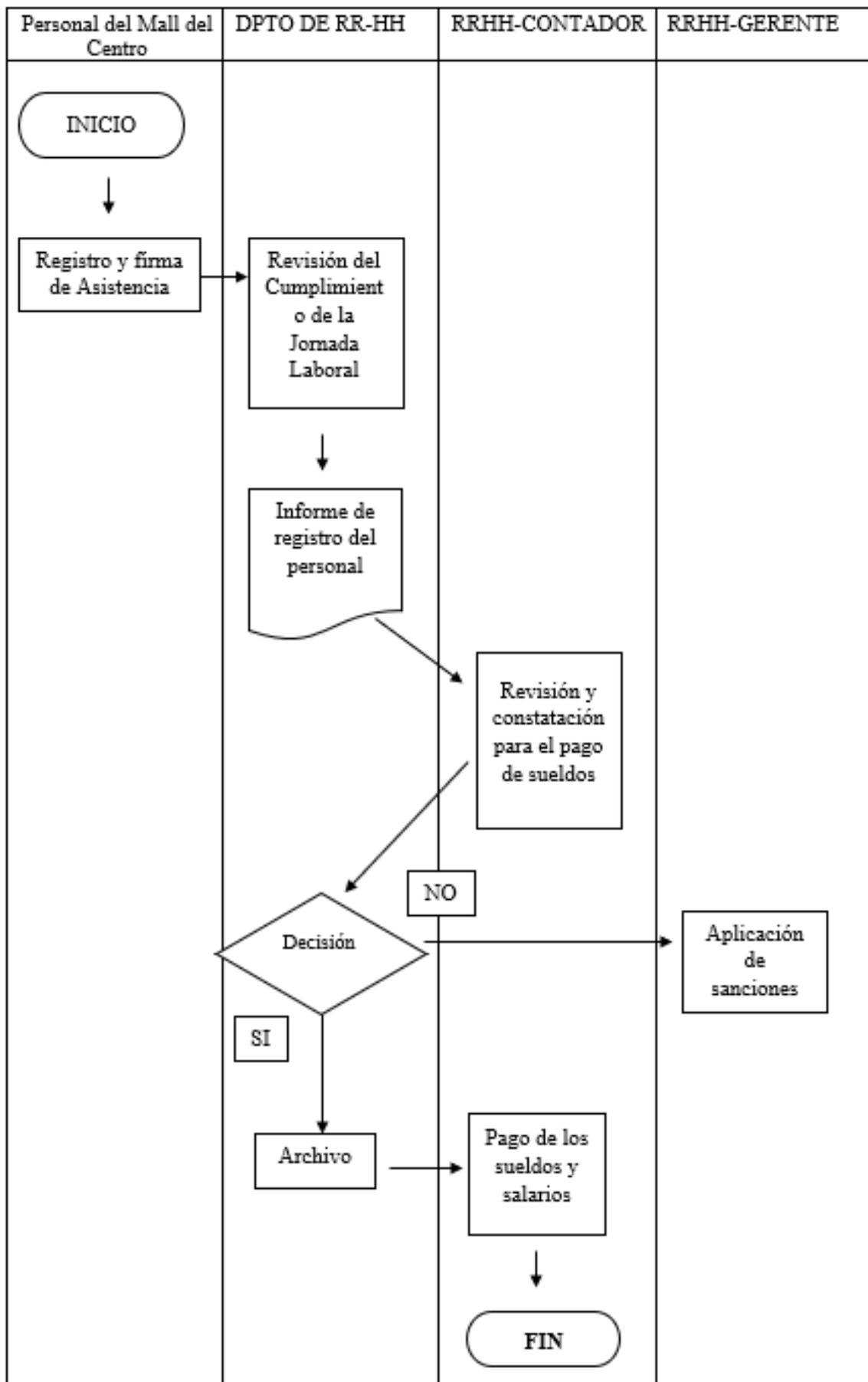
Ámbito de aplicación

Este manual se aplica a todos los empleados y personas involucradas en la ejecución de tareas y actividades dentro de la empresa Mall del Centro

	Manual de procedimientos administrativo	
PASOS	ENCARGADO	OBSERVACIÓN
Registro de Asistencia	Todo el personal de la empresa Mall del Centro	Los empleados y trabajadores de la nómina deben firmar el registro de entrada y salida de su puesto de trabajo.
Revisión del Cumplimiento de la Jornada Laboral	Recursos Humanos	Se verificará los registros del cumplimiento de la jornada laboral y la veracidad de cada uno de ellos.
Informe de registro del personal	Recursos Humanos	Se elabora el informe diario de la asistencia de cada uno de los empleados y trabajadores de la empresa.

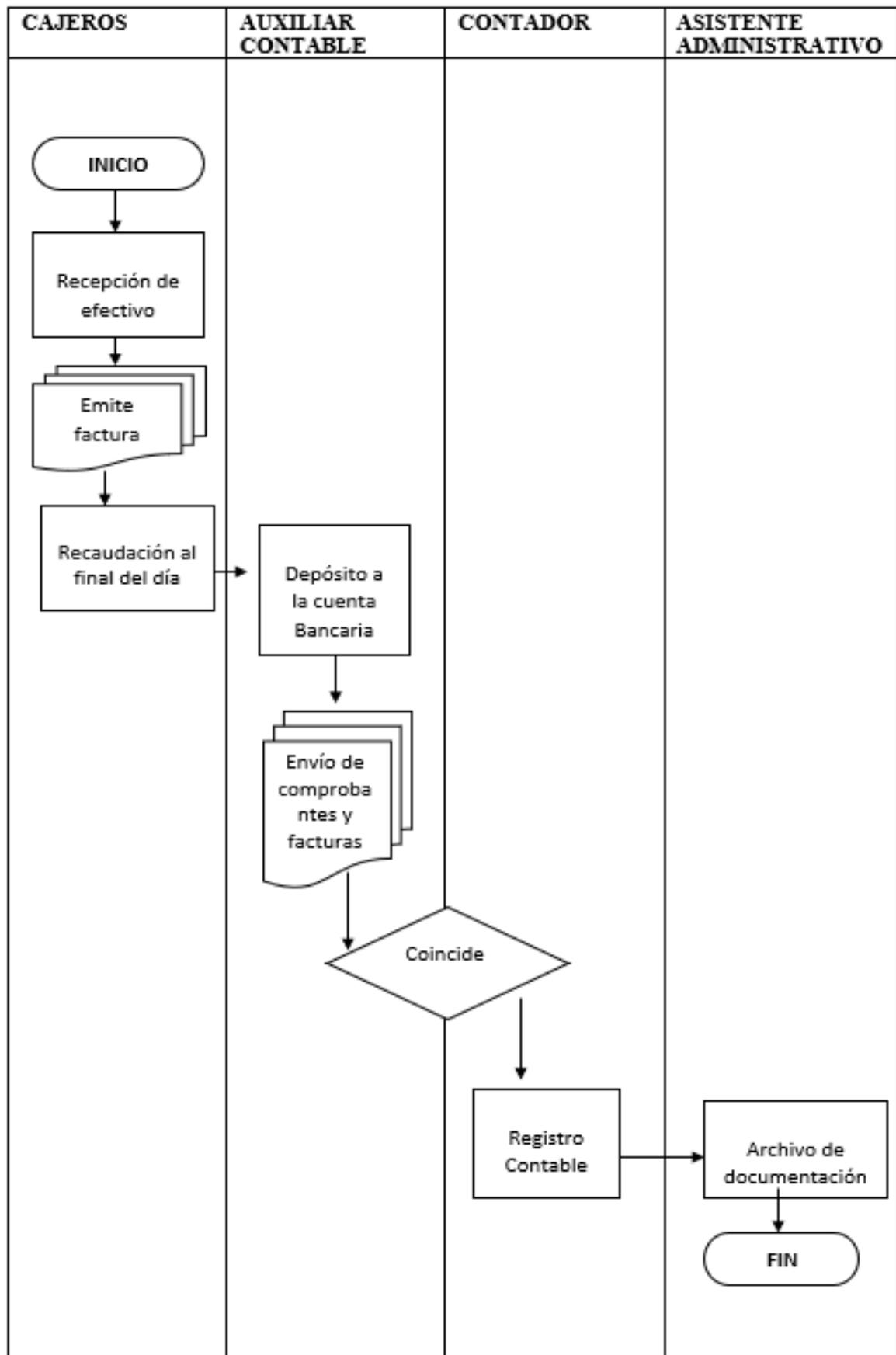
Revisión y constatación para el respectivo pago de sueldos.	Recursos Humanos	Se analiza si el personal ha cumplido con las horas y días de trabajo establecidos y se determina si se debe reducir el valor de los sueldos por faltas o atrasos.
	Contador	
Decisión	Recursos Humanos	Si los sueldos se pagan o no completos a cada uno de los empleados y trabajadores.
Aplicación de sanciones	Recursos Humanos	Se aplicará sanciones de acuerdo al reglamento interno de la empresa y se lo notificará por escrito.
	Gerente	
Archivo	Recursos Humanos	Se archiva las sanciones ocasionadas y todo tipo de documento inherente al personal.
Pago de los Sueldos y Salarios	Recursos Humanos	Con base en el rol de pagos, se procede a la cancelación de los sueldos a los empleados y trabajadores.
	Contador	

Realizado por: Costales, K.,2024.



Realizado por: Costales, K.,2024.

	Manual de procedimientos para la venta de ropa	
PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Recepción del Efectivo por la venta de ropa	Cajeros	El cajero receptorá el dinero, cheques, bouchers de las tarjetas de crédito o débito de los clientes por la venta de ropa, valores que ingresarán a la caja de seguridad.
Emisión de Factura	Cajeros	Previo al ingreso del efectivo se debe emitir la factura electrónica, para su posterior cancelación y registro contable.
Recaudación al final del día	Cajeros	Al término del día, los valores recaudados serán depositados de manera intacta en la cuenta bancaria de la empresa.
Depósito a la cuenta Bancaria	Auxiliar contable	Una vez depositado el dinero en la cuenta bancaria de la empresa, deberá entregar el comprobante del depósito junto con los recibos de caja emitidos.
Envío de comprobantes y facturas	Auxiliar contable	Los comprobantes de depósito conjuntamente con los comprobantes de caja serán enviados a contabilidad para su registro.
Coincide	Contador	Si coincide se deberá registrar.
	Auxiliar contable	
Registro contable	Contador	Realizar el registro contable.
Archivo	Asistente administrativo	Archivar toda la documentación.



Realizado por: Costales, K.,2024.

Información y comunicación

Políticas de información y comunicación

Objetivo

Establecer reglas claras y efectivas para la gestión, el flujo y el uso de la información dentro de una organización.

Alcance

Abarca todos los aspectos relacionados con la gestión y el flujo de información tanto dentro como fuera de la organización, así como las tecnologías, la seguridad, el cumplimiento normativo y la cultura organizacional.

Las políticas de información y comunicación en la empresa Mall del Centro, son clasificadas tanto interna como externamente, entre ellas:

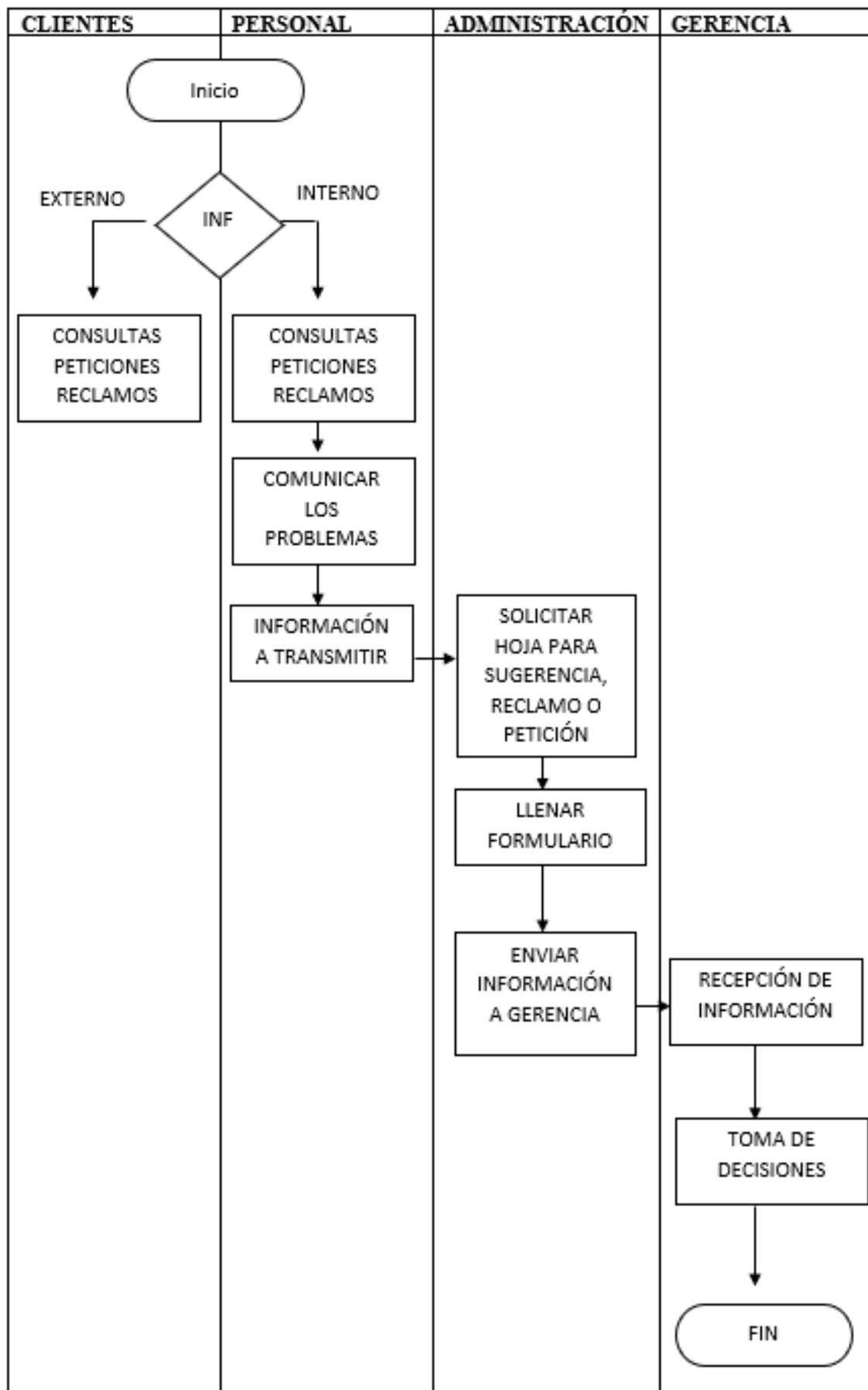
Políticas internas:

- Fomentar un ambiente de comunicación abierta y transparente, para que los empleados se sientan cómodos compartiendo ideas, sugerencias e inquietudes hacia los directivos o personas encargadas.
- Realizar canales de comunicación formales e informales dentro de la empresa, incluyendo reuniones periódicas, correo electrónico, tableros de anuncios y aplicaciones de mensajería interna, con el objetivo de facilitar la difusión de información relevante y fomentar la colaboración entre los equipos de trabajo.
- El jefe de cada departamento debe enviar mensualmente vía correo electrónico un informe detallado al director general sobre los logros en su campo. Esta práctica permitirá a la alta dirección planificar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades organizacionales de forma regular, así como obtener información valiosa sobre las funciones internas para tomar decisiones oportunas.
- Fomentar la comunicación tanto de empleado a gerente como de gerente a empleado, para garantizar una comunicación efectiva y retroalimentación constructiva en toda la empresa.
- Proporcionar formación periódica a los empleados sobre las políticas de información interna y aumentar la conciencia sobre la importancia de proteger la información confidencial de la empresa.

Políticas externas:

- Es responsabilidad del empleado representar a la empresa en todas las interacciones con clientes, proveedores, medios u otros sectores de la sociedad, asegurando una imagen profesional alineada con el código de ética y estándares de conducta de la organización.
- Se debe hacer un uso adecuado de las redes sociales corporativas y mantener presencia online, así como establecer comunicación directa con los grupos de interés externos. Esto permitirá gestionar consultas, quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, profesional y empática, con el objetivo de mejorar los productos y operaciones de la empresa en general.
- Se realizarán encuestas periódicas a los clientes para recoger sus opiniones, nivel de satisfacción o insatisfacción. Esta encuesta deberá realizarse al menos una vez cada tres meses y estará dirigida a una muestra representativa de clientes.
- Estas políticas de comunicación interna y externa deben comunicarse a todos los empleados y directivos, y deben revisarse periódicamente para garantizar su eficacia y relevancia.

Se presenta el proceso de flujo de información en la empresa, con el propósito de facilitar la toma de decisiones.



Realizado por: Costales, K.,2024.

Supervisión y seguimiento

Como parte de la gestión de supervisión y seguimiento en la empresa Mall del Centro y con el objetivo de evaluar el desempeño de los empleados, se recomienda hacer un modelo de evaluación al personal que establezca criterios de desempeño, incentivos y medidas correctivas. Se presentan indicadores que permita evaluar las destrezas y el desempeño del personal, junto con un formato diseñado para tal fin. Además, también se proponen recomendaciones tras la evaluación, y en caso necesario, posibles medidas disciplinarias. Las evaluaciones serán realizadas mensualmente por el superior directo de cada empleado, quien registrará el desempeño del personal bajo su responsabilidad. Se estima que esta evaluación no tomará más de 15 minutos.

Para evaluar el desempeño de los empleados, se asignará un valor a cada habilidad en función del trabajo realizado durante el análisis, considerando los siguientes aspectos:

DESEMPEÑO	VALOR
Excelente	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Realizado por: Costales, K.,2024.

Evaluación y seguimiento del personal

 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PERSONAL	
Nombre:	
Puesto:	
Fecha:	
COMPETENCIAS A EVALUAR	CALIFICACIÓN
	Deficiente Regular Bueno Excelente
	1 2 3 4
Comunicación	
Comparte información de manera efectiva y asertiva.	
Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.	
Presta atención en las conversaciones.	
Se comunica de manera escrita con claridad.	
Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.	
Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.	
Trabajo en equipo	
Se desempeña como un miembro activo del equipo.	
Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.	
Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.	
Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.	
Resolución de problemas	
Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.	
Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.	
Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.	
Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.	
Conserva la calma en situaciones complicadas.	
Mejora continua	
Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.	
No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.	
Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.	
Se esfuerza por innovar y aportar ideas.	
Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad	

Organización y administración del tiempo				
Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.				
Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados				
Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.				
Enfoque en el cliente				
Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.				
Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.				
Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.				
Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.				
Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.				
Enfoque a resultados				
Reconoce y aprovecha las oportunidades.				
Mantiene altos niveles de estándares de desempeño				
Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.				
Observaciones				

Realizado por: Costales, K., 2024.

Una vez que se haya completado la evaluación del personal, será importante seguir una serie de pasos para garantizar que los resultados se utilicen efectivamente hacia la persona que ha realizado la evaluación.

A continuación, se presentan algunos pasos recomendados:

- **Analizar los resultados:** Revisar detalladamente los resultados de la evaluación para determinar el desempeño del personal.
- **Comentarios:** Brindar retroalimentación oportuna a cada colaborador sobre su evaluación de desempeño, reconociendo esfuerzos en caso de haberlos.
- **Establecer metas:** Trabajar con cada miembro de la empresa para establecer objetivos claros que se alineen con las necesidades de la organización y las áreas de desarrollo identificadas durante la evaluación.
- **Plan de desarrollo individual:** Crear un plan de desarrollo individual para cada empleado que incluya acciones específicas para mejorar sus errores.
- **Distribución de recursos:** Proporcionar los recursos necesarios para la capacitación adicional para el desarrollo y crecimiento del personal

- **Seguimiento y monitoreo:** Reconocer y celebrar los logros del personal, tanto individual como en grupo para aumentar su motivación y el compromiso con la empresa.

En cuanto a las medidas disciplinarias, éstas se aplicarán a todos los empleados que obtengan una calificación promedio por debajo de los 2 puntos. Se les emitirá una carta de amonestación que archivará en su expediente laboral y se les advertirá que, si se obtiene una baja calificación durante tres meses consecutivos, podrían transferirse a otro puesto o despedirse.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Durante la realización del marco teórico, se logró fundamentar el objeto de estudio, es decir, el tema del control interno, donde se abordaron sus diferentes componentes, clasificaciones y métodos de evaluación que sirvieron de base teórica para fundamentar el presente trabajo de investigación.
- En cuanto al Marco Metodológico, este facilitó la identificación de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación empleados en este trabajo, lo que permitió recopilar información relevante, consistente, pertinente y suficiente para efectos de esta investigación.
- Con base en el apoyo a la idea a defender con los resultados de la encuesta aplicada, se formuló una propuesta para diseñar un Sistema de Control Interno destinado para la empresa Mall del Centro de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, que incluye entre otros elementos: Código de ética, manual de funciones, manual de procedimientos, manual de servicio y atención al cliente, mapa de riesgos, políticas de información y comunicación, evaluación del personal y manual de reclutamiento y selección de personal.
- Realizada la investigación se determinó que la empresa Mall del Centro carecía de un Sistema de Control Interno que le permita realizar un adecuado manejo y uso de los recursos empresariales, mitigar los riesgos, y mantener un adecuado ambiente de control, situación que no le permitía desarrollar sus actividades cotidianas de forma técnica y apropiada, lo que denotaba la urgencia de estructurar un sistema de control interno que se adapte a sus necesidades y requerimientos y que sea de fácil aplicación y difusión entre los integrantes de esta organización empresarial.

Recomendaciones

- Se sugiere a la empresa Mall del Centro la implementación urgente del Sistema de Control Interno, para determinar el nivel de confianza y riesgo asociado a la empresa y poder actuar frente a posibles riesgos, además facilitará el control y la evaluación en un período específico, para alcanzar con éxito los objetivos empresariales.

BIBLIOGRAFÍA

- Achachi. (2023). Sistema de control interno para la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.”. En A. Edwin, *Sistema de control interno para la empresa Inpronet Ingeniería Cía. Ltda.*” (pág. 21). Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38421/3/T5761i.pdf>
- Aguirre, R., & Rivera José. (2020). La importancia del estudio y evaluación del Control Interno en las empresas. Instituto tecnológico de Sonora. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_-_la_importancia_del_control_interno_figurasx.pdf
- Arias, J., Villacis, M., & Miranda, G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Obtenido de Revista Alergia México: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arroyo , N., Guzmán , F., & Hurtado, E. (2019). El Control Interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-11. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/El%20control%20interno%20y%20la%20importancia%20de%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20compa%C3%B1as-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana,%20agosto%202019.pdf>
- Asana. (2022). *Guía para gestores de proyectos*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/goal-vs-objective>
- Asociación Española para la Calidad. (2019). *COSO*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Avalos, V., Sanandrés, L., Orna, L., Vallejo, D., & Izurieta, M. (2018). ESTRUCTURA DE COSTOS EN MEDIANAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL ECUADOR. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Ayala, J. B. (2014). Implementación y evaluación de Control Interno Los 17 Principios COSO. *Décimas jornadas rioplatenses de Auditoría Interna*. Obtenido de <https://www.iuai.org.uy/uploads/presentaciones/jornadas/9/PANEL-%20PERSPECTIVAS%20DE%20LA%20AUDITORIA%20INTERNA%20BADILLO.pdf>

- Barragan, G. (2022). Diseño de un sistema de control interno para la empresa GANAVI YF. En G. Barragan, *Diseño de un sistema de control interno para la empresa GANAVI YF* (pág. 18). Ambato , Ecuador: Universidad tecnica de Ambato . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36198/1/T5568i.pdf>
- Barreres. (2020). *Manual de Control Interno de las Entidades Locales*. ESPOCH. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/172619>
- Bayón, M. y. (2019). El control interno y las pymes. *Revista de investigaciones de las instituciones universitarias EAM*, 19-30. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7399802.pdf>
- BrainStorm. (2021). *Importancia de las Empresas*. Obtenido de <https://mageob.wixsite.com/uepgregoriano/post/10mo-importancia-de-las-empresas>
- Calero Llerena, V. L. (29 de 10 de 2019). Diseño de un sistema de control interno para la planta de inyección en la Empresa Textiles Industriales Ambateños S.A-TEIMSA, cantón Ambato, provincia de Tungurahua. En V. L. Calero Llerena. RIOBAMBA: ESPOCH. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13449>
- Calvo , J., Pelegrín , A., & Gil , M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,se%20desea%20o%20se%20espera.
- Camino, C. (2023). Diseño de un sistema de control interno para la empresa automotores Carlos Larrea, ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. En C. Cynthia, *Diseño de un sistema de control interno para la empresa automotores Carlos Larrea, ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua* (pág. 2). Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Cardona, A. (2015). *ORTODOXIA Y FISURAS EN EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ESTUDIOS DESCRIPTIVOS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/910/91043954005.pdf>
- Carranco, R. (2017). *LA APORTACIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA**. Obtenido de UV.MX: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>

- Carrasco, S. (2019). *Servicios de atención comercial*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gAMoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&d#v=onepage&q&f=false>
- Castillo Briceño, C. (2010). Fundamentos de los códigos de ética de los colegios profesionales. *Revista Educación*, 34(1), 119-141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44013961007.pdf>
- Coca, G. H. (2017). *Método Analítico*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf
- Comisión Nacional De Los Derechos Humanos. (2016). *Código de Ética y conducta de la Comisión Nacional De Los Derechos Humanos*. Obtenido de https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Codigo_EC_CNDH.pdf
- COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Estados Unidos: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- Damian, G. (2021). SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EMPRESAS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. En G. Damian, *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EMPRESAS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*. Ambato: Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12468/1/ACTFMCYAGT002-2021.pdf>
- Dávila, C., & Fassioli, A. (2020). *La importancia de la implementación del reglamento interno de trabajo*. Obtenido de https://www.bdo.com.pe/getattachment/Publicaciones/Outsourcing/2020/La-importancia-de-la-implementacion-del-Reglamento/ESP_Importancia-del-Reglamento-Interno-de-Trabajo.pdf.aspx?lang=es-PE
- De Fazio, F. (2019). Teoría de los principios: fortalezas y debilidades. *Revista de la Facultad de Derecho*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/derecho/n83/a10n83.pdf>
- Deloitte. (2015). *Evaluación de Riesgos*. Obtenido de COSO: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>
- DELOITTE. (2019). *La importancia del Código de Ética y su órgano regulador*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/risk/articles/la-importancia-del-codigo-de-etica-y-su-organo-regulador.html>

- Elena, G. (2017). *El Método Científico* . Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-EI%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico%20I.pdf>
- Enriquez, N., Recuay, J., & Salazar , M. (2018). Aplicación de Control Interno a través del Informe COSO III en el Área de Ventas y su efecto en el Estado. En S. Mariela, N. Enriquez, & J. Recuay, *Aplicación de Control Interno a través del Informe COSO III en el Área de Ventas y su efecto en el Estado* (pág. 20). Lima, Peru: Universidad Tecnológica del Peru. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1544/Nilson%20Enriquez_Mariela%20Mayhua_Jorge%20Recuay_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2018.PDF?sequence=3&isAllowed=y
- Escamilla , M. (2020). *Diseño no experimental*. Obtenido de Aplicación básica de los métodos científicos:
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escobar Zurita, H. W., Surichaqui Carhuallanqui, L. M., & Calvanapón Alva, F. A. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales-Perú. *Visión del futuro*, 27(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/357972230009.pdf>
- Escobar, H. W., Surichaqui, L. M., & Calvanapón, F. A. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 27(1), 160-181. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/html/>
- Escobar, H. W., Surichaqui, L. M., & Calvanapón, F. A. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 27(1), 159-174. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/357972230009.pdf>
- Escobar, H. W., Surichaqui, L. M., & Calvanapón, F. A. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales- Perú. *Revista Científica "Visión del Futuro"*, 160-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/html/>
- Fonseca Perez, M. T. (2022). Sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa "Mi negocio E.I.R.L", Perú. *Sapienza*, 3, 3. Obtenido de <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/265/145>

- Freire, V. (2020). Sistema de Control Interno para la Empresa Textil Confecciones Panda "COMPANDES" de la ciudad de Atuntaqui, provincia de Imbabura. Ibarra: Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3039/1/TUICYA002-2013.pdf>
- Gamboa, J., Puente, S., & Vera, P. (2020). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316/pdf_190
- García, A., & Tapias, M. (2021). Diseño de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO III en sus dos primeros componentes, entorno de control y evaluación de riesgos, para la empresa ASEPAILA. En A. García, & M. Tapias. Universidad del Valle. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/960c1741-c641-4798-8edc-97a88f2651b5/content>
- Garzón, M., & Pérez, L. (2016). Consideraciones para el código de ética empresarial de las empresas afiliadas a la AMAV-México. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/896/89650870013.pdf>
- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20seg%C3%BAn%20Cruz,objetivos%20bien%20claros%20%20para%20poder
- Grajales, D., Giraldo, Y., Castellanos, O., & Cano, J. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privada del Valle Aburrá-Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1942/194270426007/194270426007.pdf>
- Hernández, M. (2017). SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN Y DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO: CONCEPTOS BÁSICOS COMO MARCO PARA LA INVESTIGACIÓN. *Ciencia y Sociedad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & del Pelar, M. (2019). *Metodología de la investigación Tomo II*. México D.F: MC. Graw-Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hurtado. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatoria Economía Latinoamericana*, 3. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Ibarra, G., & Burgos, F. (1 de agosto de 2021). *Panorama Digital de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas MiPymes de América Latina*. Obtenido de <https://www.sela.org/media/3223266/panorama-digital-de-las-mipymes-america-latina-2021.pdf>
- Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. (2023). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www.incn.gob.pe/sistema-de-control-interno/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2019). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Krishna, G., Velasquez, E., Iris, S., Palacios, Y., & Espinoza. (2018). EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN COMERCIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS S.C.R.LTDA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO. En R. Aguirre, & J. Rivera. Huánuco, Perú: Universidad Nacional "Hermilio Valdizan". Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3916/TCO%2001051V35.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Real Academia Española. (2021). Obtenido de Diccionario de Lengua Española: <https://dle.rae.es/sistema>
- Lema, G. (2018). *Diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III aplicado al comercial Al Kosto*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16839/1/T-UCE-0003-CAD-061.pdf>
- Lorenzon, E. (2020). *Sistemas y organizaciones*. Universidad Nacional De La Plata. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna, Alcívar, Gonzáles, & Garófalo. (2019). LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EMPRESARIAL. *IDEA*.
- Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., & Cuétara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(2), 367-385. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28066593026/html/>
- Martinez, J. (2022). *Econosublime*. Obtenido de <https://www.econosublime.com/2017/11/funciones-empresa-importancia->

- Rodríguez, G., Cano, E., & Ruiz, A. (2019). La competitividad en las microempresas en Manta 2019. *Revista San Gregorio*, pág. 1.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Retrieved from <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, J. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Sanchez, S. (2017). Diseño del sistema de control interno para el comercial TV electrodomésticos de la ciudad de Loja. Universidad Nacional De Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18366/1/Stefany%20Gabriela%20S%c3%a1nchez%20Armijos.pdf>
- Schmidt, Tennina, & Obiol. (2018). La función de control en las organizaciones. *CEA*, 2, 74. Obtenido de <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/download/1349/816/3665>
- Sigcho, J. (2019). Diseño de un Sistema de Control Interno para el área de Contabilidad de la Empresa Textiles Kusatroy ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito. En J. Sigcho. Quito: Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9574/1/UPS-QT07767.pdf>
- Soliz, N. (2022). Diseño de un Sistema De Control Interno basado en el método COSO III para TOTALHOME, del Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo. RIOBAMBA: ESPOCH. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16677/1/82T01268.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CONTROL-INTERNO-03-08-2021_E-1.pdf
- Tovar, J. (2018). *Reglamento Interno de Trabajo*. Obtenido de <https://empitalito.gov.co/es/reglamento-interno-de-trabajo/>
- Vega, F. (2020). *Objetivos del sistema de control interno y lineamientos para su implementación*. Obtenido de Contraloría Interna: file:///C:/Users/INTEL%202020/Downloads/32741_Ojetivos%20y%20lineamientos%20Control%20Interno_COMPLETO.pdf
- Verástegui, S. (2020). *El control preventivo y su influencia en la gestión gerencial de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo – 2019*. Obtenido de Universidades César Vallejo:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46226/Ver%C3%A1stegu
i_CSEM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46226/Ver%C3%A1stegu
i_CSEM-SD.pdf?sequence=1)

Yanez, D. (2020). *Método descriptivo: características, etapas y ejemplos*. Liferder.



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA MALL DEL CENTRO

La presente encuesta ha sido elaborada únicamente con fines investigativos, por lo que solicito a usted responderla con absoluta sinceridad en función de su experiencia laboral.

Objetivo: Realizar un breve diagnóstico de la situación actual de la empresa Mall del Centro a fin de proceder al diseño del sistema de control interno.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, y seleccione la respuesta que crea conveniente.

Datos Generales del Encuestado

Género: Masculino () Femenino () etc ()

Edad: 18 a 25 años () 26 a 35 años () 36 a 45 años () 46 y más años ()

1. ¿Conoce usted si el Mall del Centro cuenta con un sistema de control interno?

Si

No

2. ¿Conoce usted, la misión, visión, valores corporativos y la filosofía de la empresa?

Si

No

3. ¿La empresa posee un manual de funciones que establezcan las principales funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo?

Si

No

4. ¿La empresa cuenta con un código de ética que establezca los principales valores y principios éticos y morales?

Si

No

5. ¿La empresa cuenta con un organigrama que defina los principales niveles jerárquicos, puestos de trabajo, niveles de autoridad y de responsabilidad, etc?

Si

No

6. ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos que defina los principales pasos para la realización de las principales actividades?

Si

No

7. ¿Cuenta la empresa con un manual de servicio y atención al cliente?

Si

No

8. ¿Cuenta la empresa con un reglamento de reclutamiento y selección de personal?

Si

No

9. ¿Cuenta la empresa con un plan de premios e incentivos orientados al personal que labora en su interior?

Si

No

10. ¿Con que periodicidad se realiza la evaluación del desempeño del personal?

Mensual

Trimestral

Semanal

Anual

Nunca

11. ¿Considera usted que el diseño de un sistema de control interno ayudará al mejor control y supervisión de los recursos empresariales?

Si

No

12. ¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral entre compañeros de la empresa Mall del Centro?

Si

No

13. ¿La empresa Mall del Centro cuenta con un sistema de comunicación ágil y eficiente que promueva la fluidez de la información entre directivos, jefes de áreas y el personal administrativo y operativo de la empresa?

Si

No

14. ¿Con que periodicidad se realizan las constataciones del cumplimiento de las políticas y regulaciones internas establecidas en la empresa Mall del Centro?

Mensual

Trimestral

Semanal

Anual

Nunca

15. ¿Cuál considera que es el principal objetivo de la implementación de un sistema de control interno en la empresa?

a) Establecer directrices para el desarrollo de las actividades dentro de la compañía.

b) Aplicar medidas para la detección de errores.

c) Garantizar la eficacia y eficiencia de las actividades.

d) Establecer procedimientos para cada uno de los puestos de trabajo.

ANEXO B: GUÍA DE ENTREVISTA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

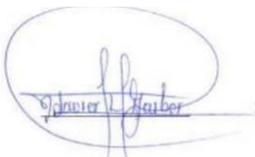
GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Conoce usted que es un sistema de control interno?
2. ¿Qué problemas tiene la empresa acerca del control interno?
3. ¿En la empresa Mall del Centro se ha otorgado y socializado la misión, visión, valores institucionales y código de ética?
4. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno?
5. ¿Considera usted, que es importante diseñar un sistema de control interno para mitigar los riesgos internos que presente la compañía?
6. ¿Se encuentra usted apto para trabajar bajo los lineamientos, principios de un sistema de control interno?
7. ¿La compañía dispone de un manual de funciones?
8. ¿Existe un proceso de reclutamiento del personal?
9. ¿El personal cumple con las políticas establecidas de la empresa?



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 31/05/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Kevin Alexander Costales Montalvo
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Contabilidad y Auditoría
Título a optar: Licenciado en Contabilidad y Auditoría
 Ing. Javier Lenín Gaibor Director del Trabajo de Integración Curricular
 Ing. Floripes del Rocío Samaniego Erazo PhD. Asesor del Trabajo de Integración Curricular