



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G, PROVINCIA DE BOLÍVAR.**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORES:**

**DAYANA STEFANÍA RAMÍREZ MALDONADO**

**MAURICIO FERNANDO ORTÍZ CHÁVEZ**

Riobamba-Ecuador

2021



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA E-P**  
**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y**  
**ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G,**  
**PROVINCIA DE BOLÍVAR.**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**  
**INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORA: DAYANA STEFANÍA RAMÍREZ MALDONADO**  
**MAURICIO FERNANDO ORTÍZ CHÁVEZ**

**DIRECTOR: ING. WILLIAN GEOVANNY YANZA CHAVEZ**

Riobamba-Ecuador

2021

**©2021, Dayana Stefanía Ramírez Maldonado & Mauricio Fernando Ortíz Chávez**

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 Autores.

Nosotros DAYANA STEFANÍA RAMÍREZ MALDONADO & MAURICIO FERNANDO ORTÍZ CHÁVEZ, declaro que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 10 de Noviembre de 2021

---

**Dayana Stefanía Ramírez Maldonado**  
**C.I. 070576274-8**

---

**Mauricio Fernando Ortiz Chávez**  
**C.I: 020202542-5**



## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por haberme dado la oportunidad y bendición para alcanzar uno de mis objetivos tan anhelados que en cada una de las oraciones le pedía. A mis padres, por siempre confiar y su incansable apoyo y cariño que me han brindado para dar un paso más en mi formación académica. A mi hijo, por ser quien me inspira cada día a alcanzar todo lo que me propongo en la vida. A mis hermanos, familia y colegas politécnicos por el apoyo a lo largo de la carrera, que nunca fue de velocidad sino de resistencia. Como no dedicarle este trabajo a nuestra prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a toda su planta docente, administrativa y obreros que a más de ser excelentes maestros, líderes y amigos siempre estuvieron apoyándome y dándome consejos para nunca rendirme y fueron una guía a seguir para ser profesionales íntegros.

Dayana

Dedicado a mis padres, mi familia, mis hijos, amigos y maestros. Gracias Papá por tus enseñanzas y consejos, por tus pláticas llenas de sabiduría y experiencia. Y a ti Mamá nunca me cansaré de agradecerte, es que este logro no es solo mío, de hecho, es más tuyo que mío, eres sin duda mi gran ejemplo a seguir. Hoy no solo quiero agradecerte por darme la vida, sino también por estar junto a mí en cada paso, sé que guiarme y ayudarme a convertirme en la persona que soy ahora fue un arduo trabajo me has llenado de valores y fuerzas para luchar por todos y cada uno de mis sueños, me has apoyado y creído hasta en mis peores locuras, pero hoy puedes apreciar los frutos. Espero de ahora en adelante poder retribuir no solo tu amor sino todo lo que has dado por mí, ser un respaldo para ti y hacerte sentir orgullosa a cada paso que dé.

Mauricio

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por el maravilloso regalo de la vida, por ser quien guía mi camino y permite que nunca desmaye hasta alcanzar mis metas. A mi familia por su apoyo incondicional que he recibido a lo largo de mi vida. A los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, que en toda esta etapa estudiantil me impartieron sus conocimientos teóricos y prácticos; en especial al Ingeniero Willian Yanza y la Ingeniera Raquel Colcha por su tiempo y dedicación para guiarme en el presente trabajo de titulación. A la gerente de la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G, por la apertura y confianza que tuvieron en mí para contribuir al desarrollo en pro de la empresa para alcanzar mejores resultados en base a su conocimiento y experiencia dentro de la institución.

Dayana

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, a los profesores y en especial a los grandes maestros Ing. Jorge Arias, Dr. Patricio Robalino, Ing. Hernán Arellano quienes supieron transmitir sus conocimientos y con los que pude crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi esposa Dayana Ramírez por el apoyo y paciencia que me ha tenido durante la realización de este trabajo de investigación. Te Amo y gracias por estar siempre conmigo.

Mauricio

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	7
1.1. Marco teórico .....	7
1.1.1. Sistema de control interno .....	7
1.1.2. Definición control interno .....	7
1.1.2.1. Objetivos del control interno .....	8
1.1.2.2. Importancia del control interno .....	9
1.1.2.3. Limitaciones del control interno.....	10
1.1.2.4. Clasificación del control interno.....	10
1.1.2.5. Principios que rigen el control interno .....	11
1.1.2.6. Métodos de evaluación del sistema de control interno .....	12
1.1.3. COSO I .....	13
1.1.3.1. Componentes.....	14
1.1.3.2. COSO II o ERM .....	16
1.1.3.3. COSO III / COSO 2013.....	17
1.1.4. Empresa.....	19
1.1.4.1. Tipos de empresas.....	20
1.1.5. Contabilidad.....	20
1.1.6. Sistema.....	21
1.1.7. Control.....	21
1.1.7.1. Importancia del control.....	22
1.1.7.2. Elementos del control .....	22
1.1.8. Flujogramas .....	23
1.1.8.1. Objetivo de los flujogramas .....	23
1.1.8.2. Características de los flujogramas .....	23



1.1.8.3.	Tipos de flujograma.....	24
1.1.8.4.	Flujograma horizontal .....	24
1.1.8.5.	Flujograma vertical .....	25
1.1.8.6.	Flujograma panorámico.....	25
1.1.8.7.	Flujograma arquitectónico .....	26
1.1.8.8.	Flujograma estándar .....	27
1.1.8.9.	Flujograma funcional .....	28
1.1.9.	Símbolos para diagramar.....	28
1.1.10.	Pasos paraa construir un flujograma .....	30
1.2.	Marco conceptual .....	30
1.2.1.	Diseño.....	30
1.2.2.	Control.....	30
1.2.3.	Sistema.....	31
1.2.4.	Mitigación de riesgos .....	31
1.2.5.	Flujogramas .....	31

## CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO .....	32
2.1.	Enfoque de investigación.....	32
2.1.1.	Enfoque cuantitativo .....	32
2.1.2.	Enfoque cualitativo.....	32
2.2.	Nivel de investigación .....	32
2.2.1.	Investigación exploratoria.....	32
2.2.2.	Investigación descriptiva.....	33
2.3.	Diseño de investigación .....	33
2.4.	Tipo de estudio .....	33
2.4.1.	Aplicada.....	33
2.5.	Población y muestra .....	34
2.5.1.	Población .....	34
2.5.2.	Muestra.....	37
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	38
2.6.1.	Métodos.....	38
2.6.1.1.	Inductivo.....	38
2.6.1.2.	Deductivo.....	38
2.6.2.	Técnicas .....	38

2.6.2.1. Encuesta.....	38
2.6.3. Instrumentos .....	39
2.6.3.1. Cuestionarios.....	39
2.6.3.2. Observación.....	39
2.7. Análisis e interpretación de resultados .....	40

### **CAPITULO III**

3. MARCO PROPOSITIVO.....	65
3.1. Título.....	65
3.2. Contenido de la propuesta .....	65
3.2.1. Antecedentes de la empresa .....	65
3.2.1.1. Base Legal de la institución.....	65
3.2.1.2. Misión .....	66
3.2.1.3. Visión .....	66
3.2.1.4. Localización.....	66
3.2.1.5. ¿Organigrama funcional de la E-P EMAPAG.....	67
3.2.1.6. Actividad principal .....	68
3.3. Desarrollo de la investigación .....	70
3.3.1. Base legal de la investigación .....	71
3.3.2. Proceso actual de ínfima cuantía .....	76
3.3.2.1. Propuesta del proceso de ínfima cuantía .....	78
3.3.3. Proceso actual de subasta inversa .....	80
3.3.3.1. Propuesta del proceso de subasta inversa .....	82
3.3.4. Proceso actual de acometida .....	84
3.3.4.1. Propuesta del proceso de acometida .....	85
CONCLUSIONES.....	88
RECOMENDACIONES.....	89
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b> Componentes del COSO I .....	14
<b>Tabla 2-1:</b> Símbolos para diagramar .....	29
<b>Tabla 1-2:</b> Nómina de trabajadores .....	34
<b>Tabla 2-2:</b> Plan estratégico .....	40
<b>Tabla 3-2:</b> Presupuesto anual .....	41
<b>Tabla 4-2:</b> Misión, visión y valores .....	42
<b>Tabla 5-2:</b> Organigrama estructural .....	43
<b>Tabla 6-2:</b> Manuales .....	44
<b>Tabla 7-2:</b> Plan de selección, inducción y capacitación .....	45
<b>Tabla 8-2:</b> Medidas de seguridad .....	46
<b>Tabla 9-2:</b> Comunicación .....	47
<b>Tabla 10-2:</b> Información .....	48
<b>Tabla 11-2:</b> Sistema de Control Interno .....	49
<b>Tabla 12-2:</b> Implementación de un sistema de control interno .....	50
<b>Tabla 13-2:</b> Ambiente de control .....	52
<b>Tabla 14-2:</b> Evaluación de riesgos .....	53
<b>Tabla 15-2:</b> Actividades de control .....	55
<b>Tabla 16-2:</b> Información y comunicación .....	57
<b>Tabla 17-2:</b> Monitoreo .....	59
<b>Tabla 18-2:</b> Hoja de hallazgos .....	61
<b>Tabla 1-3:</b> Ínfima Cuantía .....	76
<b>Tabla 2-3:</b> Ínfima Cuantía – Propuesta .....	78
<b>Tabla 3-3:</b> Subasta inversa .....	80
<b>Tabla 4-3:</b> Subasta inversa – Propuesta .....	82
<b>Tabla 5-3:</b> Acometida .....	84
<b>Tabla 6-3:</b> Acometida – Propuesta .....	85

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-1.</b>	Tipos de empresas según el tamaño .....	20
<b>Gráfico 2-1.</b>	Elementos del control .....	22
<b>Gráfico 3-1.</b>	Flujograma Horizontal .....	24
<b>Gráfico 4-1.</b>	Flujograma vertical .....	25
<b>Gráfico 5-1.</b>	Flujograma panorámico .....	26
<b>Gráfico 6-1.</b>	Flujograma arquitectónico .....	27
<b>Gráfico 7-1.</b>	Pasos para construir un flujograma .....	30
<b>Gráfico 1-2.</b>	Plan estratégico .....	40
<b>Gráfico 2-2.</b>	Presupuesto anual.....	41
<b>Gráfico 3-2.</b>	Misión, visión y valores .....	42
<b>Gráfico 4-2.</b>	Organigrama estructural.....	43
<b>Gráfico 5-2.</b>	Manuales .....	44
<b>Gráfico 6-2.</b>	Plan de selección, inducción y capacitación .....	45
<b>Gráfico 7-2.</b>	Medidas de seguridad .....	46
<b>Gráfico 8-2.</b>	Comunicación .....	47
<b>Gráfico 9-2.</b>	Información.....	48
<b>Gráfico 10-2.</b>	Sistema de Control Interno .....	49
<b>Gráfico 11-2.</b>	Implementación de un sistema de control interno .....	50
<b>Gráfico 12-2.</b>	Ambiente de control.....	52
<b>Gráfico 13-2.</b>	Evaluación de riesgos .....	54
<b>Gráfico 14-2.</b>	Actividades de control .....	56
<b>Gráfico 15-2.</b>	Información y comunicación. ....	58
<b>Gráfico 16-2.</b>	Monitoreo.....	60
<b>Gráfico 1-3.</b>	Organigrama funcional .....	67
<b>Gráfico 2-3.</b>	Ínfima Cuantía .....	77
<b>Gráfico 3-3.</b>	Ínfima Cuantía – Propuesta.....	79
<b>Gráfico 4-3.</b>	Subasta inversa.....	81
<b>Gráfico 5-3.</b>	Subasta inversa – Propuesta.....	83
<b>Gráfico 6-3.</b>	Acometida. ....	85
<b>Gráfico 7-3.</b>	Acometida – propuesta. ....	86

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** CARTAS DE AUSPICIO ESPOCH

**ANEXO B:** OFICIOS E-P EMAPA-G

**ANEXO C:** RUC DE LA EMPRESA

**ANEXO D:** APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación se planteó como objetivo el diseño de un sistema de control interno en la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G en la provincia de Bolívar con el propósito de mejorar la organización y la toma de decisiones gerenciales. En esta investigación se utilizó el método inductivo para el análisis de los datos obtenidos y el método deductivo para la recopilación de información secundaria. Además, se aplicaron encuestas a empleados y trabajadores de la institución y cuestionarios de control interno utilizando el método de COSO I (Internal Control - Integrated Framework) a gerencia. Por petición de la institución se realizaron los flujogramas de los procesos que se efectúan con mayor frecuencia y que han presentado un alto grado de confusión, los mismos que permitirán identificar los responsables de cada actividad y poder mejorar cada uno de los mismos permitiéndonos identificar los cuellos de botella que se han generado y han proporcionado inconsistencias. En conclusión, se verificó que la implementación de un sistema de control interno permite que la empresa trabaje con eficiencia, eficacia y efectividad, por ello se recomienda aplicar el sistema propuesto que promoverá la mejora continua en la institución.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <DISEÑO>, <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>, <CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO>, <FLUJOGRAMAS>.



Firmado digitalmente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARRERO UQUILLAS



03-02-2022

0197-DBRA-UTP-2022

## ABSTRACT

The objective of this degree work was to design an internal control system in the E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G in the province of Bolivar with the purpose of improving the organization and management decision making. In this research, the inductive method was used for the analysis of the data obtained and the deductive method for the collection of secondary information. In addition, surveys were applied to employees and workers of the institution and internal control questionnaires using the COSO I method (Internal Control - Integrated Framework) were applied to management. At the request of the institution, flowcharts were drawn up of the most frequently used processes that have presented a high degree of confusion, which will allow us to identify those responsible for each activity and to improve each one of them, thus allowing us to identify the bottlenecks that have been generated and have caused inconsistencies. In conclusion, it was verified that the implementation of an internal control system allows the company to work efficiently, effectively and efficiently, therefore it is recommended to apply the proposed system that will promote continuous improvement in the institution.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <DESIGN>, <INTERNAL CONTROL SYSTEM>, <INTERNAL CONTROL QUESTIONNAIRES>, <FLUJOGRAMS>.

JOSE LUIS  
ANDRADE  
MENDOZA

Firmado  
digitalmente por  
JOSE LUIS ANDRADE  
MENDOZA  
Fecha: 2022.02.08  
11:18:08 -05'00'

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se encuentran en una gran competencia con mercados globalizados y clientes que cada vez se vuelven más exigentes en cuanto a recibir un excelente servicio o producto. Para poder llegar a cumplir con estos requerimientos de los clientes las empresas se valen de distintas estrategias con el fin de incrementar la calidad de sus productos, servicios, utilidades, y reducir costos; así también aumentar la eficiencia y eficacia de sus procesos.

Todo lo mencionado es necesario hoy en día para que una empresa llegue a ser exitosa sin importar la actividad a la que se dedique. Un sistema de control interno en una empresa es indispensable ya que permite cuidar los recursos de la empresa evitando pérdidas ya sea por fraude o negligencia, de la misma manera detectar desviaciones que puedan presentarse y que impiden alcanzar los objetivos y metas propuestas por la institución. En el presente trabajo de titulación se aborda el diseño de un sistema de control interno en una institución pública, la misma que se encuentra obligada a llevar contabilidad, puesto que no cuenta con un sistema adecuado que le permita establecer los diferentes procesos para realizar algunas de sus actividades que se ejecutan diariamente especialmente las adquisiciones de bienes o servicios necesarios para las actividades diarias de la institución.

La presente investigación está integrada por tres capítulos que se detallan a continuación:

**Capítulo I** denominado Marco Teórico Referencial está conformado por el planteamiento, formulación y sistematización del problema los objetivos y la justificación teórica, metodológica y práctica de la investigación también contempla los antecedentes investigativos la fundamentación técnica-científica obtenida de revistas, libros, páginas web que han permitido transmitir de forma clara el tema a desarrollarse.

**Capítulo II** denominado Marco Metodológico en el cual están los métodos, técnicas, e instrumentos utilizados para efectuar la investigación, entre ellos se detalla: el enfoque, nivel, diseño, tipo de estudio, la población y muestra con la que se trabajó, las técnicas de investigación utilizadas para la recolección, análisis de datos y se muestra el análisis estadístico de los resultados obtenidos en las encuestas y cuestionarios de control interno aplicados mediante el método de COSO I.

**Capítulo III** llamado marco propositivo se presenta la propuesta de trabajo, a petición de la institución se han realizado flujogramas de los procesos que se realizan frecuentemente, elaborando los flujogramas de cómo se realiza el proceso actualmente y por consiguiente la



propuesta de los mismos para ayudar a disminuir confusiones y aportar a la acertada toma de decisiones.

En la parte final del trabajo de titulación se encuentran detalladas las diferentes conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron, las mismas que son muy importantes para el adecuado trabajo dentro de la institución y de esta manera exista una correcta organización en cada uno de los procesos que se realizan.

### **Planteamiento del problema**

En las empresas el trabajo principal de un gerente es evaluar el establecimiento, desarrollo y ejecución eficaz del cumplimiento de sus metas y objetivos que le permitan obtener mayores beneficios en el corto, mediano y largo plazo. Se puede mencionar que el factor humano es el más importante de un sistema de control interno, ya que los procedimientos, las tareas, las decisiones, etc. Se ejecutan normalmente por seres humanos, que además de la experiencia y conocimientos específicos requieren del tratamiento y de las condiciones ambientales y materiales necesarias para ejecutar su trabajo con la eficiencia requerida.

Un adecuado sistema de control interno aplicado en la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G, Provincia de Bolívar, permitirá que los elementos de control se efectúen, y así todos los departamentos de la empresa apliquen los procesos ya establecidos de manera eficiente y eficaz con el objetivo de reducir los riesgos que se puedan presentar. Como consecuencia se reducirá las actividades erróneas que usualmente los empleados cometen por no tener establecido un sistema de control interno y proteger de las anomalías que se pueden originar de la misma.

El presente trabajo de titulación ayudará que la empresa cuente con un adecuado sistema de control interno que le servirá de medición para monitorear y evaluar las diferentes operaciones de la empresa.

### **Algunas de las falencias encontradas dentro de la empresa son:**

- ✓ No cuenta con flujogramas de procesos que permitan delimitar actividades, procesos, funciones y responsabilidades de los trabajadores inmersos en los diferentes procesos.
- ✓ No existe una planificación anual para el proceso de capacitación al personal relacionado a la prestación de servicios y atención al cliente.

- ✓ Le hace falta un Sistema de control interno para los directivos de la empresa y así lograr una adecuada toma de decisiones.

Es por esto que se proyecta evaluar el control interno de la empresa y el desempeño de los trabajadores, así mismo llevar un control de las actividades y procesos que deben realizar dentro de cada uno de los departamentos con la finalidad de ayudar a tener un trabajo eficaz y eficiente permitiendo alcanzar los objetivos y metas propuestas.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera el diseño de un sistema de control interno, mejorará la gestión de la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G?

### **Sistematización del problema**

- ✓ ¿En qué incide el diseño de un sistema de control interno para la Empresa Pública – E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G?
- ✓ ¿Qué aportará el diseño de un sistema de control interno en la toma de decisiones en la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G?
- ✓ ¿Qué consecuencias traerá consigo el diseño de un sistema de control interno en la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G?

### **Objetivos general**

Diseñar un sistema de control interno para la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G, Provincia de Bolívar, para el mejoramiento de la gestión y la toma de decisiones gerenciales.

### **Específicos**

- Sustentar el marco teórico, por medio de la investigación bibliográfica, exploración de los diversos artículos científicos y libros especializados que contribuyan al diseño de un sistema de control interno basado en normas y procedimientos que esté de acuerdo con la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G para una correcta evaluación al desempeño de la entidad.

- Construir el marco metodológico detallando el tipo de investigación a utilizarse, la modalidad, los métodos y las técnicas de investigación para la eficiente recolección de datos que aporten a una investigación adecuada.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa que permita determinar los requerimientos y necesidades en cuanto al control interno.

### **Justificación**

La creación del sistema de control interno es de suma importancia porque permitirá a la entidad una adecuada utilización de sus recursos, lograr un apropiado cumplimiento de las diferentes políticas, obtener un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá al logro de los objetivos que persiga.

#### **Justificación teórica.**

En la presente investigación se justificará con la parte teórica ya que se utilizará las diferentes fuentes bibliográficas de los diversos autores establecidos en: Revistas, libros, artículos científicos, investigaciones, páginas web especializadas y actualizadas, con el objetivo de construir el marco teórico y así poder respaldar la investigación.

#### **Justificación metodológica.**

Se justifica desde el punto de vista metodológico la ejecución del trabajo de investigación porque se demostrará mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos investigativos que permitirán recolectar información selecta, adecuada, apta que regirán el proceso metodológico a emplear.

#### **Justificación práctica.**

Se justifica desde la práctica la ejecución del diseño del sistema de control interno en la empresa ya que se podrá evaluar a los empleados de la misma y poder emitir recomendaciones que den una solución a los diversos problemas encontrados y mejorar el control interno.

### **Antecedentes de Investigación**

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se revisó en los diferentes repositorios de politécnicas y universidades los diversos proyectos de investigación, tesis, artículos científicos, revistas, etc. Sobre trabajos relacionados con el tema de investigación, para esto se tomó como referencia los siguientes temas a conocer:

Gaibor Vinueza, I. (2018). En su tesis “diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero para escuela de capacitación de choferes profesionales san miguel de Bolívar, provincia de Bolívar”, concluye que:

El diagnóstico de la situación actual de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales San Miguel de Bolívar, acerca de cómo se llevan a cabo sus procesos tanto administrativos como financieros dio como resultado que la escuela no cuenta con procesos estandarizados, falta de información, existe fuga de información. Así mismo se identificó las principales pautas de planificación, políticas y organización dentro del Sistema de Control Interno Administrativo financiero, de acuerdo a la Resolución 10 de la Agencia Nacional de Tránsito y se determinó los puntos críticos los cuales fueron la falta de registro de las actividades, falta de comunicación en las dependencias, desperdicio de recursos humanos, materiales, económicos (pág. 86).

Anagumbla Cabrera, E. (2015). En su trabajo de investigación denominado “Diseño de un sistema de control interno a la empresa “Clanmak Cía. Ltda.” al Área de Contabilidad, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito” menciona que:

La Compañía CLANMAK CÍA. LTDA., no cuenta con los procedimientos adecuados para un buen control interno, los mismos que son los encargados de formar los cimientos para poder desarrollar las actividades, estableciendo responsabilidades a las personas dentro del área y a todas aquellas que intervengan en el proceso. También menciona que cuenta con un Manual de Procedimientos Contables, básico en el cuál no se describan todas las actividades a realizarse dentro del área contable ni determinan a las personas son responsables del proceso (pág.120).

Ubidia Gavilanes, D. (2014). En su trabajo de investigación “*Diseño del sistema de control interno financiero aplicado al Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Cotacachi*” hace referencia a que:

Según los resultados del cuestionario de control interno, el proceso de compras públicas tiene como porcentaje un riesgo de control del 43%, que revela la existencia de deficiencias por controles no implementados en este proceso. Existe un alto nivel de riesgos de control por el hecho de que en la institución no se están efectuando o no están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la misma.

En la institución bomberil no se usan efectivamente técnicas que permitan determinar el mejor costo en las adquisiciones que se realiza. El principal motivo es la falta de proveedores de los equipos y maquinarias del área bomberil, ante lo cual, no existen el número suficiente de cotizaciones para realizar la respectiva valoración de lo más conveniente para la institución (pág. 245).

Cevallos Maldonado, H. (2017). En su trabajo de titulación "*Diseño de un sistema de control interno administrativo contable, aplicado a la empresa Gestorincsa s.a., en la ciudad de Quito*" hace referencia que:

La no formalización de políticas de control interno y de procedimientos ocasiona que los individuos que laboran dentro de la organización ejecuten sus tareas de acuerdo a su criterio y no sobre una base estandarizada.

Un manual de políticas y procedimientos de control interno debe ser elaborado de forma tal que toda persona que quiera conocer algún procedimiento pueda ser capaz de entenderlo y ejecutarlo con eficiencia (Pág. 178).

Lema Guachamin, G. (2018). En su proyecto de investigación "*Diseño de un sistema de control interno basado en el coso III aplicado a la empresa Actfin Asesores financieros Cia. Ltda.*" Destaca lo siguiente:

Se identificaron los diferentes tipos de control interno que una entidad independiente del tamaño que posea puede aplicar, acorde a sus necesidades u objetivos que desea alcanzar.

Con la aplicación del Análisis Situacional a Actfin Asesores Financieros Cía. Ltda. se determinaron los factores que influyen de forma positiva y negativa a la empresa (Oportunidades y Amenazas), aplicando cuestionarios de control interno basado en el COSO III para establecer las fortalezas y debilidades base fundamental para realizar la matriz FODA (Pág. 108).

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. *Sistema de control interno*

Busca evitar o minimizar los posibles riesgos que afectan a la compañía, a través de métodos, actividades, procedimientos, políticas, normas y registros desarrollados por el área directiva y el personal responsable.

##### 1.1.2. *Definición control interno*

El control interno es un conjunto que engloba todas las áreas funcionales dentro de una empresa y de trabajos expertos entre la comunicación y el control dentro de la misma, así mismo se puede mencionar que es una de las maneras más efectivas que las empresas pueden evaluar el correcto orden y manejo de cada una de las funciones y operaciones que se deben realizar de forma interna y poder lograr los objetivos y metas propuestas.

El autor (Moreno, 2004) en su libro “Fundamentos del Control Interno” menciona que: “se puede definir al control interno como un mecanismo efectivo implantado por las empresas, para obtener un manejo adecuado de cada una de las operaciones efectuadas de forma interna”.

Estos controles deben ser dirigidos hacia el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, en concordancia con la normativa vigente, tal como lo explica Enrique Newton:

“Conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una entidad con el objetivo de proporcionarle un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y otras normas aplicables” (Newton, 2010)

De las definiciones dadas podemos deducir que el control interno es un proceso conformado por actividades, planes, requerimientos, métodos y normas que permite a la empresa una óptima organización de sus actividades, enfocadas hacia el cumplimiento de metas, brindando una seguridad razonable y confiable en cuanto a resultados, permitiendo una toma de decisiones acertada al contar con información confiable y oportuna reduciendo el riesgo de errores.

De manera general el control se sintetiza en un seguimiento continuo y detallado en cada proceso realizado, usando metodologías ya establecidas para su correcta aplicación.

#### 1.1.2.1. *Objetivos del control interno*

El control interno al ser un conjunto de procesos necesita combinar cada una de sus actividades con las acciones propias de la administración como planear, organizar y dirigir el desempeño de la organización mediante la consecución de objetivos como:

- Eficacia y Eficiencia de las operaciones
- Información integra, confiable y suficiente
- Cumplimientos de normas, leyes y regulaciones vigentes.
- Salvaguarda de activos

Alcanzar la eficiencia y eficacia de las actividades empresariales es el principal objetivo de la implementación de un sistema de control interno, contando con estados financieros basados en información confiable de acuerdo con normas, políticas y obligaciones determinadas en la entidad.

(Deloitte, 2010) Manifiesta que el objetivo principal del control interno se basa en: “resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización”

Por su función podemos categorizar los objetivos en tres grupos:

- Desempeño
- Información
- Cumplimiento

El objetivo de desempeño se emplea como una técnica de dirección dirigida a incrementar los resultados del talento humano de una entidad, en especial hace referencia al nivel de cumplimiento de metas establecidas por la alta gerencia, los recursos materiales, tecnológicos y financieros utilizados en el cumplimiento de estas.

El objetivo de Información busca garantizar la fiabilidad de cada uno de los estados utilizados en el área financiera, verificando que cumplan con todas las condiciones legales y tributarias vigentes.

El objetivo de cumplimiento está vinculado con las acciones generadas por la alta dirección, siempre que se encuentren acorde a las disposiciones legales del país en el que la entidad funciona. Este objetivo abarca las políticas y normas emitidas por la administración, las mismas que deben ser difundidas en toda la organización para el conocimiento general de todos los miembros que la conforman, asegurando el éxito de la misión propuesta por el negocio.

#### 1.1.2.2. *Importancia del control interno*

El control es un requisito que debe estar presente en todos los procesos que realiza una organización, usualmente cuando las entidades son pequeñas y medianas no cuentan con una estructura administrativa adecuada.

La misma que se encarga de dar una solución parcial a los problemas conforme estos suceden, creando áreas arbitrariamente basados en necesidades emergentes, etc.

Este elemento es de vital importancia por su relación con políticas, normas y procedimientos internos que tienen principal impacto en la estructura de la organización, la no implantación de un control es sinónimo de una administración empírica.

El control desde el punto de vista de los colaboradores ha sido considerado como un medio de vigilancia, cuando en realidad solo es una herramienta que permite a los directivos tener un seguimiento continuo de las fases de cada proceso, identificar errores, mitigar riesgos y tomar decisiones correctivas a tiempo.

Es de vital importancia una adecuada implantación de un sistema de control interno porque:

Evita fraudes o negligencias salvaguardando los recursos de la empresa. Facilita la toma de decisiones por parte de la Dirección utilizando datos contables y extracontables

(Barquero, 2013) En el Manual de control interno de Miguel Baquero se menciona que: “El establecimiento de procedimientos del control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido al tiempo y los recursos que son limitados, las revisiones del sistema de control interno implantados no siempre se pueden llevar a cabo con la frecuencia deseada”



El control interno permite a la organización una administración enfocada al logro de objetivos, disminución de riesgos por fraude o errores, dirigiendo la organización hacia el éxito.

Las diferencias principales entre una empresa pequeña y una grande pueden ser:

- Procesos de comunicación
- Supervisión
- Administración Directa
- Niveles gerenciales
- Informalidad en procesos de autoevaluación

Todas las diferencias antes mencionadas solo delimitan el alcance que debe tener el control interno implando y las áreas que cubrirá.

En general el control interno es una herramienta de aplicación necesaria para la mejora continua de todo tipo de organizaciones.

#### *1.1.2.3. Limitaciones del control interno*

De acuerdo con los objetivos del control interno una seguridad absoluta no se puede efectuar, ya que los controles se pueden ver afectados por diversos factores, tales como:

- Juicio errado en la toma de decisiones
- Inhabilitación de ciertos controles por parte de la gerencia
- Factores externos (Macro ambiente) fuera del alcance de la entidad

#### *1.1.2.4. Clasificación del control interno*

Los tipos de sistemas de control en una organización pueden ser de tipo:

- Administrativos
- Contables o Financieros

**Los controles administrativos** tienen principal relación con el plan organizacional, procedimientos de decisión en cuanto a la autorización de transacciones. Es decir, todas las actividades, autorizaciones o medidas en relación con las operaciones de la entidad.

Dentro de este control se incluye áreas como:

- Presupuesto
- Gerencial
- Operativo

**Los controles contables** involucran también el plan de organización incluyendo métodos y procedimientos direccionados a la salvaguardia de los activos de la empresa y la confiabilidad de registros financieros/contables.

#### 1.1.2.5. *Principios que rigen el control interno*

El control interno como ya se ha establecido en partes anteriores es una herramienta, y no un final que se espera alcanzar, por ello no puede considerarse como que sea totalmente efectivo, pero si prudente.

Hay que considerar que que no todas las empresas son iguales, aunque realicen una actividad afín, el control interno no posee un proceso patrón que se lo deba cumplir, ha determinado algunos principios generales.

- Segregación de funciones
- Autocontrol
- Desde arriba hacia abajo
- Costo menor que beneficio
- Confiabilidad
- Eficiencia
- Documentación

El autor (Mantilla S., 2013) realiza un análisis de estructuras conceptuales de mayor importancia y señala un criterio para cada uno de los principios anteriores:

1. **Segregación de funciones:** Es de vital importancia definir responsabilidades, separar áreas susceptibles o no compatibles.
2. **Autocontrol:** La administración, gestión, monitoreo y valoración/evaluación del control interno son para la alta gerencia un gran soporte siempre que estas funciones se estén llevando

a cabo por personal capacitado respecto a tecnología y bajo la constante revisión de un auditor.

3. **Desde arriba hacia abajo:** El control empieza su implantación desde las áreas estratégicas y finaliza en la operativa.
4. **Costo menor que beneficio:** El control no debe representar un costo mayor a las actividades que controla ni a los beneficios que provee, su función es crear valor y evitar pérdidas al cliente, no generar sobre costos, de ser así es mejor eliminarlo o rediseñarlo
5. **Confiabledad:** La efectividad del diseño y la operación del sistema de control interno deben estar relacionados al igual que la documentación y supervisión de dichos controles.
6. **Eficiencia:** Determina si las actividades y tareas llevadas a cabo están relacionadas con los objetivos en base a los resultados obtenidos.
7. **Documentación:** Cada proceso del control interno debe estar sustentado con toda la información necesaria, misma que debe estar disponible para su análisis y revisión.

#### 1.1.2.6. *Métodos de evaluación del sistema de control interno*

Para Cardozo Hernán(2008), define los siguientes métodos de evaluación a los sistemas de control interno:

**Método descriptivo.** - Consiste en la explicación por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documenta los distintos pasos de un aspecto operativo.

**Método de cuestionario.** - Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.

**Método gráfico.** - Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en

general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

En la práctica este resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de la nada y toda la información es producto de la observación, investigación, inspección e indagaciones directas que efectúa el auditor. (págs. 38-39)

### **Modelos de Control Interno**

Existen diversas metodologías para el diseño e implantación de un sistema de control interno entre las más utilizadas tenemos:

#### **1.1.3. COSO I**

“Internal Control - Integrated Framework” (1992) Se centra en cada uno de los elementos que podrían dar paso a información financiera fraudulenta, mediante la elaboración de diversos argumentos y recomendaciones es por esto que para organizaciones como a entidades reguladoras, se creó con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar dichos sistemas y generando una definición común de “control interno”.

Se puede mencionar que el control interno es un proceso que realiza la dirección en colaboración con todo el personal de una entidad, que tiene como objetivo proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos.

1.1.3.1. Componentes

**Tabla 1-1:** Componentes del COSO I

COMPONENTES	SUBCOMPONENTES	DEFINICIÓN
<b>Ambiente de Control.</b>	1.- Integridad y valores éticos.	Se desarrollan y entienden la integridad sólida y los valores éticos, particularmente de la administración principal, y establecen el estándar de conducta para la información financiera.
	2.- Junta de directores.	La junta de directores entiende y ejerce la responsabilidad de supervisión relacionada con la información financiera y el control interno relacionado.
	3.- Filosofía y Estilo de operación de la administración.	Respaldan el logro del control interno efectivo sobre la información financiera.
	4.-Estructura Organizacional	Respalda el control interno efectivo sobre la información financiera.
	5.-Competencias en información Financiera.	La compañía retiene individuos competentes en información financiera y los roles de supervisión relacionado.
	6.-Autoridad y responsabilidad.	A la administración y a los empleados se les asigna los niveles apropiados de autoridad y responsabilidad para facilitar el control interno efectivo sobre la información financiera.
	7.-Recursos humanos.	Se diseñan e implementan políticas y prácticas de recursos humanos para facilitar el control interno efectivo sobre la información financiera.
<b>Valoración del riesgo.</b>	8.-Objetivos de la información financiera.	La administración especifica los objetivos de la información financiera, haciéndolo con claridad y criterio suficiente para permitir la identificación de los riesgos para la información financiera confiable.
	9.-Riesgos de la información financiera.	La compañía identifica y analiza los riesgos para logro de los objetivos de la información financiera como base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

	10.- Riesgo fraude.	Al valorar los riesgos para el logro de los objetivos de la información financiera considera de manera explícita el potencial para la declaración equivocada material debido a fraude.
<b>Actividades de Control</b>	11.- Integración con la valoración del riesgo	Se realizan acciones para tratar los riesgos para el logro de los objetivos de la información financiera.
	12.- Selección y desarrollo de las actividades de control.	Las actividades de control se seleccionan y desarrollan considerando su costo y su efectividad potencial para mitigar los riesgos para el logro de los objetivos de la información financiera.
	13.- Políticas y procedimientos.	Se establecen y comunican a través de la compañía las políticas relacionadas con la información financiera confiable, resultado los procedimientos correspondientes en que se llevan a cabo las directivas de la administración.
	14.- Tecnología de la información.	Los controles de la tecnología de la información, cuando sea aplicable, se diseñan e implementan para respaldar el logro de los objetivos de la información financiera.
<b>Información y comunicación</b>	15.- Información para la presentación de reportes financieros.	Información pertinente identificada, capturada, usada en todos los niveles de la compañía, y usada en una forma y cronograma que respalde el logro de los objetivos de la información financiera.
	16.- Información sobre el control interno.	La información usada para ejecutar los otros componentes del control se identifica, capturan y distribuye en una forma y cronograma que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.
	17.- Comunicación Interna.	Las comunicaciones permiten y respaldan el entendimiento y la ejecución de los objetivos, los procesos y las responsabilidades individuales del control interno en todos los niveles de la organización.
	18.- Comunicación Externa.	Los asuntos que afectan el logro de los objetivos de la información financiera se comunican a partes

		externas.
<b>Monitoreo</b>	19 Evaluación continua separada.	Las evaluaciones continuas y separadas le permiten a la administración determinar si el control interno sobre la información financiera está presente y funcionando.
	20.-Presentación de reportes sobre las deficiencias.	Las deficiencias del control interno se identifican y comunican de manera oportuna a las partes responsables de tomar acción correctiva, así como a la administración y a la junta, según sea apropiado.

Fuente: (Mantilla Blanco, 2013, pág. 86)

Elaborado por: Ramirez, D. & Ortiz, M., 2020

### 1.1.3.2. COSO II o ERM

“Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (2005) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores. (Rodrigo Estupiñán Gaitán, 2015)

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

1. **Ambiente de control:** son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de estos.
2. **Establecimiento de objetivos:** estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
3. **Identificación de eventos,** que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. **Evaluación de Riesgos:** identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
5. **Respuesta a los riesgos:** determinación de acciones frente a los riesgos.
6. **Actividades de control:** Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
7. **Información y comunicación:** eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
8. **Supervisión:** para realizar el seguimiento de las actividades.

### 1.1.3.3. *COSO III / COSO 2013*

Es el marco integrado de Control Interno emitido en mayo 2013, por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la comisión Treadway (COSO), que se encuentra enfocado en el mejoramiento del control interno, gobierno corporativo y un adecuado manejo de los recursos.

En septiembre de 1992, el Comité COSO emitió en los Estados Unidos el informe: Marco Integrado de Control Interno, COSO I, orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades. Fue creado para facilitar a las empresas los procesos de evaluación y mejoramiento continuo de sus sistemas de control interno. También debe estar incluido en reglas, regulaciones y políticas, para que así mejoren las actividades de control y alcancen sus objetivos.

#### **Definición de Control Interno según modelo COSO III**

El modelo COSO III define el control interno como un proceso integrado y dinámico caracterizado con propiedades como:

- Fácil aplicación a cualquier tipo de entidad, basado en sus necesidades particulares
- Flexible gracias a sus principios y de alcance integral, operativo y funcional
- Detección de controles ineficientes, redundantes o inefectivos que no proporcionan una reducción de riesgos considerable.
- Proponer métodos de identificación y análisis de riesgos, gestionando respuestas para dichos riesgos dentro de niveles aceptables.
- Ofrecer confianza en el logro de objetivos.

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. (Rodrigo Estupiñán Gaitán, 2015)

Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

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



## **CADBURY**

Este modelo se enfoca en las políticas de gobierno, considerando el código ético sobre aspectos financieros del gobierno de las sociedades, que permite una contribución positiva a la promoción de este en su conjunto y los principios de actuación derivados de ellos (Newton, 2010).

## **COBIT**

(Control Objectives for Information Systems and related Technology) Este modelo sirve para auditar la gestión y control de los sistemas de información y tecnología, orientado a todos los sectores de una organización, es decir, administradores IT, usuarios y por supuesto, los auditores. Supervisión es involucrados en el proceso. (Moreno, 2004)

Además, sirve como modelo de evaluación y monitoreo que enfatiza en el control de negocios y la seguridad IT y que abarca controles específicos de IT desde una perspectiva de negocios.

## **TURNBULL**

Adopción de un enfoque basado en riesgos para establecer un sistema de control interno y revisar su efectividad, sus beneficios potenciales se podrían resumir en: mayor probabilidad de lograr objetivos, mejor cobertura a largo plazo, gran probabilidad de lograr cambios, ventajas competitivas, enfoque interno en hacer bien las cosas, menores costos de capital, mejores bases para establecer estrategias, reducción de tiempo para emergencias, disminución de sorpresas desagradables, desplazamiento oportuno a otras áreas de negocios, etc. (Universidad Nacional Autónoma de México., , 2008)

## **AEC**

El modelo de autoevaluación de controles es un proceso documentado en el que la administración o el equipo de trabajo se involucra directamente en una función, se juzga la efectividad del procesamiento de control vigente, se define si se asegura razonablemente el lograr alguno o todos los objetivos. Su objetivo principal es proporcionar seguridad razonable de que se alcanzará los objetivos de la organización.

## **SAC**

El modelo de control basado en la semántica (SAC), se basa en un modelo de metadatos que permite la integración semántica de una de control de acceso y una infraestructura de acreditación externa. SAC representa una solución al problema del control de acceso para entornos altamente distribuidos, dinámicos y heterogéneos.

El diseño de este modelo se basa en la información semántica para lograr que se tengan en consideración las propiedades particulares de los recursos accedidos (lo que se conoce como “introspección de contenido”).

## **KING**

Modelo de control KING (reporte KING sobre gobierno corporativo) Desarrollado en Sudáfrica, tres reportes fueron editados en 1994 (Reporte King I), 2002 (Reporte King II), y el último modelo, en el año 2009 (Reporte King III), surge como una necesidad de contar con un Modelo de Gobierno Corporativo.

## **KONTRAG**

El modelo conocido en Alemania como “ley para el control y transparencia en las empresas KonTraG, fue introducida como parte de las responsabilidades de la gestión, las juntas directivas de las sociedades anónimas tienen que asegurarse de que una adecuada gestión de riesgos se ha establecido y el riesgo de la organización son parte de los informes.

Este modelo no es muy específico acerca de la gestión de riesgo, lo que se afirma es que: la gestión de riesgo tiene que ser realizada, los riesgos tienen que ser descubiertos de forma que la administración tenga tiempo suficiente para tomar las medidas oportunas, la gestión del riesgo ha de duplicarse en los objetivos corporativos para permitir un desarrollo próspero en la empresa.

### **1.1.4. Empresa.**

La empresa está constituida por una o varias personas estas sean naturales o jurídicas, que pueden asociarse bajo una misma razón social para desarrollar una actividad que tiene que ser lícita, entregando cada uno un capital para lograr obtener un beneficio económico o social. (Polo, 2013: Pág. 2).

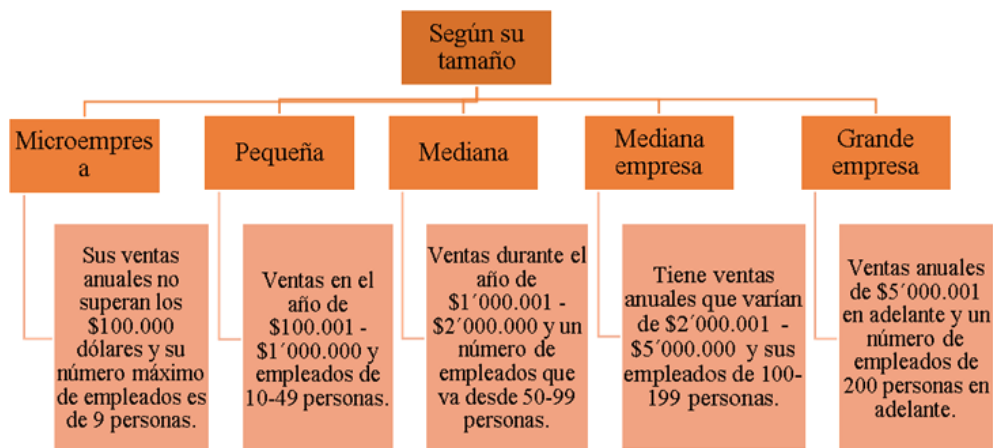
De esto se puede mencionar que la empresa con un conjunto de personas naturales o jurídicas que se encuentran organizadas e inscritas bajo una razón social para desarrollar una actividad económica y obtener un beneficio.

#### 1.1.4.1. Tipos de empresas.

Las empresas de acuerdo a su actividad de giro del negocio se dividen en:

- **Industriales.** - La actividad primordial de éste tipo de empresas es la producción de bienes o productos mediante la transformación y /o extracción de materias primas.
- **Comerciales.** - Son intermediarios entre productor y consumidor; su función primordial es la compra – venta de productos terminados en el lugar y monto adecuado (comerciantes).
- **De servicio.** - Son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y que persiguen fines lucrativos. (Treviño, J.,2009, p.70)

Para el Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC (2016) establece que las empresas de acuerdo a su tamaño se clasifican en:



**Gráfico 1-1.** Tipos de empresas según el tamaño

Realizado por: Ramirez, D. & Ortíz, M. 2020.

#### 1.1.5. Contabilidad.

La Contabilidad es la ciencia, arte, técnica que analiza, interpreta y registra las transacciones que realiza una empresa con el objeto de conocer e informar la situación financiera de la misma y los resultados finales de un período contable, a través de los estados financieros (Bravo M.,2007.p. 23).

Se encuentran obligadas a llevar contabilidad las personas naturales que realizan cualquier tipo de actividad económica, y que cumplen con lo que a continuación se detalla:

- Operan con capital propio desde el inicio de sus actividades
- Cuando al 1 de enero de cada ejercicio contable superan las 9 fracciones básicas desgravada del impuesto a la renta
- Cuando los ingresos brutos anuales del ejercicio fiscal anterior, han superado las 15 fracciones básicas desgravadas.
- Cuando los costos y gastos anuales imputables a la actividad empresarial del ejercicio fiscal inmediato han sido mayores a 12 fracciones básica desgravadas. (Bravo M., 2007.p. 23).

#### **1.1.6. Sistema**

“Es el conjunto integrado de partes relacionadas estrecha y dinámicamente, que desarrolla una actividad o función y está destinado a alcanzar un objetivo específico”; mientras que para Rodríguez, V., (2002, p. 21) “Es un conjunto organizado, formando un todo, en el que cada una de sus partes están interrelacionadas a través de un orden lógico, que concatena sus actos hacia un fin determinado”.

Por lo tanto, un sistema es la relación ordenada y lógica de un cierto número de etapas que tiene como propósito alcanzar un objetivo preestablecido por una organización. (Chiavenato, I., 2002, p. 58).

#### **1.1.7. Control**

“El proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes”; en cambio Münch, L., & García, J., (2014, p. 109), menciona que el control es la acción de “evaluar y medir la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias en bien de la empresa”.

Por tal motivo, al control se lo entiende como la serie de actividades que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización, comparando la planificación con los resultados obtenidos (Correa, F., 2009, pag. 28).

### 1.1.7.1. *Importancia del control*

“La función en la cual se logra con eficiencia y eficacia los objetivos, además que hayan sido alcanzados y realizados de acuerdo al tiempo establecido, garantizar que las acciones correctivas se hayan llevado adecuadamente, predominando que, el valor del control es la relación entre las funciones de planificar y delegar de las cuales surgen las medidas y objetivos de una empresa”. (Robbins, S., & De Cenzo, D., 2009, pág. 89).

“Es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración. Es la única forma mediante la cual los gerentes saben si las metas organizacionales se están cumpliendo. Este proceso permite que la organización vaya en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas. Las normas y pautas se utilizan como un medio de controlar las acciones de los empleados, pero el establecimiento de normas también es parte inherente del proceso, y las medidas correctivas suponen un ajuste en los planes. Las actividades de control analizan si se logran los propósitos fijados en la planificación, y nos informan sobre si se está cumpliendo con los objetivos planteados” (Sánchez, M., 2015, pág. 107).

En definitiva, el control es importante porque forma parte del proceso administrativo, el mismo que evalúa si los objetivos planificados se cumplieron o no, con el propósito de establecer medidas de acción correctivas en el caso de ser necesarias y a su vez continuar con el establecimiento de nuevas metas.

### 1.1.7.2. *Elementos del control*

<b>Establecimiento de estándares.</b>	<b>Medición de resultados</b>	<b>Corrección.</b>	<b>Retroalimentación</b>
•Es aplicar una unidad de medida, que permita utilizarse como modelo, guía o patrón.	•Hace referencia a la acción de medir resultados de acuerdo a la base o patrón establecido.	•Efectuar acciones correctivas para mitigar las desviaciones en relación con los estándares.	•El establecimiento de medidas correctivas da lugar a la retroalimentación es aquí en donde se encuentra la relación más estrecha entre la planeación y el control

**Gráfico 2-1.** Elementos del control

**Fuente:** Correa, F., 2009, pág. 28

### **1.1.8. *Flujogramas***

Es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. (Manene, 2011, p.1).

Los diagramas de flujo representan proceso de trabajo de complejidad media o baja realizadas por un recurso persona o máquina. Estos diagramas pueden representar tanto el funcionamiento actual del proceso existente en la organización como también el nuevo diseño propuesto para la realización de un proceso (Ramonet, 2013, p.2).

Partiendo de estas definiciones se puede mencionar que un flujograma es una representación gráfica sistemática de cada una de las actividades que componen un determinado proceso, en el mismo se detallan las diversas actividades y quienes serán los autores al ejecutarlas para con ello ser más eficientes y eficaces, promoviendo la mejora continua en la institución.

#### **1.1.8.1. *Objetivo de los flujogramas***

El flujograma permite tener una visualización clara de los procesos que deberán seguir para cumplir con lo establecido, identificando problemas a tiempo y de esta manera se mejorarlos para lograr que no afecten a la empresa. (Maldonado, 2011).

El flujograma debe detectar:

- ✓ Puntos fuertes
- ✓ Puntos débiles
- ✓ Controles clave (Maldonado, 2011).

#### **1.1.8.2. *Características de los flujogramas***

- ✓ Un diagrama de flujo siempre empieza con un inicio y un fin, aunque dentro de los mismos puede haber otro inicio y otro fin de una sub-etapa.
- ✓ Capacidad de Comunicación, permite la puesta en común de conocimientos individuales sobre un proceso, y facilita la mejor comprensión global del mismo.

- ✓ Claridad, proporciona información sobre los procesos de forma clara, ordenada y concisa.
- ✓ Favorece y facilita la comprensión y el mejor entendimiento del proceso a través de mostrarlo como un dibujo. Una persona reconoce más fácilmente los dibujos, un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto (Enriquez, 2012).

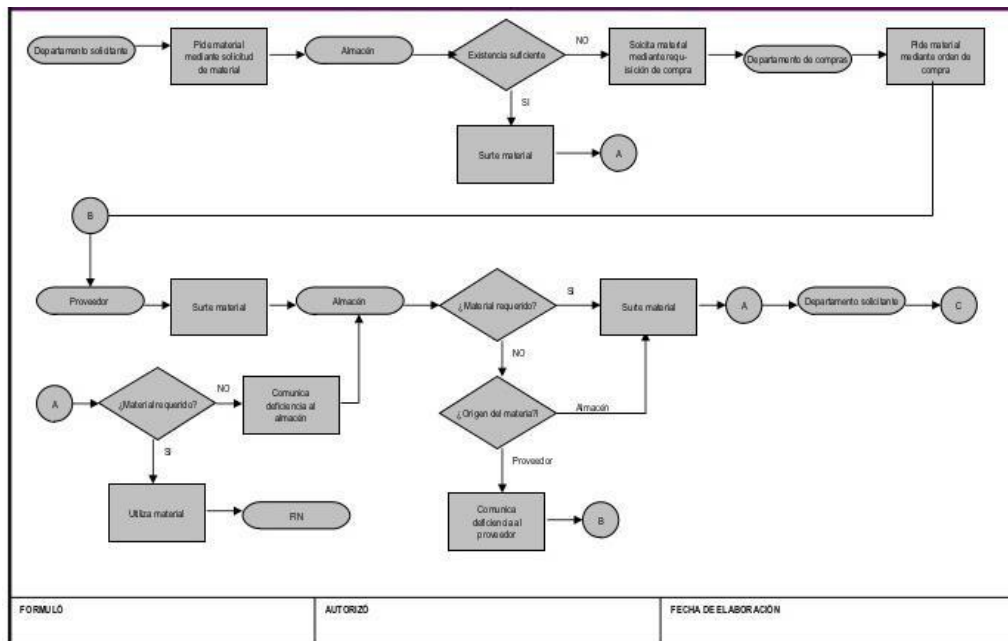
### 1.1.8.3. Tipos de flujograma

Los flujogramas pueden dividirse de la siguiente manera:

- ✓ Flujograma Vertical
- ✓ Flujograma Horizontal
- ✓ Flujograma Panorámico
- ✓ Flujograma Arquitectónico
- ✓ Flujograma Estándar
- ✓ Flujograma funcional

### 1.1.8.4. Flujograma horizontal

En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha. (Sanajeb, 2009)

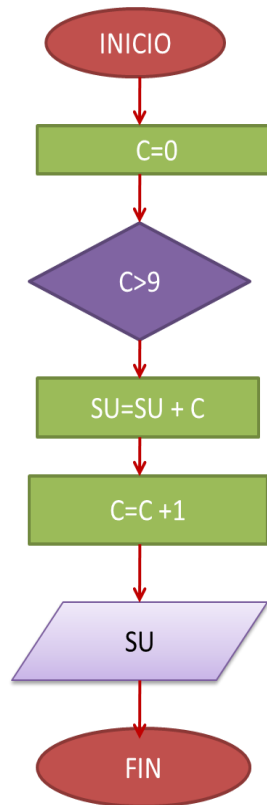


**Gráfico 3-1.** Flujograma Horizontal

Fuente: (Vivas, 2008)

#### 1.1.8.5. *Flujograma vertical*

En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito (Sanajeb, 2009).



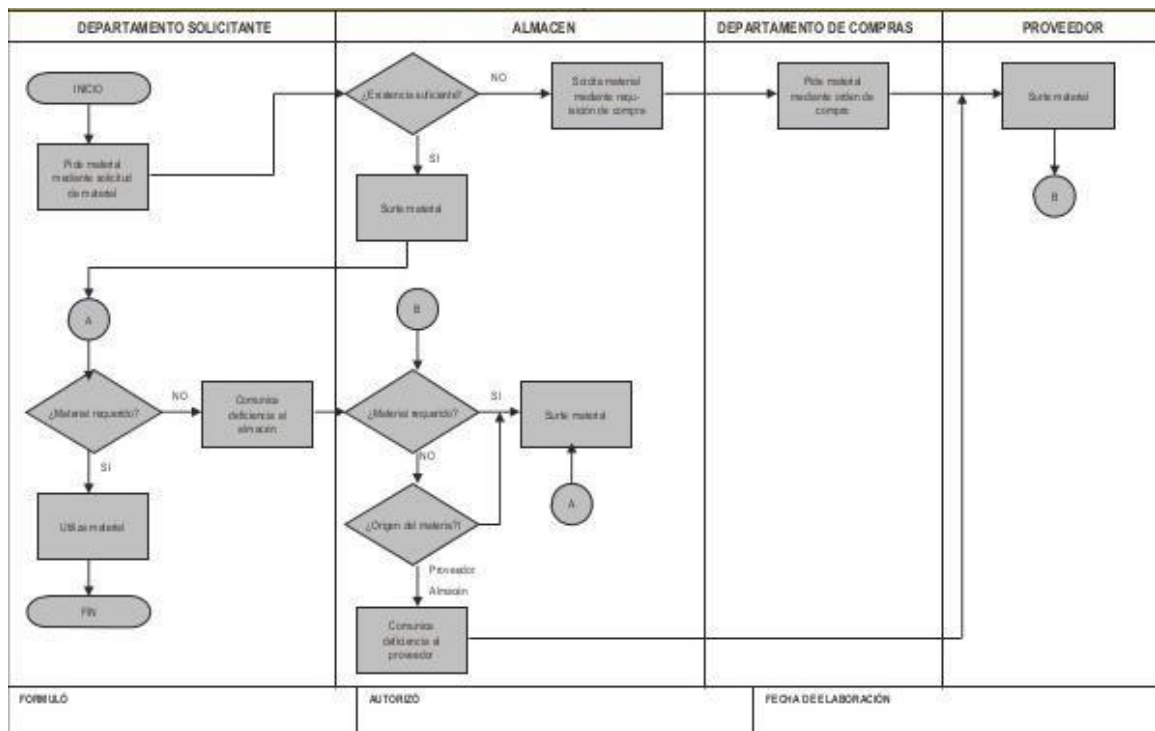
**Gráfico 4-1.** Flujograma vertical

Fuente: (Santillana, 2003)

#### 1.1.8.6. *Flujograma panorámico*

El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápido que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra (Sanajeb, 2009).



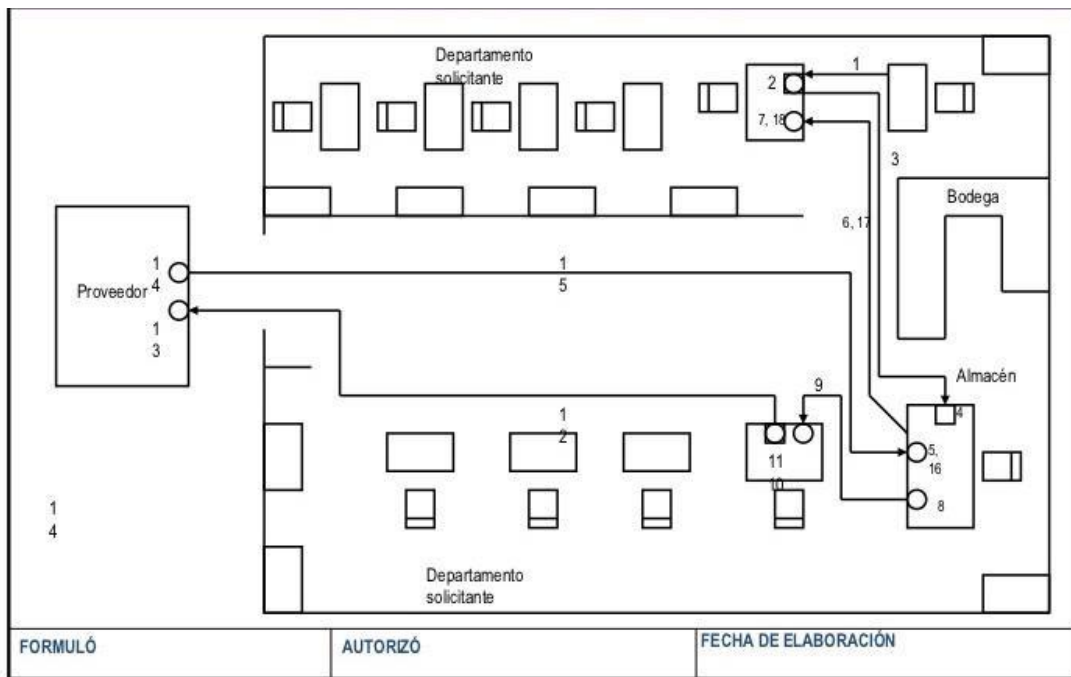


**Gráfico 5-1.** Flujograma panorámico

Fuente: (Vivas, 2008)

#### 1.1.8.7. Flujograma arquitectónico

Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los utilizados son fundamentalmente representativos (Sanajeb, 2009).



**Gráfico 6-1.**Flujograma arquitectónico

Fuente: (Vivas, 2008)

#### 1.1.8.8. *Flujograma estándar*

Un flujograma estandar permite observar la secuencia de las actividades desde el principio hasta el fin, de una manera general. Para su construcción se utiliza 34 símbolos estándar que permiten ilustrar la acción de acuerdo con el significado del símbolo. En cada símbolo se escribe la acción con un verbo en infinitivo (terminación en ar, er, ir) y se complementa con un sustantivo que es el objeto de la acción (Agudelo & Escobar , 2007: p.p 38-40).

La diagramación puede hacerse en forma vertical u horizontal y los símbolos son determinados por la organización. Lo más importante es que cuando se definan, deben usarse obligatoriamente por todos los miembros para evitar malas interpretaciones (Agudelo & Escobar , 2007: p.p 38-40).

Se concluye que un flujograma estándar permite de manera general observar las actividades que integran un determinado proceso de principio a fin, para su elaboración se utilizan treinta y cuatro símbolos estándares que permiten representar la acción con el significado de cada símbolo, este diagrama se efectúa en forma vertical





#### 1.1.8.9. *Flujograma funcional*

El flujograma funcional es la mejor forma de diagramar un proceso, porque además del flujo del proceso contiene los responsables funcionales o las áreas responsables de cada actividad. Diagramar de esta forma permite a todos los miembros del equipo conocer mediante una visión amplia todo lo que hace el proceso y en qué parte actúa cada uno, permite identificar quienes son los clientes internos y puede determinar el porqué de la actividad y cómo hacerlo de la mejor manera (Gaibor, 2016, p. 35).

Un flujograma de carácter funcional se enfoca principalmente en representar en forma cronológica, ordenada y sistemática cada una de las actividades que integran un proceso añadiendo a cada una de estas actividades sus respectivos responsables, lo que permite que cada miembro del equipo de trabajo identifique claramente en qué parte del proceso actuar y ejecute su trabajo de manera eficiente y eficaz evitando duplicidad de funciones y pérdida de recursos empresariales.

#### 1.1.9. *Símbolos para diagramar*

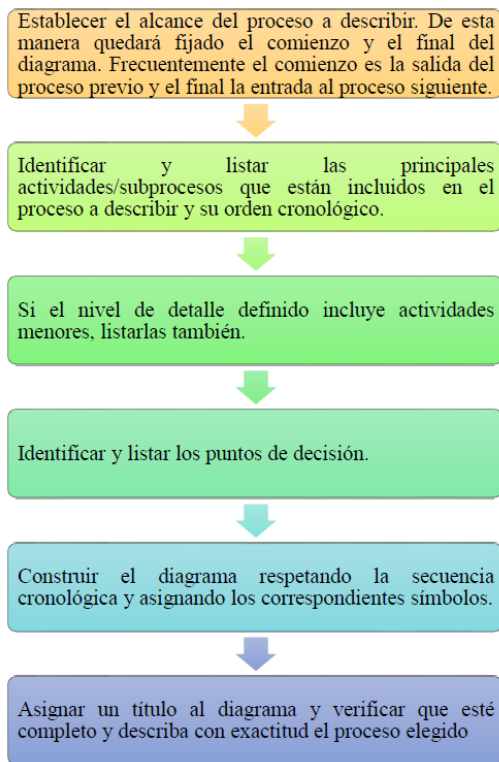
**Tabla 2-1:** Símbolos para diagramar

SÍMBOLO	SÍGNIFICADO	INSTRUCCIÓN
	Actividad	Describe la actividad en forma clara y rápida
	Decisión	Interrogante sobre el tema a decidir
	Transporte	Referencia sobre el proceso al cual se traslada
	Impresión de documentos	Indicar el nombre del documento impreso o al que se refiere
	Inicio o Fin	Determina el inicio o fin de un proceso
	Conector	Indica la secuencia de un proceso
	Archivo	Determinar el lugar de almacenamiento de documentos o productos
	Demora	Indica el tiempo de espera de una actividad
	Control o Inspección	Hace referencia a la inspección o revisión de procesos u actividad.
	Sentido de Flujo	Siempre se debe indicar el sentido del flujograma
	Transición Electrónica de Datos	Indicar a quien va dirigido o hacia dónde va la transferencia de datos electrónicos.

Fuente: Agudelo, L. & Escobar, J., 2007

Elaborado por: Ramirez, D. & Ortíz, M. 2020.

### 1.1.10. Pasos paraa construir un flujograma.



**Gráfico 7-1.** Pasos para construir un flujograma

Fuente: (Enriquez, 2012)

## 1.2. Marco conceptual

### 1.2.1. Diseño.

*El diseño es un conjunto de diversos procesos que convierte los requisitos en características determinadas o en la declaración de un producto, proceso o sistemas (Pérez, 2004: pág.36).*

*De esto se puede decir que el diseño es un conjunto de varias actividades específicas que tienen el fin de cumplir con un objetivo y dando resolución a los problemas de una empresa.*

### 1.2.2. Control.

El control es una de las fases del proceso administrativo esta se encarga como su nombre lo dice de controlar cualquier decisión o actividad que realicen en la dirección general, para regir los riesgos e extender la posibilidad de que se alcancen los objetivos y metas propuestas, a través de tener en cuenta que las actividades se realicen de acuerdo a lo establecido, y se reprendan los

errores o desviaciones entre lo planeado y lo logrado queriendo evitar que vuelvan a ocurrir (Santilla, 2015: Pág. 72).

### **1.2.3. Sistema.**

Es un conjunto compuesto con partes que tiene relación, que realiza una función y está destinado a cumplir los objetivos. Por esto se puede mencionar que un sistema es una relación sumamente ordenada y con lógica de varias etapas que tiene como finalidad cumplir con un objetivo en específico que se ha propuesto una organización (Chiavenato, I., 2002, p. 58).

### **1.2.4. Mitigación de riesgos.**

Es la operación de ir corrigiendo o reduciendo la incertidumbre de los diversos acontecimientos que son relevantes de un riesgo mediante la administración, la transferencia o exclusión del riesgo (Vilches, 2005: Pag. 46).

### **1.2.5. Flujogramas.**

Son la escritura gráfica del flujo o secuencia de operaciones de un trabajo en específico. Tiene la excelencia de indicar el orden correcto del proceso en ejecución, los departamentos y las personas responsables de su realización, en otras palabras, es la representación de símbolos de un determinado proceso (Manene, 2011, p.1).

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

##### 2.1.1. *Enfoque cuantitativo*

Se centraliza en recurrir a la información recogida para contestar a las diversas preguntas de investigación y probar la hipótesis o ideas a defender, confía en la exactitud numérica, el uso de la estadística, modelos de conducta, procura generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras particulares, define las distintas variables en un determinado contexto, analiza las mediciones obtenidas por métodos estadísticos, se asocia con encuestas con preguntas cerradas o los estudios que emplean instrumentos de medición estandarizados (Vega, Ávila, Camacho, Becerril, & Leo, 2014: p.525).

##### 2.1.2. *Enfoque cualitativo*

Una investigación con un enfoque cualitativo se centra en estudiar la realidad de las cosas en un contexto natural sucede, obteniendo y descifrando anómalos de acuerdo con las personas cómplices. Maneja los diferentes materiales para la recolección de información como entrevistas, observaciones, los distintos escenarios de problemas, así como los significados en la vida de los colaboradores (Blasco y Pérez, 2007; citados en Ruiz, 2018, p.5).

Tomando como referencia a los dos conceptos antes mencionado se puede concluir que el enfoque de la presente investigación es mixto ya que se involucra tanto el enfoque cualitativo y cuantitativo, de esta manera se podrá entender de una manera más amplia el objeto de estudio partiendo de lo amplio a lo específico y para poder emitir una opinión correcta del análisis efectuado se trabajará con los diversos cuestionarios y entrevistas a los empleados de la empresa.

#### 2.2. Nivel de investigación

##### 2.2.1. *Investigación exploratoria.*

Cuando se observa un fenómeno este debe ser analizado, por tanto, es fenomenológico; su ocupación es la identificación del problema. No incluye la estadística y los modelos

matemáticos, es decir no realiza un estudio cuantitativo de los diversos hechos, por tanto, es interpretativo (Anndy & González, 2012: p .13).

En la presente investigación se realizará un nivel de investigación exploratorio ya que el mismo es un tipo de investigación utilizada para estudiar un problema que no está claramente definido, por lo que se lleva a cabo para comprenderlo mejor, la investigación exploratoria se encarga de generar hipótesis que impulsen el desarrollo de un estudio más profundo del cual se extraigan resultados y una conclusión.

### **2.2.2. Investigación descriptiva.**

Relata diferentes anómalos sociales en una situación temporal y geográfica determinada. Su principal finalidad es describir y estimar parámetros. Los hechos van cambiando según vayan sucediendo los acontecimientos temporales y geográficos dependiendo lo que se esté estudiando. Consiste en describir frecuencias (variables categóricas) y promedios (variables numéricas) y se estiman parámetros con intervalos de confianza (Anndy & González, 2012: p .12).

El trabajo de titulación tendrá un nivel de investigación descriptivo puesto que se describen los datos y características del objeto de estudio, mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno aplicados a los empleados de la empresa.

## **2.3. Diseño de investigación**

El diseño de la actual investigación es no experimental puesto que no va a requerir el trabajo en laboratorios ni realizar simulaciones, ya que la investigación está basada en acontecimientos ya ocurridos, con el uso de las diversas técnicas ya establecidas en los incisos anteriores.

## **2.4. Tipo de estudio**

### **2.4.1. Aplicada.**

La investigación aplicada es conocida por la forma en que analiza la realidad social, prefiriendo la inmediatez en la resolución de los problemas sociales al interés científico. Sus revelaciones se aplican para desarrollar o mejorar estrategias y actuaciones específicas



de gestión social. El ámbito más habitual de este tipo de indagaciones es el institucional u organizativo (Cívicos & Hernández, 2007: Pág. 38).

En la investigación se aplicarán los diversos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria para dar solución a los distintos problemas de control interno que presenta la empresa.

## 2.5. Población y muestra

### 2.5.1. Población.

La población, o en palabras más conocidas no es nada más que población objetivo, es un conjunto finito o infinito de individuos con características similares o comunes para los cuales serán ampliables las conclusiones de la exploración. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2012: Pág.81).

Se conoce como población a las personas que permanecen en un lugar en específico en el caso de la empresa E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G, cuenta con 71 empleados los cuales se detallan a continuación.

**Tabla 3-2:** Nómina de trabajadores.

Nº	NOMBRE	CARGO
1	GAIBOR JURADO MARIA PAOLA	GERENTE GENERAL
	SISALEMA CARRILLO ROSITA DEL CARMEN	DIRECTORA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES (Encargada)
2	TACO NUÑEZ FABRICIO ADRAIN	DIRECTOR COMERCIAL
3	NARVAES CARLOS	DIRECTOR TECNICO
4	SISALEMA CARRILLO ROSITA DEL CARMEN	DIRECTORA FINANCIERA
5	AGUACHELA SISA SEGUNDO ANGEL	AYUDANTE DE ALBAÑIL
6	AGUALONGO YALLICO ANGEL CECILIO	AYUDANTE DE PLOMERIA
7	AGUALONGO YALLICO LUIS ENRIQUE	PEON
8	AMAGUAÑA TIPAN DIEGO ARMANDO	PEON
9	ALLAN NARANJO RAUL WILFRIDO	LABORATORISTA
10	ARAGON COLOMA EUFEMIA BEATRIZ	TESORERA

11	ALVAREZ MENA PATRICIO VINICIO	ADMINISTRADOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
12	ARELLANO ARELLANO JOSE GUILLERMO	PEON
13	ARELLANO TAMAMI RAFAEL	PEON
14	BAYAS GARCIA ANGEL GUILLERMO	CHOFER ADMINISTRATIVO NIVEL 3
15	BUSTILLOS CARBALLO GUSTAVO RUBEN	CHOFER VEHICULO LIVIANO NIVEL 3
16	BORJA ALARCON DARWIN ADRIAN	CHOFER VEHICULO LIVIANO NIVEL 3
17	BORJA SINMALEZA JUAN CARLOS	LECTOR
18	CAIZA CHIMBO CLEVER MAURICIO	PEON
19	CASTILLO GUZMAN VICTORIA DE LAS MERCEDES	RELACIONADORA PUBLICA
20	CEPEDA LUIS	FACTURACIÓN / COBRANZAS
21	CHASI VEGA CARLOS EFRAIN	<b>PLOMERO</b> (GUARDIAN Y OPERADOR TANQUES DE RESERVA)
22	CHICAIZA AYME BLANCA MELIDA	AUXILIAR DE SERVICIOS
23	CHIMBO ALDAZ JENNY PIEDAD	ATENCIÓN AL CLIENTE
24	CHIMBOLEMA CHIMBOLEMA ISIDRO	PLOMERO
25	CHIMBOLEMA AREVALO LUIS HERNAN	PEON
26	CUVI CHIMBOLEMA LUIS ERNESTO	PEON
27	DAVILA RUIZ WILSON RAMIRO	GUARDALMACEN
28	ESCOBAR LLERENA WASHINGTON JAVIER	LECTOR
29	ESCOBAR PEREZ LIDIA GUADALUPE	SECRETARIA
30	ESCOBAR WASHIGTON ESTUARDO	AUXILIAR DE SERVICIOS
31	GAGLAY PARRA MIRYAM MARLENE	RECAUDADORA
32	GARCIA LOPEZ EDGAR HERNAN	LECTOR
33	GARCIA HIDALGO JOHN MARCELO	PEON
34	GARCIA URVINA LOURDES JANETH	CONTADORA
35	GUAMAN SALAZAR WALTER VINICIO	PEON
36	GUTIERREZ VELOZ ALEX FABIAN	CHOFER VEHICULO LIVIANO NIVEL 3

37	GUASHPA LUMBI DARWIN ADRIAN	PEON
38	GUALPA GUASHPA EDWIN FABIAN	PEON
39	HINOJOZA FAGARDO EDISON JOSE	AYUDANTE DE PLOMERIA
40	JARRIN VACA MARCELO XAVIER	INSPECTOR DE LECTURAS
41	LLUMIGUANO CHELA KLEIDER SEBASTIAN	CORTES Y RECONEXIONES
42	LLUMIGUANO LLUMIGUANO IGNACIO	PLOMERO
43	LLUMITAXI GUALPA ANGEL FAVIAN	PEON
44	LLUMITAXI GUALPA CARLOS MARIO	PEON
45	MANOBANDA CRISTIAN	SUPERVISOR DE OPERACIONES
46	MANOBANDA AMANGANDI DAVID EFRAIN	GUARDIAN Y OPERADOR TANQUES DE RESERVA
47	MANOBANDA SEGUNDO GONZALO	PEON
48	MEZA RAMOS VINICIO FROILAN	PROVEEDOR
49	MOPOSITA ARELLANO MIGUEL	ALBAÑIL
50	MOPOSITA ARELLANO POLIVIO	PEON
51	MUYULEMA CHIMBOLEMA LUIS EDUARDO	JEFE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AGUA POTABLE
52	MUYULEMA CHIMBOLEMA NESTOR HUGO	PLOMERO
53	NARANJO CISNEROS WILSON	CHOFER VEHICULO PESADO NIVEL 4
54	ALEX ANRANGO	ELABORACION Y DISEÑO DE PROYECTOS
55	ORTIZ CHÁVEZ MAURICIO FERNANDO	ASISTENTE
56	PACHALA MULLO OSCAR PAUL	PEON
57	PATIN COLES AUGUSTIN	PEON
58	QUINATOA QUINATOA SEGUNDO ANGEL	PEON
59	RAMIREZ GARCIA ANIBAL FIDEL	JEFE DE MANTENIMIENTO DE REDES AA PP Y AA.SS
60	REA AGUALONGO ANGEL RAUL	PEON
61	RUMITAXI COLES MANUEL ANGEL	PEON
62	SALTOS MONICA PATRICIA	FACTURACION

63	SIMALEZA CASTILLO JOSE DAMIAN	INSPECTOR DE ACOMETIDAS
64	TARIS PACHALA JULIAN	PEON
65	TENELEMA TARIS ROLANDO EFRAIN	AYUDANTE BODEGA
66	TENELEMA TARIS SEGUNDO NICOLAS	CHOFER VEHICULO LIVIANO NIVEL 3
67	VILLEGAS RODRIGUEZ MANUEL MESIAS	PLOMERO
68	YEPEZ CASCO MARIO RODRIGO	CHOFER VEHICULO LIVIANO NIVEL 3
69	ZARUMA PACHALA HOLGER PATRICIO	LECTOR
70	ROCHINA ZARUMA WILLIAM GIOVANNY	ASESOR JURIDICO
71	FERNANDEZ FREDDY	JEFE DE TALENTO HUMANO UNIDAD ADMINISTRATIVA

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D. & Ortíz, M. 2020.

### 2.5.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de los individuos de una población. Suele ser oneroso y demanda gran inversión de tiempo valorar a toda la población de interés ya que se debe tener reconocida a la población y a sus individuos para conformar una muestra y difundir los resultados a toda la población (Castillo & Orozco, 2014: Pág.128).

Para calcular la muestra aplicamos la formula.

$$n = \frac{Z^2 p q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p q}$$

El significado de los términos es:

n= Tamaño de la muestra

Z = Margen de confiabilidad, 95%

p = Probabilidad de que el evento ocurra

q = Probabilidad de que el evento no ocurra

E = Error de estimación o error muestral 1% al 3% y del 5% al 6%

N = Población o universo de estudio

N-1 = Factor de corrección.

$$n = \frac{(0,95)^2 (0,5) (0,5) (71)}{((0,05)^2 (71 - 1) + (0,95)^2 (0,5) (0,5))}$$

$$n = 40$$

## **2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.6.1. Métodos.**

#### *2.6.1.1. Inductivo.*

El método inductivo se aplica en los elementos descubiertos a casos específicos, a partir de un lazo de juicios (Hernández, 2006: Pág. 107).

Se aplica el método inductivo, se inicia por la observación de determinados hechos, los cuales registra, analiza y contrasta para por consiguiente poder emitir una solución y conclusión de dicho análisis.

#### *2.6.1.2. Deductivo.*

Este método parte de lo general a lo específico es decir se llega desde la razón, y de ella se derivan consecuencias lógicas adaptables a la realidad” (Ferreyra, 2014: Pág. 20).

El método deductivo, se aplicará este método porque a partir de una serie de premisas o principios se podrá emitir conclusiones lógicas.

### **2.6.2. Técnicas.**

#### *2.6.2.1. Encuesta.*

Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando (Baena, 2014: Pág.112).

En el trabajo de investigación se aplicará la encuesta a la muestra especificada anteriormente y así poder conocer la situación actual en la cual se encuentra la empresa.

### **2.6.3. Instrumentos**

#### *2.6.3.1. Cuestionarios*

“El instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario” (Baena, 2014: Pág. 112).

Se aplicará los cuestionarios a los empleados de la empresa aplicando el método de COSO I con el cuál se podrá conocer y evaluar el riesgo de las distintas actividades y procedimientos que se llevan a diario en la empresa.

#### *2.6.3.2. Observación.*

“Al hablar de la observación directa se puede mencionar que cada día existe mayor confianza y credibilidad, ya que permite obtener información directamente de la fuente y por ende es confiable, siempre y cuando la misma se realice por medio de un procedimiento controlado y sistematizado, es por esto que hoy en día están utilizándose recursos audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo” (Bernal, 2010: pag. 177).

Esta técnica se la aplicará al momento en que visitemos la institución para realizar la aplicación de encuestas y de los cuestionarios de control interno para obtener la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo de investigación, de la misma manera, para constatar datos y verificar ciertos hechos y circunstancias que se relacionan con la forma de ejecución de procesos.

## 2.7. Análisis e interpretación de resultados.

### Encuesta.

#### I. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico definido?

Tabla 4-2: Plan estratégico

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	27	67
NO	13	33
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020

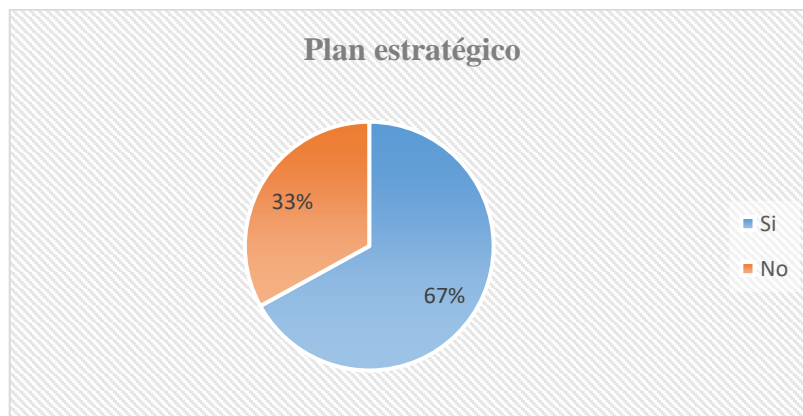


Gráfico 8-2. Plan estratégico

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

#### Análisis e interpretación.

Del 100% de la población encuestada el 33% menciona que la empresa no cuenta con un plan estratégico definido en la institución esto se da por que existe desconocimiento por parte de los empleados de si en realidad existe o no un plan estratégico, por otra parte el 67% dice que si existe un plan estratégico ya que este porcentaje de la población si conoce acerca de aquello.

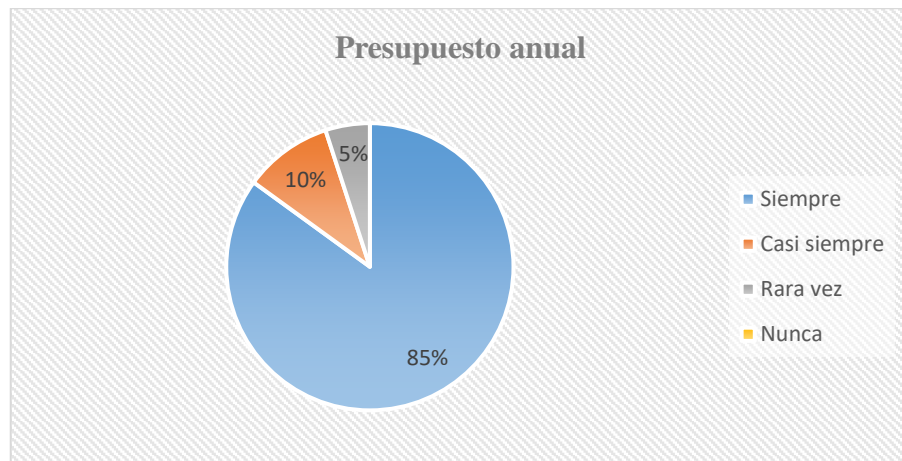
## 2. ¿Se elabora un presupuesto anual en la empresa?

**Tabla 5-2:** Presupuesto anual

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	34	85
Casi siempre	4	10
Rara vez	2	5
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020



**Gráfico 9-2.** Presupuesto anual

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

### **Análisis e interpretación.**

Del 100% de la población encuestada se puede deducir que el 5% dice que rara vez se elabora un presupuesto anual, el 10% menciona que casi siempre y el 85% siempre, esto se debe a que existe un desconocimiento por parte de los empleados de lo que realiza la parte administrativa.



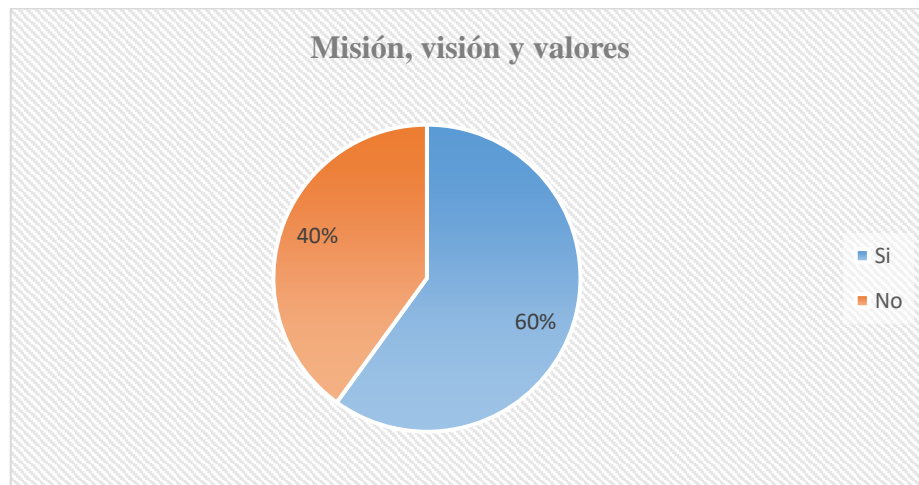
### 3. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de la institución?

**Tabla 6-2:** Misión, visión y valores

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	24	60
NO	16	40
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020



**Gráfico 10-2.** Misión, visión y valores

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

#### **Análisis e interpretación.**

Del 100% de la población encuestada el 40% manifiesta que no conoce sobre la misión, visión y valores que tiene la institución y el 60% menciona que si conoce acerca de esto, se puede decir que esto se da debido a que no existe una amplia comunicación por parte del departamento administrativo con los empleados.

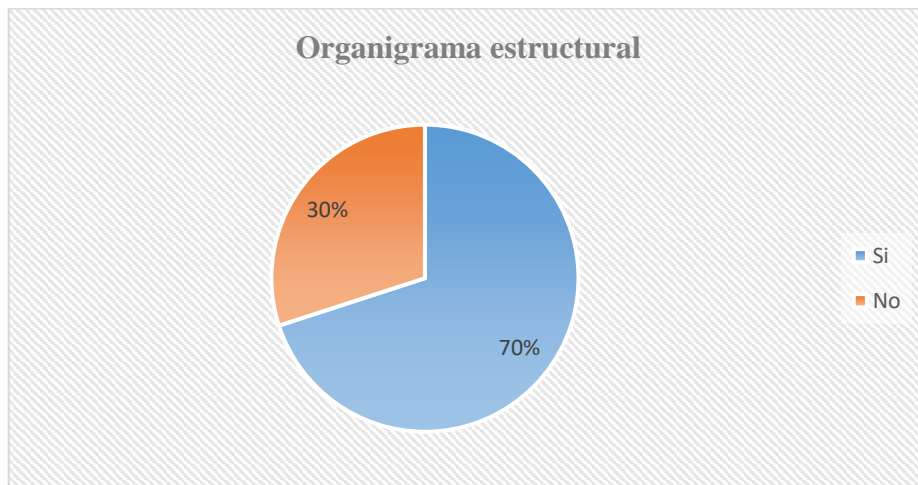
#### 4- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un organigrama estructural?

**Tabla 7-2:** Organigrama estructural

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	28	70
NO	12	30
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020



**Gráfico 11-2.** Organigrama estructural

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

#### **Análisis e interpretación**

Del 100% de la población encuestada el 30% munciona que no conoce si la empresa cuenta con un organigrama estructural, mientras que el 70% nos dice que si conoce sobre el organigrama, esto se da puesto a que no existe un orgranigrama estructural actualizado ya que se han fucionado algunos departamentos y no se tiene claro acerca de la estructura de la institución.

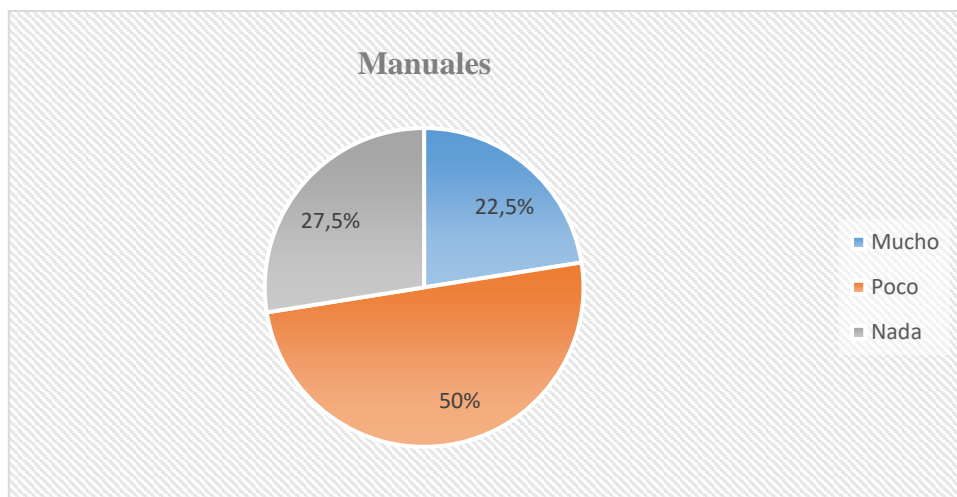
5. ¿Conoce usted si La empresa dispone de un manual en el que se establezcan actividades y responsabilidades al personal?

**Tabla 8-2:** Manuales

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Mucho	9	22,5
Poco	20	50
Nada	11	27,5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020



**Gráfico 12-2.** Manuales

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de la población el 22,5% manifiesta que conoce mucho sobre si la empresa dispone de un manual en el que esténe establecidas las actividades y responsabilidades del personal, el 27,5% menciona que no conoce nada y el 50% que conoce poco, esto existe debido a que los m anuales de la institución no están actualizados y es por ello que existe confusión por parte d elos empleados de algunas actividades que deben realizar.

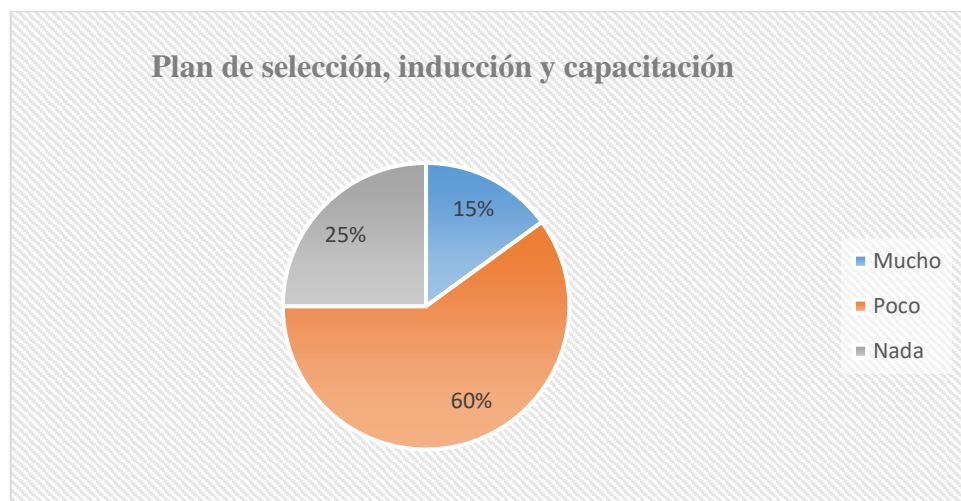
6. ¿Conoce usted si existe un plan de selección, inducción y capacitación del personal?

**Tabla 9-2:** Plan de selección, inducción y capacitación

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Mucho	6	15
Poco	24	60
Nada	10	25
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020



**Gráfico 13-2.** Plan de selección, inducción y capacitación

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de la población encuestada el 15% manifiesta que conoce mucho acerca de si existe un plan de selección, inducción y capacitación del personal, el 25% no conoce nada y el 60% conoce poco esto se da debido a que no existe capacitación continuadamente para el personal.

7. ¿las medidas de seguridad que adopta en los puestos de trabajos son:

Tabla 10-2: Medidas de seguridad

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Excelentes	6	15
Muy buenas	5	12,5
Buenas	11	27,5
Regulares	15	37,5
Malas	3	7,5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020

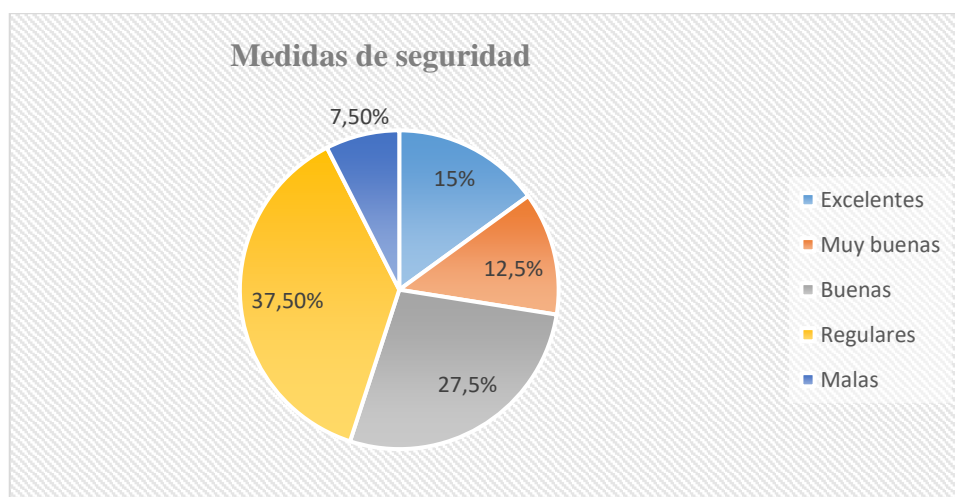


Gráfico 14-2. Medidas de seguridad

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de la población encuestada el 7,5% menciona que las medidas de seguridad que ha adoptado en los puestos de trabajo la institución son malas, el 12,5% muy buenas, el 15% excelentes y el 37,5% regulares, esto sucede porque no se les dota de trajes y equipamiento especializado a los empleados.

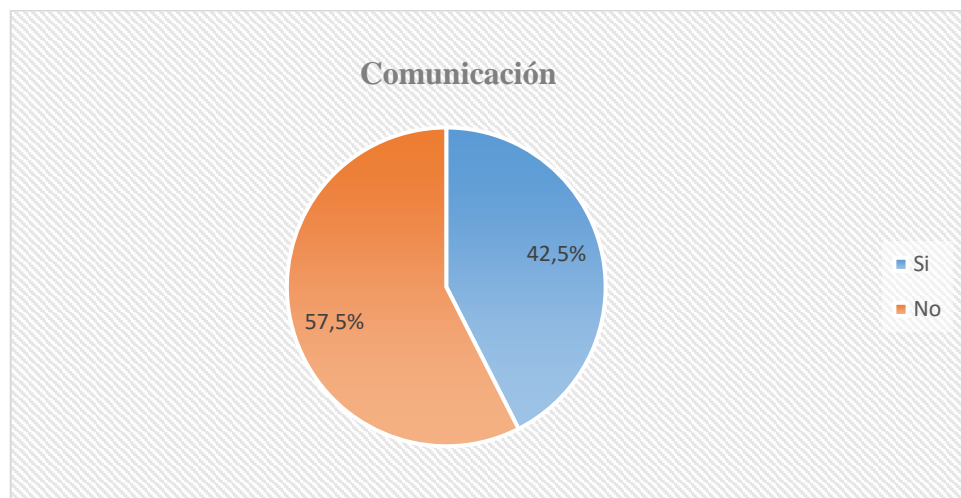
8. ¿Existe una comunicación apropiada entre las diferentes áreas y niveles jerárquicos?

**Tabla 11-2:** Comunicación

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	17	42,5
NO	23	57,5
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020



**Gráfico 15-2.** Comunicación

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de la población encuestada el 42,5% menciona que, si existe una comunicación apropiada entre las diferentes áreas y niveles jerárquicos, mientras que el 57,5% dice que no lo existe ya que muchas de las veces los empleados no conocen lo que en realidad existe dentro de la institución.

9. ¿Recibe la gerencia información oportuna de cada una de las actividades realizadas?

Tabla 12-2: Información

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	11	27,5
Casi siempre	10	25
Rara vez	18	45
Nunca	1	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020

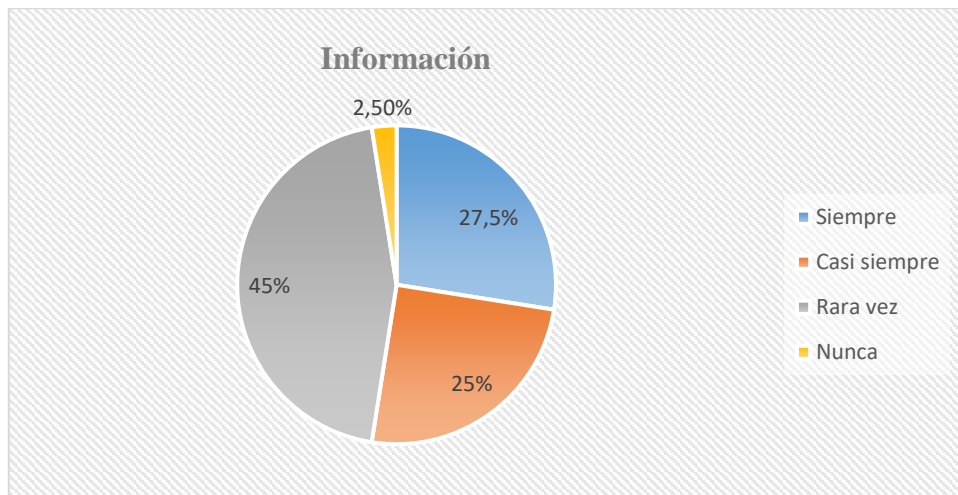


Gráfico 16-2. Información

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de la población encuestada el 2,5% dice que la gerencia nunca recibe información oportuna de cada una de las actividades realizadas, el 25% menciona que casi siempre, el 27,5% que siempre y el 45% rara vez esto se da por que no se ha establecido un correcto orden de las actividades que deben realizar.

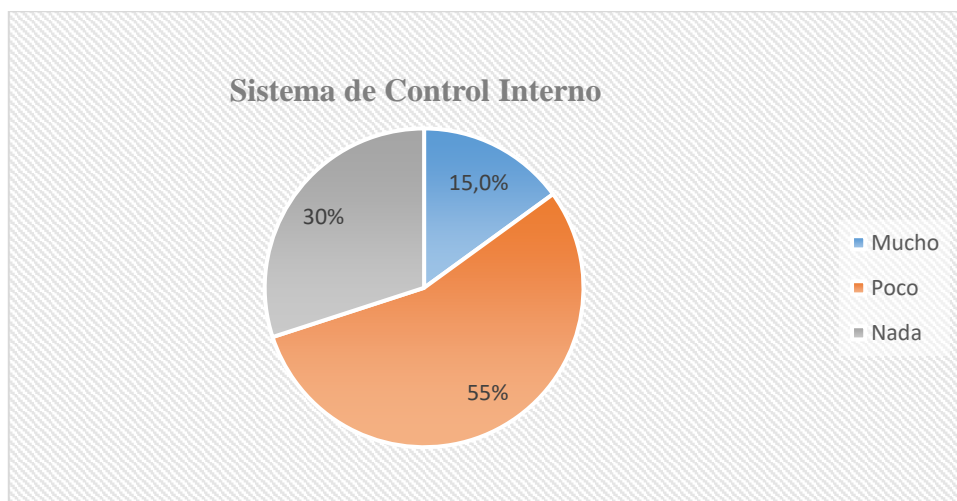
## 10. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Control Interno?

**Tabla 13-2:** Sistema de Control Interno

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Mucho	6	15
Poco	22	55
Nada	12	30
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020



**Gráfico 17-2.** Sistema de Control Interno

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

### **Análisis e interpretación.**

Del 100% de la población encuestada el 15% manifiesta que conoce mucho sobre si la empresa cuenta con un sistema de control interno el 30% desconoce y el 55% si conoce el que exista un sistema de control interno es muy bueno ya que se van controlando las actividades de cada uno de los empleados y trabajadores, el problema es que no están actualizados y por esto puede surgir un poco de confusión.



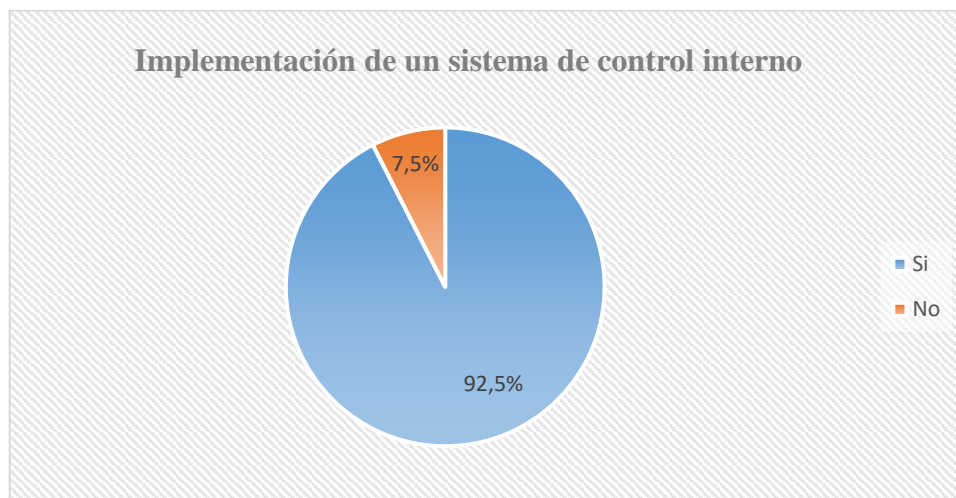
## II. ¿Considera usted que es necesario la implementación de un sistema de control interno?

**Tabla 14-2:** Implementación de un sistema de control interno

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	37	92,5
NO	3	7,50
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Emapag., 2020

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2020




**Gráfico 18-2.** Implementación de un sistema de control interno

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2020

### Análisis de interpretación.

Del 100% de la población encuestada el 7,5% manifiesta que no considera necesario la implementación del control interno mientras que el 92,5% consideran que si lo es ya que es muy importante el diseño de un sistema de control interno en la institución para corregir algunos errores y que logren alcanzar con éxito sus objetivo.

## 2.7.1 Aplicación de cuestionarios de control interno aplicando el método de COSOI.

 <b>Cuestionario de Evaluación de Control Interno</b> <b>Metodología:</b> Modelo COSO I <b>Entidad:</b> E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G				
<b>Dirigido hacia: Gerente de la institución</b>				
<b>Componente: AMBIENTE DE CONTROL</b>				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Existe un código de ética dentro de la institución?	X		
2	¿La entidad realiza inducción sobre el nuevo personal en cuestiones éticas?	X		
3	¿El personal entiende que si se les sorprende violando las normas éticas tendrán sanciones o consecuencias?	X		
4	¿Cuenta la empresa con una planificación estratégica definida?	X		
5	¿La empresa cuenta con Programa Operativo Anual en base a los objetivos de gestión de la misma?	X		
6	¿Cuenta la empresa con manuales de funciones actualizados?		X	<b>D1.</b> No cuenta con manuales actualizados a la fecha
7	¿La empresa cuenta con un organigrama estructural actualizado?		X	<b>D2.</b> No cuentan con organigrama estructural actualizado
8	¿Posee la entidad flujogramas de procesos?		X	<b>D3.</b> No poseen flujogramas de procesos
9	¿La empresa cuenta con la matriz FODA actualizado?		X	<b>D4.</b> No tienen establecida la matriz FODA, pero se encuentran en la elaboración de la planificación estratégica.
10	¿El gerente atiende adecuadamente las deficiencias de control interno?	X		
11	¿El gerente establece objetivos realizables de acuerdo con los medios disponibles?	X		
12	¿El gerente es consciente de los riesgos presentes y potenciales que pueden afectar la eficacia y la eficiencia de su gestión?	X		
13	¿El gerente considera que la información financiera es importante para la rendición de cuentas?	X		
14	¿El gerente ha definido políticas administrativas, contables y operativas?	X		

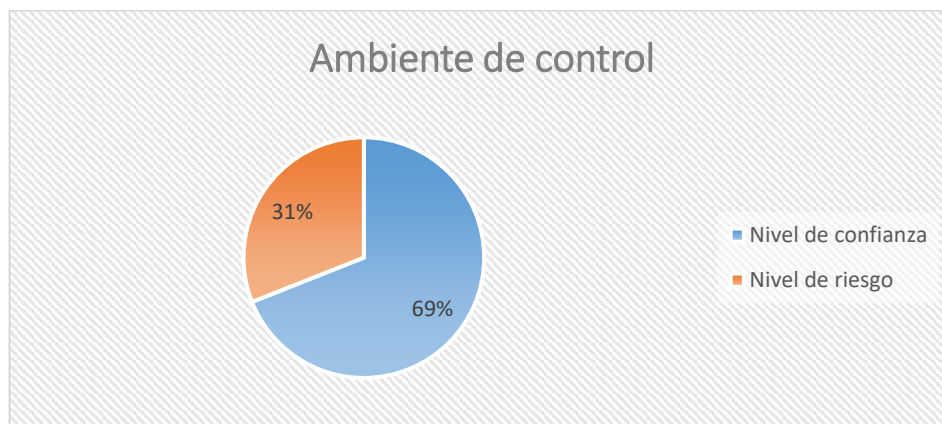
15	¿El personal posee las habilidades, actitudes, aptitudes y conocimientos indispensables para cubrir la plaza de trabajo?	X		
16	¿Se evalúa los trabajadores periódicamente?		X	D5. Se realiza poco por negativa de algunos empleados.
<b>TOTAL</b>		11	5	
<b>RESPUESTAS POSITIVAS RP</b>				11
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS RN</b>				5
<b>PONDERACIÓN TOTAL PT</b>				16
<b>NIVEL DE CONFIANZA: RP/PTX100%</b>				69%
<b>NIVEL DE RIESGO: RN/PTX100%</b>				31%

**Tabla 15-2:** Ambiente de control

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Fuente: Emapag., 2021

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021



**Gráfico 19-2.** Ambiente de control

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2021

### Análisis:

El componente Ambiente de Control cuenta con un nivel de Confianza moderado representado con el 69% y un nivel de Riesgo moderado representado por el 31%, debido a que la empresa no cuenta con manuales, organigrama estructural ni flujogramas de procesos, de la misma manera no tiene estructurada la matriz FODA y no se evalúa a los trabajadores periódicamente ya que algunos no colaboran por lo que se evidencia que en la parte organizativa es donde se presentan más problemas y se debe dar las soluciones pertinentes al mismo.

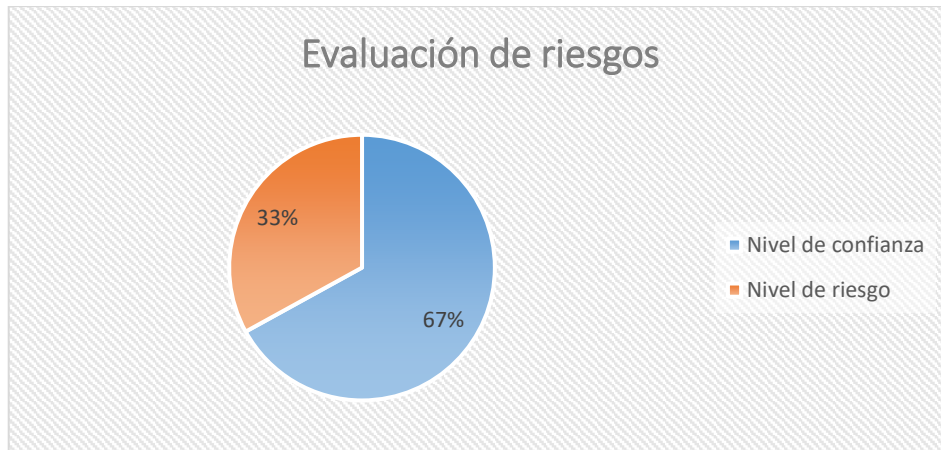
<b>Componente: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?	X		
2	¿Se prioriza los riesgos considerando su nivel en función de la operación?	X		
3	¿Se establecen las posibles consecuencias de los riesgos?	X		
4	¿Existe un plan de contingencias para antes, durante y después de los riesgos?	X		
5	¿Conoce si la empresa evalúa la correcta utilización del presupuesto general?		X	D6. No se realiza una evaluación de la correcta utilización del presupuesto general
6	¿Se evalúa la efectividad de los controles aplicados para determinar el riesgo?		X	D7. No al 100%
<b>TOTAL</b>		4	2	
<b>RESPUESTAS POSITIVAS      RP</b>				4
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS      RN</b>				2
<b>PONDERACIÓN TOTAL      PT</b>				6
<b>NIVEL DE CONFIANZA:      RP/PTX100%</b>				67%
<b>NIVEL DE RIESGO:      RN/PTX100%</b>				33%

**Tabla 16-2:** Evaluación de riesgos.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Fuente: Emapag., 2021

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021




**Gráfico 20-2.** Evaluación de riesgos

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2021

**Análisis:**

El componente Evaluación de riesgos cuenta con un nivel de Confianza moderado representado con el 67% y un nivel de Riesgo moderado representado por el 33%, porque en la institución no se realiza una evaluación de riesgos y amenazas así mismo no se evalúa al 100% la efectividad de los controles aplicados para determinar el riesgo.

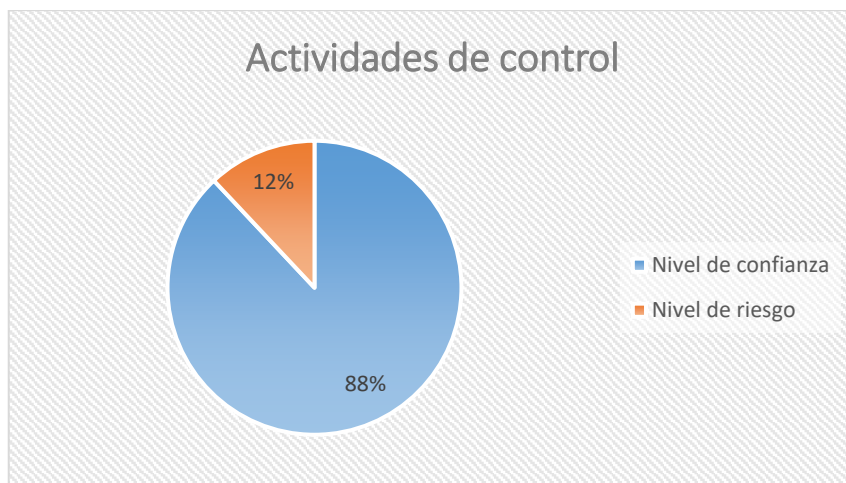
 <b>Cuestionario de Evaluación de Control Interno</b> <b>Metodología:</b> Modelo COSO I <b>Entidad:</b> E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G				
<b>Componente: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?		X	D8. Se encuentran en proceso
2	¿La empresa ha realizado una revisión y evaluación de sus procesos a efecto de lograr una mayor eficiencia operativa?	X		
3	¿Se ha diseñado actividades y procedimientos para garantizar la mejora continua y el cumplimiento de la política de calidad de la organización?	X		
4	¿Existen acceso restringido en ciertas áreas de la empresa?	X		
5	¿Se realizan controles periódicos de los recursos existentes tales como arqueos, conciliaciones y recuentos físicos?	X		
6	¿Las operaciones financieras tienen documentos de respaldo?	X		
7	¿Se maneja con adecuada confidencialidad la información Financiera?	X		
8	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	X		
<b>TOTAL</b>		7	1	
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>RP</b>		7
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>		<b>RN</b>		1
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>		<b>PT</b>		8
<b>NIVEL DE CONFIANZA:</b>		<b>RP/PTX100%</b>		88%
<b>NIVEL DE RIESGO:</b>		<b>RN/PTX100%</b>		12%

**Tabla 17-2:** Actividades de control

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Fuente: Emapag., 2021

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021




**Gráfico 21-2.** Actividades de control

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2021

**Análisis:**

El componente Actividades de Control cuenta con un nivel de Confianza Alto representado con el 88% y un nivel de Riesgo bajo representado por el 12%, debido a que la Institución se encuentra en proceso de el diseño de los diversos procedimientos que sean adecuados para el cumplimiento de los objetivos, en esta evaluación se puede evidenciar que la institución está por buen camino.

 <b>Cuestionario de Evaluación de Control Interno</b> <b>Metodología:</b> Modelo COSO I <b>Entidad:</b> E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G				
<b>Componente: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Existen políticas establecidas para comunicar resultados por las actividades de control?		X	D9. Se encuentran en proceso
2	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?	X		
3	¿La entidad tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?	X		
4	¿Se protegen adecuadamente con copias de seguridad los archivos sobre la información procesada?	X		
5	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	X		
6	¿Existe comunicación adecuada entre todas las áreas de la empresa?	X		
<b>TOTAL</b>		5	1	
<b>RESPUESTAS POSITIVAS RP</b>				5
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS RN</b>				1
<b>PONDERACIÓN TOTAL PT</b>				6
<b>NIVEL DE CONFIANZA: RP/PTX100%</b>				83%
<b>NIVEL DE RIESGO: RN/PTX100%</b>				17%

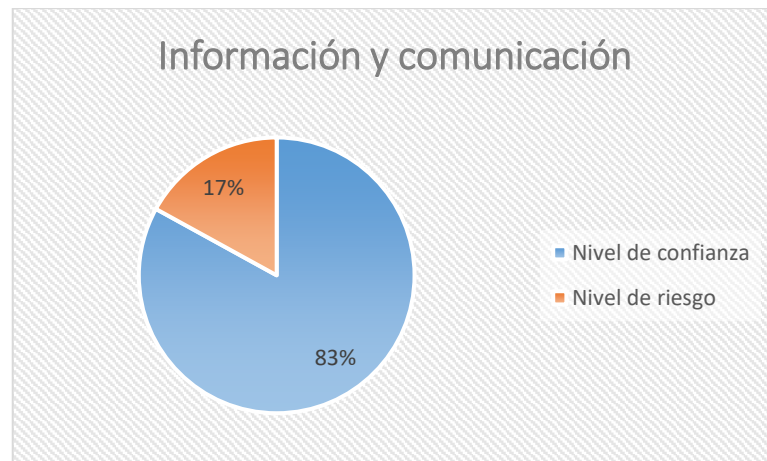
**Tabla 18-2:** Información y comunicación

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Fuente: Emapag., 2021

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021





**Gráfico 22-2.** Información y comunicación.

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2021

**Análisis:**

El componente Información y Comunicación cuenta con un nivel de Confianza Alto representado con el 83% y un nivel de Riesgo bajo representado por el 17%, debido a que la Institución se encuentra en proceso la elaboración de políticas que sirvan para comunicar los resultados por las actividades de control.

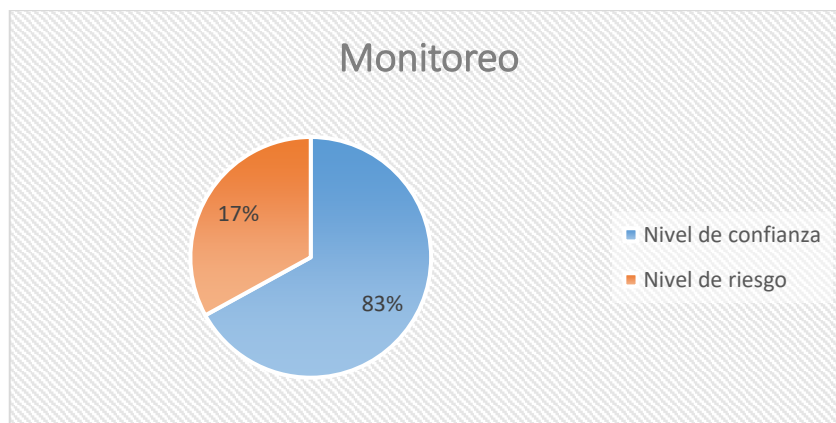
<b>Componente: MONITOREO</b>				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles interno aplicados?	X		
2	¿Existe un control constante a los empleados durante sus actividades de trabajo?	X		
3	¿Se realizan reuniones periódicas entre la Gerencia y los responsables de las operaciones para informar el alcance de las mismas?	X		
4	¿Se cuenta con personal que se encargue en entregar reportes de deficiencias encontradas en la empresa?		X	<b>D10.</b> No se entrega reportes de las deficiencias que existen dentro de la institución
5	¿Se comparan resultados de un período a otro para mejorar en las actividades de control?	X		
6	Se crean reportes de los resultados obtenidos en el monitoreo de actividades.	X		
<b>TOTAL</b>		5	1	
<b>RESPUESTAS POSITIVAS RP</b>				5
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS RN</b>				1
<b>PONDERACIÓN TOTAL PT</b>				6
<b>NIVEL DE CONFIANZA: RP/PTX100%</b>				83%
<b>NIVEL DE RIESGO: RN/PTX100%</b>				17%

**Tabla 19-2: Monitoreo**

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Fuente: Emapag., 2021

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021



**Gráfico 23-2.** Monitoreo

Elaborado por: Ramirez, D., Ortíz, M., 2021

**Análisis:**

El componente Monitoreo cuenta con un nivel de Confianza Alto, representado con el 83% y un nivel de Riesgo bajo representado por el 17%, debido a que en la Institución no se entrega reportes de las distintas deficiencias encontradas en la empresa.

2.7.1.1 Hoja de hallazgos.

**Tabla 20-2:** Hoja de hallazgos

N°	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
D1	No cuenta con manuales actualizados a la fecha	Está incumpliendo con el código orgánico de planificación y finanzas publicas en el que menciona: Art. 158.- Normativa aplicable.- El ente rector de las finanzas públicas tiene la facultad privativa para expedir, actualizar y difundir los principios, normas técnicas, manuales, procedimientos, instructivos y más disposiciones contables, que serán de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades y organismos del Sector Público no Financiero.	Esto se da porque ha existido descuido en elaborar la planificación estratégica por ende también los manuales .	Al no tener manuales de funciones ni de procesos existe confusión por parte de los empleados para realizar las actividades.	La empresa no posee manuales de funciones ni de procesos.	Al gerente elaborar lo antes posible los manuales para evitar confusiones y poder cumplir correctamente con los objetivos planteados
D2	No cuentan con organigrama estructural actualizado	Se está incumpliendo con el Art. 9 de la LOEP en su numeral 7 el cual menciona Aprobar y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General;	Esto se da porque ha existido descuido en elaborar la planificación estratégica y esto conlleva también a que no tengan un organigrama estructural .	Al no tener un organigrama estructural pueden existir confusiones en los empleados, impidiendo la productividad dentro de la empresa y	La institución no posee un organigrama estructural claramente definido ni actualizado a la fecha	A la gerencia elaborar un organigrama estructural actualizado hasta la fecha.

				surgirán inconvenientes		
D3	No poseen flujogramas de procesos	Se está incumpliendo con el Art. 9 de la LOEP en su numeral 6 el cual menciona Aprobar el Plan Estratégico de la empresa, elaborado y presentado por la Gerencia General, y evaluar su ejecución;	Sucede porque al no tener establecido el plan estratégico tampoco se han realizado los diversos flujogramas de procesos.	Cuando no se han establecido los flujogramas de procesos existen los conocidos cuellos de botellas que dificultan la comprensión de los procesos por parte de los empleados	La empresa no posee flujogramas de procesos de todas las actividades que se realizan a diario	A la gerencia elaborar flujogramas de todos los procesos.
D4	No tienen establecida la matriz FODA, pero se encuentran en la elaboración de la planificación estratégica.	Se está incumpliendo con el Art. 9 de la LOEP en su numeral 6 el cual menciona Aprobar el Plan Estratégico de la empresa, elaborado y presentado por la Gerencia General, y evaluar su ejecución;	La empresa se encuentra elaborando actualmente la planificación estratégica pero antes no ha tenido realizada la matriz FODA	Al no tener establecida una matriz FODA no se conoce un análisis interno ni externo de cómo se encuentra actualmente la institución y que se debe mejorar.	La empresa no cuenta con una matriz FODA ni con un análisis interno y externo	A la gerencia elaborar la matriz FODA que permita conocer la situación real en que se encuentra la institución y de igual manera el contexto interno (Debilidades y Fortalezas) y el externo (Amenazas y Oportunidades)
D5	Se realiza poco la evaluación del desempeño	Está incumpliendo con el literal J de la LOSEP (Ley orgánica de servicio público) que menciona.	Los empleados de la institución no dan predisposición para	Al no realizar una evaluación del desempeño no se sabe	La institución no realiza evaluación del desempeño de	A la gerente evaluar el desempeño de los

	de los empleados por negativa de algunos empleados.	Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;	evaluación de su desempeño.	cómo están trabajando los empleados, por ello pueden existir pérdidas.	los empleados por que algunos de ellos no colaboran.	empleados continuamente para evitar pérdidas o algún otro inconveniente.
D6	No se realiza una evaluación de la correcta utilización del presupuesto general	Se está incumpliendo con el Art. 9 de la LOEP en su numeral 5 que menciona Aprobar el Presupuesto General de la Empresa y evaluar su ejecución;	No se evalúa si el presupuesto general se está utilizando de la manera correcta en cada proceso.	Al no realizar una evaluación de la apropiada utilización del presupuesto general se puede estar haciendo un uso indebido del mismo	No se evaluación en que se está utilizando el presupuesto general para la institución	Al departamento financiero, realizar una evaluación periódicamente de la correcta utilización del presupuesto general para que así también exista un control.
D7	No realiza una evaluación al 100% del riesgo	Está incumpliendo con el Art. 411 de la SERCOP en el que habla de la Matriz de riesgos y menciona La metodología correspondiente a la definición de los parámetros para establecer los controles de calidad a través de un análisis basado en riesgo consta como Anexo 10 de la presente Codificación. En base a los	No se evalúa al 100% los riesgos que pueden existir dentro de la institución.	Al no realizar una evaluación correcta de los riesgos que pueden existir dentro de la institución, puede existir grandes pérdidas ya que no se conoce en que situación es la que se encuentran actualmente	La institución no realiza una evaluación adecuada del riesgo al cual se enfrentan.	A gerencia realizar una evaluación del riesgo constantemente para así poder evitar pérdidas y conocer la realidad a la cual se enfrenta la institución

		resultados establecidos en los criterios y metodología de riesgo determinados en este artículo, se identificarán los medicamentos que se someterán al control de calidad				
<b>D9</b>	No existen políticas establecidas para comunicar resultados por las actividades de control	No se está cumpliendo con el Art. 9 de la LOEP en el numeral 1 el, cuál menciona: Establecer las políticas y metas de la Empresa, en concordancia con las políticas nacionales,	Al no tener realizada la planificación estratégica tampoco se han establecido políticas para aplicar en los diferentes procesos que realiza la entidad	Cuando no se tiene establecidas políticas dentro de una institución no existen reglas que los trabajadores deban regirse por ende existirá una desorganización.	La institución no posee políticas para comunicar resultados ni para ningún tipo de procesos	A la alta gerencia elaborar las políticas para cada uno de los procesos y existan reglas que los trabajadores deban cumplir
<b>D10</b>	No se entrega reportes de las deficiencias que existen dentro de la institución	Se está incumpliendo con el Art. 47 Control y Auditoría de la LOEP en su numeral 2 que menciona 2.A la Unidad de Auditoría Interna de la empresa pública, que ejecutará auditorías y exámenes especiales, de conformidad con lo establecido en esta Ley; y,	No se entrega un reporte de las deficiencias luego de haber una evaluación interna de la institución	Al no entregarse reportes de las deficiencias que existen dentro de la institución no se conoce en que se está fallando para por consiguiente proceder a corregirlo	La institución no cuenta con personal que entregue reportes de las deficiencias que existen dentro de la institución.	Al auditor interno de la institución que entregue los reportes luego de una evaluación para de esta manera conocer las deficiencias y saber cómo se puede corregir.

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021

## CAPITULO III

### 3. MARCO PROPOSITIVO

#### 3.1. Título

Diseño de un sistema de control interno para la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G, provincia de Bolívar

#### 3.2. Contenido de la propuesta.

##### 3.2.1. *Antecedentes de la empresa.*

El Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, mediante Ordenanza, en el año 2002, considerando que es necesario para este fin, crear una Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, con autonomía administrativa y económica y una estructura orgánica funcional que le permita una eficiente y ágil administración de sus operaciones, propicie la consecución de sus objetivos y garantice en forma óptima la prestación de servicios acorde a las necesidades actuales y futuras del cantón y en uso de la facultad que le conceden los artículos 64, numeral 1; y Art. 163 literales e y f, 194 y 198 de la Ley de Régimen Municipal Vigente, expide la Ordenanza de la Constitución de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda.

La empresa es una institución pública obligada a llevar contabilidad cuya actividad económica principal son las actividades de administración de programa de suministros de agua potable, con el fin de preservar la salud de los habitantes y el entorno ecológico y contribuir el mantenimiento de las fuentes hídricas del cantón Guaranda y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones. Esta institución se encuentra ubicada en la provincia de bolívar, cantón Guaranda, parroquia Gabriel Ignacio Veintimilla en la calle García Moreno. Su representante legal es la Ingeniera. Rosita del Carmen Sisalema Carrillo.

##### 3.2.1.1. *Base Legal de la institución.*

- ✓ Código de Ética
- ✓ Compensación por Retiro Voluntario
- ✓ Reglamento de Anticipo de Remuneraciones
- ✓ Reglamento de Prestación de Servicios
- ✓ Reglamento de Trabajadores



- ✓ Reglamento de Vehículos EMAPA-G
- ✓ Reglamento Ley Orgánica del Servicio Publico

**A continuación, se detalla la base legal de la creación de la EP-EMAPAG:**

En el registro oficial N° 732 del 26 de diciembre de 2002, el Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, expide la ordenanza de constitución de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda, con autonomía administrativa y económica y una estructura orgánica funcional que le permita una eficiente y ágil administración de sus operaciones, propicie la consecución de sus objetivos y garantice en forma óptima la prestación de servicios acorde a las necesidades actuales y futuras del cantón.

En el registro oficial N°433 del 25 de septiembre de 2008, el Concejo del Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, expide la ordenanza sustitutiva a la ordenanza de creación de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda, EMAPA-G y su reformatoria.

En el registro oficial edición especial No. 69 del 03 de septiembre de 2010, el gobierno Municipal del Cantón Guaranda, expide la ordenanza de creación de la E-P. Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P. EMAPA-G, que sustituye a la ordenanza sustitutiva a la ordenanza de creación de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda, EMAPA-G y su reformatoria.

*3.2.1.2. Misión.*

Dotar del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, garantizando salud y bienestar al cantón Guaranda.

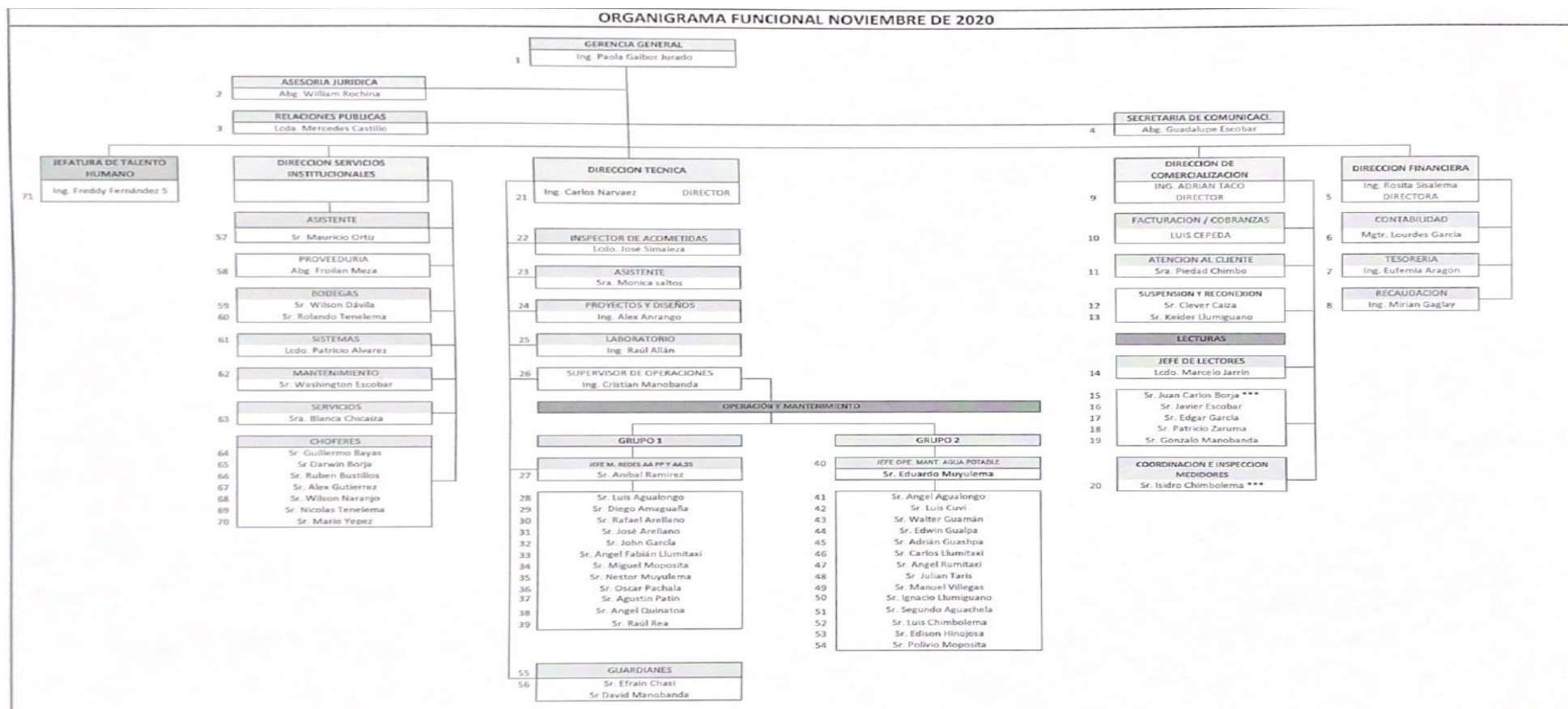
*3.2.1.3. Visión.*

La EMAPAG es una empresa líder en brindar el servicio de agua potable, a través del mejoramiento continuo de los procesos realizados para satisfacer a cliente interno y externo, utilizando tecnología de avanzada e infraestructura adecuada.

*3.2.1.4. Localización.*

La institución se encuentra localizada en la provincia de Bolívar, Cantón Guaranda en las calles García Moreno y 7 de mayo.

### 3.2.1.5. ¿Organigrama funcional de la E-P EMAPAG



**Gráfico 24-3.** Organigrama funcional

Fuente: EMAPAG, 2021

### 3.2.1.6. *Actividad principal.*

La Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda, cuyas siglas EMAPA-G ejerce su acción en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar tiene como objetivo la prestación de los servicios de alcantarillado y agua potable, La empresa es responsable de la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación y mantenimiento de los sistemas para producción, distribución y comercialización de agua potable; así como de la conducción, regulación y disposición final de las aguas residuales de la ciudad, con el fin de preservar la salud de los habitantes y el entorno ecológico y contribuir el mantenimiento de las fuentes hídricas del cantón Guaranda y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones.

## **DISEÑO DEL SISTEMA CONTROL INERNO**

### **Introducción**

Es de suma importancia la implementación de un sistema de control interno dentro de las instituciones públicas ya que el mismo genera confianza y confiabilidad de la información económica, de igual manera, produce seguridad efectiva en los movimientos operacionales, monitorea aspectos protocolarios, implementa una plataforma para la consecución efectiva para alcanzar las metas de la institución.

Es un conjunto de políticas, principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación que se ha propuesto la alta dirección, con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable, y poder mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad, así mismo la prevención y mitigación de la ocurrencia de fraudes, realizar una gestión adecuada de los riesgos aumento de la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la organización, dar cumplimiento a la normatividad y regulaciones que aplican a la organización.

### **Objetivo:**

Diseñar un sistema de control interno para la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G para lograr un adecuado entorno de control interno y mejore la acertada toma de decisiones.

**Meta:**

Lograr la implementación del sistema de control interno para la E-P Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G que permita mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad dentro de la institución.

**Oficinas E-P EMAPA-G – En construcción**



**Duende del agua - Mascota institucional**



### **Personal administrativo.**



### **Personal operativo**



### **3.3. Desarrollo de la investigación.**

Por pedido de la institución se realizarán los flujogramas conforme a la normativa establecida para el manejo de las instituciones públicas se hace referencia en la LOSEP (Ley orgánica de servicio público) y el SERCOP (Servicio nacional de contratación pública) de los procesos que

se realizan con mayor frecuencia, presentando dificultad y contratiempo en su ejecución tanto por parte de los empleados y clientes.

### **3.3.1. Base legal de la investigación.**

Para la realización de la propuesta se ha tomado en cuenta el reglamento a la ley orgánica sistema nacional contratación pública, en los siguientes artículos:

Art. 1.- Objeto y ámbito. - El presente Reglamento General tiene por objeto el desarrollo y aplicación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en adelante la Ley, que crea el Sistema Nacional de Contratación Pública, SNCP, de aplicación obligatoria por las entidades previstas en el Art. 1 de la Ley.

CAPITULO I DEL SISTEMA Y SUS ORGANOS Art. 5.- Del "Servicio Nacional de Contratación Pública" (SERCOP). - Es la entidad rectora del Sistema Nacional de Contratación Pública (SNCP), responsable de las políticas, gestión y administración desconcentrada. Para el cumplimiento de sus fines tiene autonomía administrativa, técnica, operativa, financiera y presupuestaria.

Art. 13.- Información relevante.- Para efectos de publicidad de los procedimientos de contratación en el Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec) se entenderá como información relevante la siguiente:

1. Convocatoria;
2. Pliegos;
3. Proveedores invitados;
4. Preguntas y respuestas de los procedimientos de contratación;
5. Ofertas presentadas por los oferentes, con excepción de la información calificada como confidencial por la entidad contratante conforme a los pliegos;
6. Resolución de adjudicación;
7. Contrato suscrito, con excepción de la información calificada como confidencial por la entidad contratante conforme a los pliegos;
8. Contratos complementarios, de haberse suscrito;
9. Ordenes de cambio, de haberse emitido;
10. Cronograma de ejecución de actividades contractuales;
11. Cronograma de pagos; y,
12. Actas de entrega recepción, o actos administrativos relacionados con la terminación del contrato.

12-A.- En general, cualquier otro documento de las fases preparatoria, pre contractual, contractual, de ejecución o de evaluación que defina el SERCOP mediante resolución para la publicidad del ciclo transaccional de la contratación pública.

## SECCION II PLAN ANUAL DE CONTRATACION (PAC)

Art. 25.- Del Plan Anual de Contratación. - Hasta el 15 de enero de cada año, la máxima autoridad de cada entidad contratante o su delegado, aprobará y publicará el Plan Anual de Contratación (PAC), el mismo que contendrá las obras, bienes o servicios incluidos los de consultoría que se contratarán durante ese año, en función de sus respectivas metas institucionales y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley. El Plan Anual de Contratación podrá ser reformado por la máxima autoridad o su delegado, mediante resolución debidamente motivada, la misma que junto con el plan reformado serán publicados en el portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec).

Salvo las contrataciones de ínfima cuantía o aquellas que respondan a situaciones de emergencia, todas las demás deberán estar incluidas en el PAC inicial o reformulado.

Los procesos de contrataciones deberán ejecutarse de conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de Contratación elaborado por cada entidad contratante, previa consulta de la disponibilidad presupuestaria, a menos que circunstancias no previstas al momento de la elaboración del PAC hagan necesario su modificación. Los formatos del PAC serán elaborados por el SERCOP y publicados en el Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec).

Art. 26.- Contenido del PAC.- El Plan Anual de Contratación estará vinculado con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo o de los planes regionales, provinciales, locales o institucionales y contendrá, por lo menos, la siguiente información:

1. Los procesos de contratación que se realizarán en el año fiscal;
2. Una descripción del objeto de las contrataciones contenidas en el Plan, suficiente para que los proveedores puedan identificar las obras, bienes, servicios o consultoría a contratarse;
3. El presupuesto estimativo de los bienes, servicios u obras a adquirir o contratar; y,
4. El cronograma de implementación del Plan. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de entidades contratantes que realicen actividades empresariales o de carácter estratégico, en coordinación con el SERCOP, establecerán el contenido del PAC que será publicado en el Portal, con la finalidad de que dicha información no afecte el sigilo comercial y de estrategia necesario para el cumplimiento de los fines y objetivos de dichas entidades.

### SECCION III DISPONIBILIDAD DE FONDOS REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA SISTEMA NACIONAL CONTRATACION PUBLICA.

Art. 27.- Certificación de disponibilidad de fondos. - De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley, para iniciar un proceso de contratación se requiere certificar la disponibilidad presupuestaria y la existencia presente o futura de recursos suficientes para cubrir las obligaciones derivadas de la contratación. Para cubrir la totalidad del proyecto o para complementar una parte del mismo, se admite la posibilidad de que se presenten propuestas de financiamiento otorgado por los propios oferentes, o por inversionistas, organizaciones estatales, u organismos e instituciones financieras o crediticias; situación que deberá constar de forma expresa en los pliegos.

En dicho caso, el financiamiento ofrecido será uno de los aspectos a evaluar y calificar dentro de la determinación del mejor costo previsto en la Ley, de acuerdo a los parámetros que se señalen en los pliegos. En cualquiera de los casos previstos, se deberá emitir la certificación sobre la disponibilidad presupuestaria y la existencia presente o futura de los recursos suficientes para cubrir las obligaciones derivadas de las contrataciones que constan en el Plan Anual de Contrataciones, cuya responsabilidad le corresponde al Director Financiero de la entidad contratante o a quien haga sus veces. La certificación incluirá la información relacionada con las partidas presupuestarias o los fondos a los que se aplicará el gasto; y, se conferirá por medios electrónicos de manera preferente, y de no ser esto posible, se emitirá por medios físicos.

### SECCION II CONTRATACION DIRECTA

Art. 36.- Contratación directa. - Cuando el presupuesto referencial del contrato sea inferior o igual al valor que resultare de multiplicar el coeficiente 0,000002 por el monto del Presupuesto Inicial del Estado del correspondiente ejercicio económico, la entidad contratante procederá a contratar de manera directa, para lo cual, la máxima autoridad de la entidad o su delegado, seleccionará e invitará a un consultor habilitado en el RUP que reúna los requisitos previstos en los pliegos.

La entidad contratante remitirá al consultor invitado, los pliegos de la consultoría a realizar, que incluirán los formatos de información básica necesaria que permitan la confirmación de las calificaciones claves requeridas para cumplir con el objeto del contrato. Si la máxima autoridad, o su delegado lo consideran necesario abrirán una etapa de preguntas y aclaraciones que se podrán realizar mediante comunicaciones directas con el consultor invitado o a través del portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec).



El consultor invitado entregará su oferta técnico-económica en un término no mayor a 6 días contado a partir de la fecha en que recibió la invitación. La máxima autoridad, o su delegado, realizarán la evaluación, negociación y adjudicación, sobre la base de los pliegos en un término no mayor a 3 días. En el caso de que el consultor invitado no aceptare la invitación o no llegare a un acuerdo en la negociación, la máxima autoridad o su delegado declarará terminado el procedimiento; y de así estimarlo pertinente, resolverá el inicio de un nuevo proceso de contratación directa con un nuevo consultor, o en su defecto optar por otro procedimiento de contratación.

## SECCION II SUBASTA INVERSA APARTADO I DE LA SUBASTA INVERSA ELECTRONICA

Art. 44.- Procedencia.- La subasta inversa electrónica se realizará cuando las entidades contratantes requieran adquirir bienes y servicios normalizados cuya cuantía supere el monto equivalente al 0,0000002 del Presupuesto Inicial del Estado, que no se puedan contratar a través del procedimiento de Compras por Catálogo Electrónico, y en la que los proveedores de dichos bienes y servicios, pujan hacia la baja el precio ofertado por medios electrónicos a través del Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec).

Las adquisiciones de bienes y servicios normalizados cuya cuantía no exceda el monto señalado en el inciso anterior se las realizará de forma directa con un proveedor seleccionado por la entidad contratante sin que sea necesario que éste conste inscrito en el RUP y observando lo dispuesto en el artículo 60 de este Reglamento General; sin que dicha compra directa pueda realizarse como un mecanismo de elusión de los procedimientos previstos en la Ley o en este Reglamento General.

El SERCOP establecerá el o los mecanismos para ponderar el criterio de mejor costo previsto en el artículo 6 número 17 de la Ley, con los criterios de valoración que permitan incentivar y promover la participación nacional establecida en el artículo 25 de la Ley.

Art. 45.- Calificación de participantes y oferta económica inicial. La calificación técnica de las ofertas presentadas será realizada por:

1. La máxima autoridad o su delegado en el caso de subastas inversas cuyo presupuesto referencial exceda el monto previsto en el primer inciso del artículo 44 de este reglamento general y sea de hasta el monto que resulte de multiplicar el coeficiente 0.000002 por el Presupuesto Inicial del Estado, o,

2. Por una Comisión Técnica integrada de conformidad con lo previsto en el Art. 18 de este reglamento general. En el día y hora señalados para el efecto, la máxima autoridad o su delegado, o la Comisión Técnica, según corresponda, procederán a calificar las ofertas técnicas de los participantes que hubieren cumplido las condiciones definidas en los pliegos; de todo lo cual se dejará constancia en un acta. En el caso de que la calificación haya sido realizada por la Comisión Técnica, esta será puesta en conocimiento de la máxima autoridad o su delegado, para su resolución. Si la calificación ha sido realizada por la máxima autoridad o su delegado, o en el caso de que la calificación realizada por la Comisión Técnica haya sido aceptada por la máxima autoridad o su delegado, esta dispondrá que los oferentes calificados presenten sus ofertas económicas iniciales a través del portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec), las mismas que deberán ser menores al presupuesto referencial. La notificación a los proveedores calificados para la presentación de las ofertas económicas iniciales se la realizará a través del portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec), sin que se dé a conocer el nombre ni el número de oferentes calificados ni el monto de la oferta económica inicial.

Las ofertas económicas iniciales presentadas a través del portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec), obligan al oferente a cumplir las condiciones técnicas y económicas ofertadas en el caso de resultar adjudicado, aun cuando no participare en el acto de la puja. De no cumplir con las obligaciones que le corresponden en su calidad de adjudicatario, se aplicarán las sanciones previstas en el artículo 19 numeral 1 de la ley. Quienes intervengan en el proceso de calificación guardarán absoluta confidencialidad y asumirán las responsabilidades que se generen en el caso de que violaren dicho principio.

Art. 46.- Puja. - En el día y hora señalados en la Convocatoria, se realizará la puja hacia la baja a través del portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec). La duración de la puja será establecida en los pliegos y no podrá ser menor a quince (15) minutos ni mayor a sesenta (60) minutos, contados a partir de la hora establecida en la convocatoria, en atención a la complejidad del objeto del contrato y al presupuesto referencial del procedimiento. De la puja se dejará constancia en un Informe de Resultados, elaborado por la Comisión Técnica y que será publicado en el formato establecido para el efecto en el portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec).

Art. 48.- Adjudicación. - La máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado, una vez concluido el período de puja o de la negociación realizada, de ser el caso, adjudicará o declarará desierto el procedimiento, mediante resolución, de conformidad con la ley.

## SECCION III CONTRATACIONES DE INFIMA CUANTIA

Art. 60.- Contrataciones de ínfima cuantía: Las contrataciones para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios, cuya cuantía sea igual o menor a multiplicar el coeficiente 0,0000002 del Presupuesto Inicial del Estado se las realizará de forma directa con un proveedor seleccionado por la entidad contratante sin que sea necesario que éste conste inscrito en el RUP.

Dichas contrataciones se formalizarán con la entrega de la correspondiente factura y serán autorizadas por el responsable del área encargada de los asuntos administrativos de la entidad contratante, quien bajo su responsabilidad verificará que el proveedor no se encuentre incurso en ninguna inhabilidad o prohibición para celebrar contratos con el Estado.

Estas contrataciones no podrán emplearse como medio de elusión de los procedimientos. El SERCOP, mediante las correspondientes resoluciones, determinará la casuística de uso de la ínfima cuantía. El SERCOP podrá requerir, en cualquier tiempo, información sobre contratos de ínfima cuantía, la misma que será remitida en un término máximo de diez días de producida la solicitud. Si se llegara a detectar una infracción a lo dispuesto en el inciso precedente o un mal uso de esta contratación, el SERCOP remitirá un informe a los organismos de control para que inicien las actuaciones pertinentes.

### 3.3.2. *Proceso actual de ínfima cuantía.*

**Tabla 21-3:** Ínfima Cuantía

Número	Actividades	Responsable
	INICIO	
1	Crea la necesidad	Departamento solicitante
2	Legalizar Orden de pedido	Bodeguero
3	Legalizar Orden de pedido, solicitar autorización	Departamento solicitante
4	Emitir Autorización	Director de servicios institucionales
5	Solicitar, adjuntar proformas	Proveedor
6	Elaborar cuadro comparativo	Proveedor
7	Revisar y autorizar cuadro comparativo	Director de servicios institucionales
8	Solicitar certificación presupuestaria	Director de servicios institucionales
9	Elección de la mejor oferta	Gerente General
10	Emitir Certificación Presupuestaria	Director Financiero
11	Solicitar elaboración de resolución	Director de servicios institucionales

12	Autorizar elaboración de resolución	Gerente General
13	Elaboración de resolución	Asesor Jurídico
14	Legalizar resolución	Gerente General
15	Solicitar pago	Director de servicios institucionales
16	Elaborar orden de pago	Gerente General
17	Autorizar	Director Financiero
18	Entregar bien o servicio	Proveedor
19	Registrar en el sistema	Bodeguero
20	Registro de asiento contable	Contadora
21	Autorizar pago	Director Financiero
22	Realizar pago	Tesorerera
23	Archivar Proceso	Tesorerera
	FIN	

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021

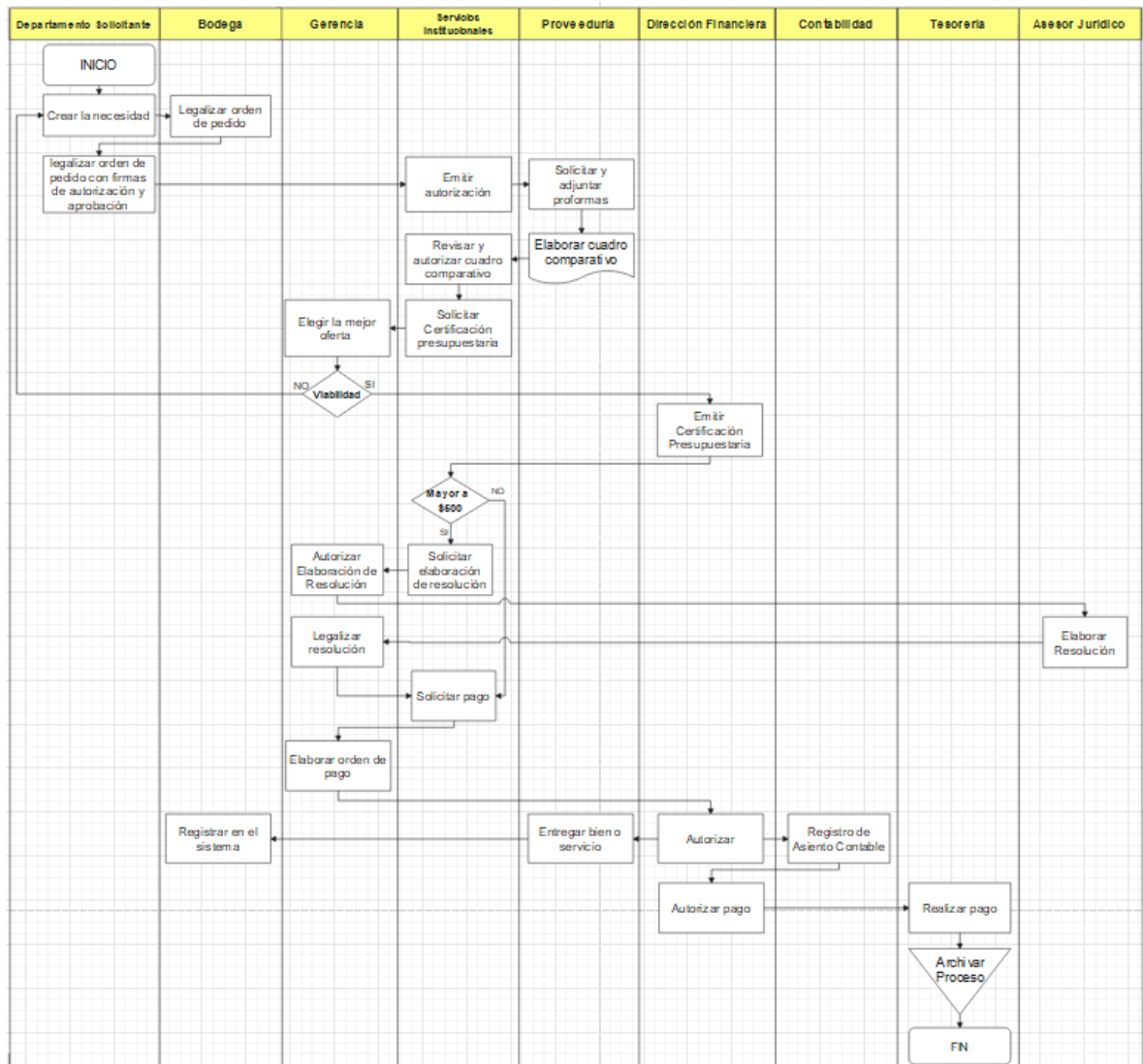


Gráfico 25-3. Ínfima Cuantía

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021

3.3.2.1. Propuesta del proceso de ínfima cuantía

**Tabla 22-3:** Ínfima Cuantía – Propuesta

Número	Actividades	Responsable
	INICIO	
1	Crea la necesidad	Departamento solicitante
2	Legalizar Orden de pedido	Bodeguero
3	Legalizar Orden de pedido, solicitar autorización	Departamento solicitante
4	Solicitar, adjuntar proformas	Proveedor
5	Elaborar cuadro comparativo	Proveedor
6	Revisar y autorizar cuadro comparativo	Director de servicios institucionales
7	Solicitar certificación presupuestaria	Director de servicios institucionales
8	Elección de la mejor oferta	Gerente General
9	Emitir Certificación Presupuestaria	Director Financiero
10	Solicitar elaboración de resolución	Director de servicios institucionales
11	Elaboración de resolución	Asesor Jurídico
12	Legalizar resolución	Gerente General
13	Solicitar pago	Departamento solicitante
14	Elaborar orden de pago	Gerente General
15	Autorizar	Director Financiero
16	Entregar bien o servicio	Proveedor
17	Registrar en el sistema	Bodeguero
18	Registro de asiento contable	Contadora
19	Realizar pago	Tesorera
20	Archivar Proceso	Tesorera
	FIN	

Elaborado por: Ramírez, D.; Ortíz, M., 2021

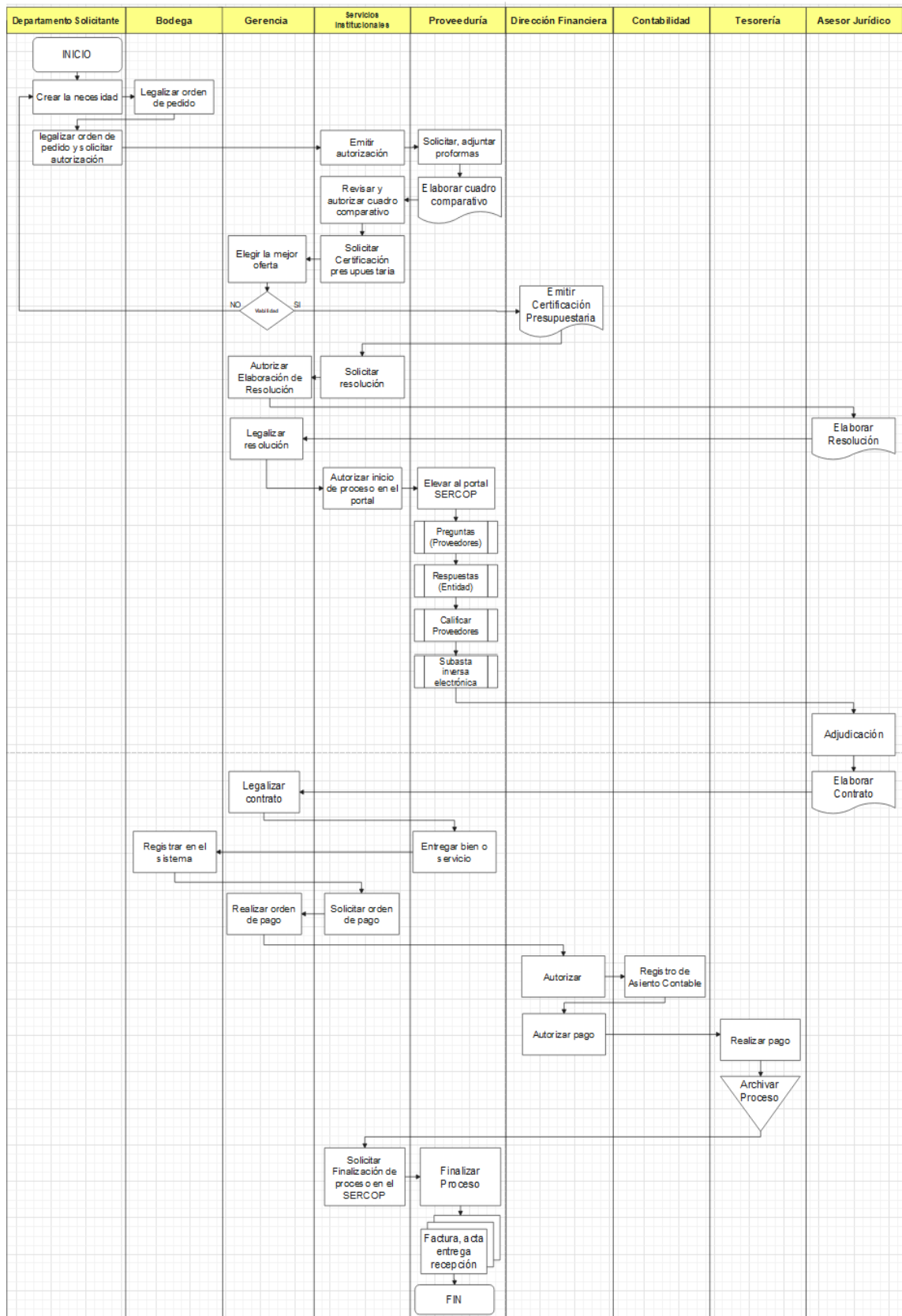


### 3.3.3. Proceso actual de subasta inversa.

**Tabla 23-3:** Subasta inversa

Número	Actividades	Responsable
	INICIO	
1	Crea la necesidad	Departamento solicitante
2	Legalizar Orden de pedido	Bodeguero
3	Legalizar Orden de pedido, solicitar autorización	Departamento solicitante
4	Emitir Autorización	Director de servicios institucionales
5	Solicitar, adjuntar proformas	Proveedor
6	Elaborar cuadro comparativo	Proveedor
7	Revisar y autorizar cuadro comparativo	Director de servicios institucionales
8	Solicitar certificación presupuestaria	Director de servicios institucionales
9	Elección de la mejor oferta	Gerente General
10	Emitir Certificación Presupuestaria	Director Financiero
11	Solicitar elaboración de resolución	Director de servicios institucionales
12	Autorizar elaboración de resolución	Gerente General
13	Elaboración de resolución	Asesor Jurídico
14	Legalizar resolución	Gerente General
15	Autorizar inicio de proceso en el portal	Director de servicios institucionales
16	Elevar al portal SERCOP	Proveedor
17	Preguntas	Distribuidor
18	Respuestas	Entidad
19	Calificar Distribuidores	Proveedor
20	Subasta inversa electrónica	Proveedor
21	Adjudicación	Asesor Jurídico
22	Elaborar contrato	Asesor Jurídico
23	Legalizar contrato	Gerente General
24	Entregar bien o servicio	Proveedor
25	Registrar en el sistema	Bodeguero
26	Solicitar orden de pago	Director de servicios institucionales
27	Elaborar orden de pago	Gerencia
28	Autorización	Director Financiero
29	Registro contable	Contadora
30	Autorizar pago	Director Financiero
31	Realizar el pago	Tesorera
32	Archivar el proceso	Tesorera
33	Solicitar finalización del proceso en el SERCOP	Director de servicios institucionales
34	Finalizar proceso	Proveedor
35	Adjuntar factura y acta entrega recepción	Proveedor
	FIN	

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021



**Gráfico 27-3.** Subasta inversa

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021

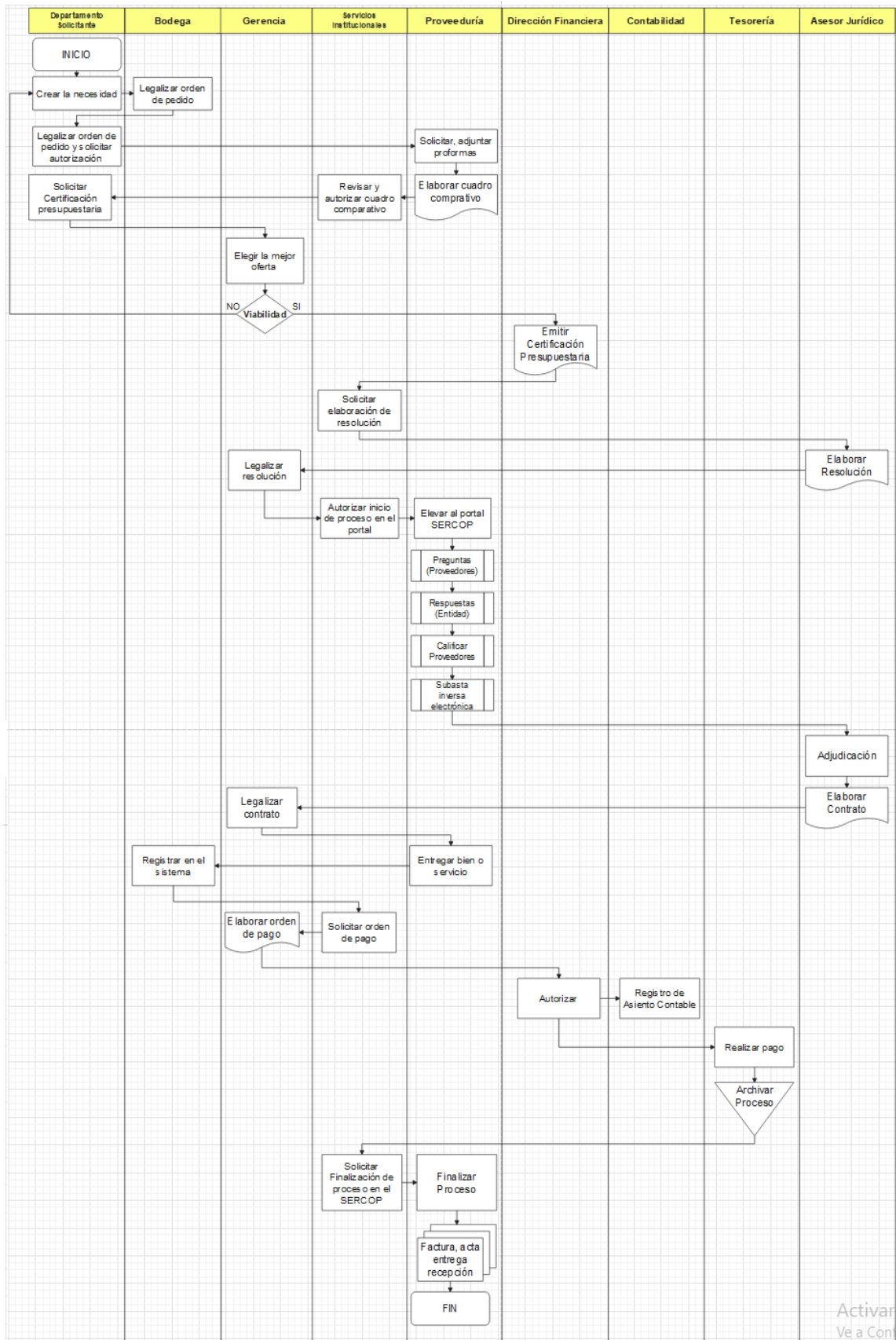


3.3.3.1. *Propuesta del proceso de subasta inversa.*

**Tabla 24-3:** Subasta inversa – Propuesta

Número	Actividades	Responsable
	INICIO	
1	Crea la necesidad	Departamento solicitante
2	Legalizar Orden de pedido	Bodeguero
3	Legalizar Orden de pedido, solicitar autorización	Departamento solicitante
4	Solicitar, adjuntar proformas	Proveedor
5	Elaborar cuadro comparativo	Proveedor
6	Revisar y autorizar cuadro comparativo	Director de servicios institucionales
7	Solicitar certificación presupuestaria	Solicitante
8	Elección de la mejor oferta	Gerente General
9	Emitir Certificación Presupuestaria	Director Financiero
10	Solicitar elaboración de resolución	Director de servicios institucionales
11	Elaboración de resolución	Asesor Jurídico
12	Legalizar resolución	Gerente General
13	Autorizar inicio de proceso en el portal	Director de servicios institucionales
14	Elevar al portal SERCOP	Proveedor
15	Preguntas	Distribuidor
16	Respuestas	Entidad
17	Calificar Distribuidores	Proveedor
18	Subasta inversa electrónica	Proveedor
19	Adjudicación	Asesor Jurídico
20	Elaborar contrato	Asesor Jurídico
21	Legalizar contrato	Gerente General
22	Entregar bien o servicio	Proveedor
23	Registrar en el sistema	Bodeguero
24	Solicitar orden de pago	Director de servicios institucionales
25	Elaborar orden de pago	Gerencia
26	Autorización	Director Financiero
27	Registro contable	Contadora
28	Realizar el pago	Tesorera
29	Archivar el proceso	Tesorera
30	Solicitar finalización del proceso en el SERCOP	Director de servicios institucionales
31	Finalizar proceso	Proveedor
32	Adjuntar factura y acta entrega recepción	Proveedor
	FIN	

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021



**Gráfico 28-3.** Subasta inversa – Propuesta

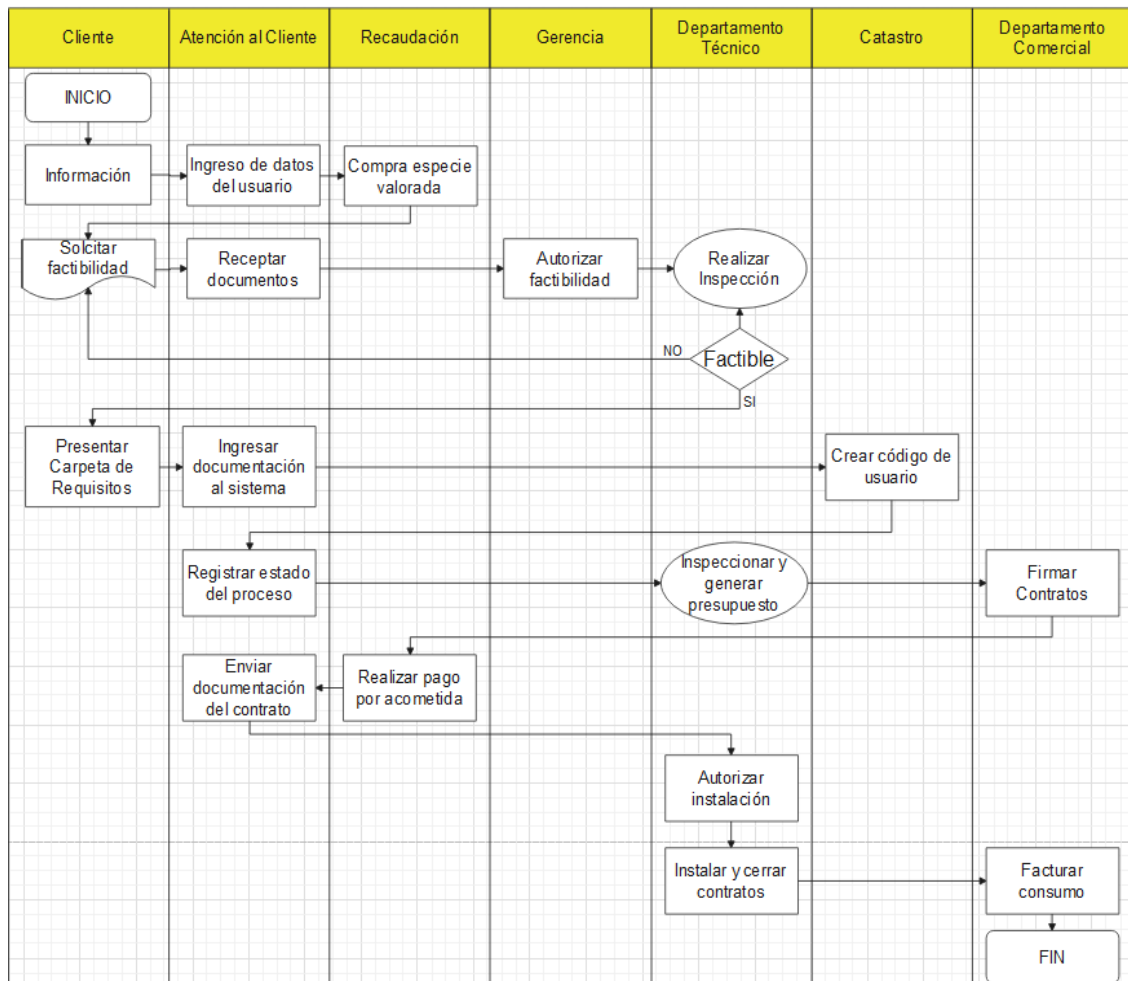
Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021

**3.3.4. Proceso actual de acometida.**

**Tabla 25-3:** Acometida.

<b>Número</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
	INICIO	
1	Información	Cliente
2	Ingreso de datos del usuario	Atención al cliente
3	Compra especie valorada	Recaudadora
4	Solicitar factibilidad	Cliente
5	Receptar documentos	Atención al cliente
6	Autorizar factibilidad	Gerente General
7	Realizar inspección	Director técnico
8	Factibilidad	Director técnico
9	Presentar carpeta de requisitos	Cliente
10	Ingresar documentación al sistema	Atención al cliente
11	Crear código de usuario	Jefe de lectores
12	Registrar estado del proceso	Atención al cliente
13	Inspeccionar y generar presupuesto	Director técnico
14	Elaborar y firmar contratos	Director comercial
15	Realizar pago por acometida	Recaudadora
16	Enviar documentación del contrato	Atención al cliente
17	Autorizar instalación	Director técnico
18	Instalar y cerrar contratos	Director técnico
19	Facturar consumo	Director comercial
	FIN	

Elaborado por: Ramirez, D. & Ortíz, M., 2021



**Gráfico 29-3.** Acometida.

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021

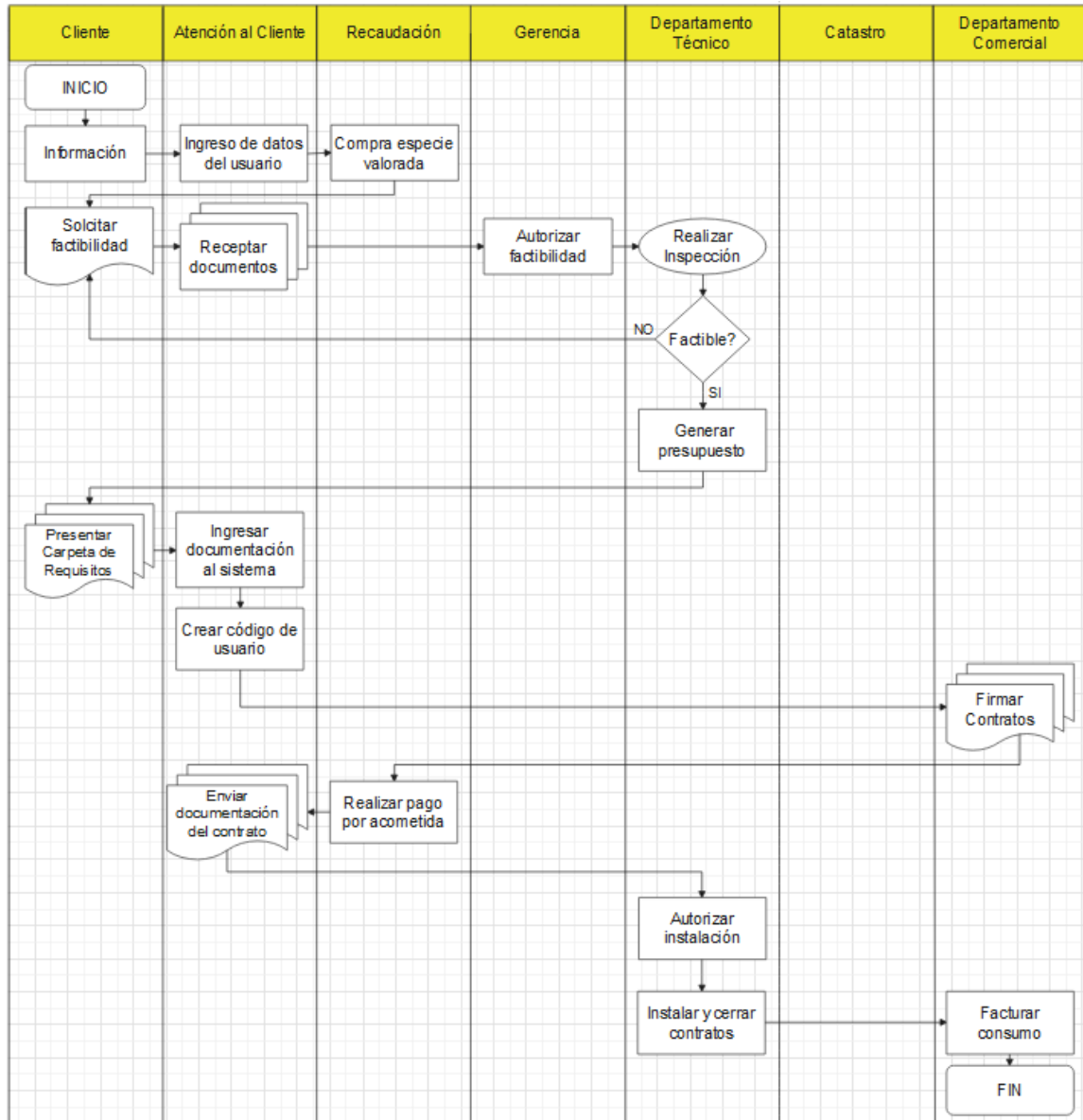
3.3.4.1. Propuesta del proceso de acometida.

**Tabla 26-3:** Acometida – Propuesta.

Número	Actividades	Responsable
	INICIO	
1	Información	Cliente
2	Ingreso de datos del usuario	Atención al cliente
3	Compra especie valorada	Recaudadora
4	Solicitar factibilidad	Cliente
5	Receptor documentos	Atención al cliente
6	Autorizar factibilidad	Gerente General
7	Realizar inspección	Director técnico
8	Factibilidad	Director técnico
9	Generar presupuesto	Director técnico
10	Presentar carpeta de requisitos	Cliente
11	Ingresar documentación al sistema	Atención al cliente
12	Crear código de usuario	Atención al cliente
13	Elaborar y firmar contratos	Director comercial
14	Realizar pago por acometida	Recaudadora

15	Enviar documentación del contrato	Atención al cliente
16	Autorizar instalación	Director técnico
17	Instalar y cerrar contratos	Director técnico
18	Facturar consumo	Director comercial
	FIN	

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021



**Gráfico 30-3.** Acometida – propuesta.

Elaborado por: Ramirez, D.; Ortíz, M., 2021

### **Análisis general:**

Conforme a lo establecido del diseño del control interno se puede evidenciar que anteriormente no existía la elaboración de flujogramas de proceso para el manejo de ciertas actividades de las instituciones públicas y son de suma importancia, por ello como aporte de los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría es la elaboración y creación de los flujogramas de procesos que se realizan con mayor frecuencia tomando en consideración las normas de control interno.

Según (Arens 2007, pag 270) menciona que un sistema de control interno está estructurado en políticas y procedimientos diseñados para brindar una seguridad razonable a la administración que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas propuestas. Para el efectivo diseño de un control interno se cuenta con tres objetivos.

1. Confiabilidad de los informes financieros.
2. Eficiencia y eficacia de las operaciones.
3. Cumplimiento de las leyes y reglamentos.

Por ello se obtiene como resultado que ha servido de suma importancia la elaboración de este sistema de control interno.

## CONCLUSIONES

- ✓ Mediante el marco teórico se pudo fundamentar la investigación de manera científica y técnica, enfocando la importancia del adecuado diseño de un sistema de control interno dentro de una institución, especialmente en la elaboración de flujogramas de procesos, que permiten mejorar la situación de la institución evitando que existan confusiones en cada una de las actividades y que esto afecte a la toma de decisiones de la institución.
- ✓ Con la elaboración del marco metodológico se pudo determinar los métodos, técnicas e instrumentos que servirían de apoyo para el desarrollo de la investigación, permitiendo conocer mediante la aplicación de cuestionarios de control interno las falencias y los niveles de riesgo que tiene la institución.
- ✓ En el diagnóstico situacional se puede evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno que le permita trabajar de una manera más eficaz, eficiente y efectiva lo que ha provocado confusiones y contratiempos durante la ejecución de los procesos por parte de los trabajadores, empleados y clientes.
- ✓ Se realizó el diseño de flujogramas de los procesos que se realizan frecuentemente ya que no existen documentos en los que se justifique la existencia de los mismos, es por ello que por parte de la institución se ha solicitado la elaboración de los flujogramas de procesos los que permitirán tener bien identificadas las actividades, en que departamentos se debe realizar cada trámite y evitar la arrogación de funciones lo que mejora la eficiencia y eficacia operacional y cumplir con los objetivos institucionales.

## **RECOMENDACIONES.**

- ✓ Es importante que la empresa cuente con un sistema de control interno, con el fin de que tenga documentado los flujogramas de procesos que se ejecutan con frecuencia en la institución y que estos sirvan como una guía para los empleados y trabajadores que están inmersos en estos procesos, ayudándolos a ser más efectivos en el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Se exhorta a la administración de la EP. EMAPA-G realizar evaluaciones periódicas del sistema de control interno con el fin de identificar los riesgos y mitigarlos por medio de modificaciones continuas si así lo amerita.
- ✓ Es fundamental y muy necesario la implementación del sistema de control interno en la empresa EP. EMAPA-G ya que esta no cuenta con esta herramienta para identificar los riesgos, Además esto ayudará a un mejor desempeño laboral de los empleados y trabajadores de la institución,
- ✓ Es necesario que se vayan documentando los nuevos procesos que se implementen en la institución, así también que se vayan modificando los mismos de acuerdo a las necesidades y condiciones que se vayan presentando en el desarrollo de las actividades diarias que realiza la EP. EMAPA-G.



## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, L., & Escobar, J. (2007). *Gestión por procesos*. Bogotá: Icontec
- Anndys, D. & González, L. (2012). *Tipos y niveles de investigación*. Obtenido de: [https://www.academia.edu/30135667/Tesis\\_I\\_Tipos\\_Niveles\\_y\\_Diseños\\_de\\_Investigación](https://www.academia.edu/30135667/Tesis_I_Tipos_Niveles_y_Diseños_de_Investigación).
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Obtenido de: [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Fidias,+G.,+\(2012\)&ots=kXrHdntwq6&sig=iS7-Wb1bxnDt7i\\_8Qk8oXguzHqs#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20descriptiva&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Fidias,+G.,+(2012)&ots=kXrHdntwq6&sig=iS7-Wb1bxnDt7i_8Qk8oXguzHqs#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20descriptiva&f=false)
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno: teoría y aplicación práctica*. Colombia. Profit Editorial.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I., (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Cívicos, M., & Hernández, M. (2007). *Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo Social*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2264596>
- Correa, F., (2009). *Administración*. Argentina: El Cid Editor | apuntes.
- Del Castillo, C., & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39410?page=128>
- Deloitte, S. (2010). *Importancia del Control Interno*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Enriquez, R. (2012). *Administración Moderna*. Obtenido de: <http://www.administracionmoderna.com/2012/04/flujiograma.html>.
- Ferreira, A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/77034?page=20>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), (2016). *Directorio de Empresas y Establecimientos 2016*. Obtenido de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web->

inec/Estadisticas\_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio\_Empresas\_2016/Principales\_Resultados\_DIEE\_2016.pdf

- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Abya Yala.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones
- Moreno, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. México: International Thomson Editores.
- Newton, E. (2010). *Diccionario de contabilidad y auditoría*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Poloss, B. (2013). *Contabilidad de costos en la alta gerencia*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación Ltda.
- Raffino, M. (2020) *Políticas de una Empresa*. Obtenido de: <http://concepto.de/politicas-de-una-empresa/>.
- Riquelme, M. 2020. *Políticas empresariales*. Obtenido de: [https://www.webyempresas.com/politicas-de-la-empresa/#%C2%BFComo\\_definir\\_la\\_politica\\_de\\_una\\_empresa](https://www.webyempresas.com/politicas-de-la-empresa/#%C2%BFComo_definir_la_politica_de_una_empresa)
- Robbins, S., & De Cenzo, D., (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Ruíz, A. (2018). *Métodos de investigación*. Obtenido de: [https://www.academia.edu/16357452/Cualitativo\\_y\\_cuantitativo?auto=download](https://www.academia.edu/16357452/Cualitativo_y_cuantitativo?auto=download)
- Sanchez, M., (2015). *Administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno*. México: Pearson Educación.
- Treviño, J., (2009). *La contabilidad en los diferentes tipos de empresas*. Caribe: El Cid Editor|Apuntes.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2008). *El control interno en la organización, en la contabilidad y en la auditoría*. Texas: University of Texas.
- Vega, G., Ávila J., Camacho, N., Becerril, A & Leo, G. (2014). *Paradigmas en la investigación enfoque cualitativo y cuantitativo*. Obtenido de: <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/3477/3240>
- Vilches, R. (2005). *Apuntes del estudiante de auditoría*. México: El Cid Editor.

Firmado electrónicamente por:  
**JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS**

## ANEXOS

### ANEXO A: CARTAS DE AUSPICIO ESPOCH



**ESPOCH**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Casilla 06-014703 Teléfono 2603591 Ext. 195 Riobamba



Oficio Nro. 1431.CCA.2020  
Riobamba, diciembre 10 de 2020

**Ingeniera**  
**Paola Gaibor Jurado**  
**E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**  
**DE GUARANDA E-P EMAPA-G**

Ciudad

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo a nombre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, al mismo tiempo me permito solicitarle se digne autorizar el ingreso a la Empresa de su dirección a lo(s) señor(es) **ORTÍZ CHÁVEZ MAURICIO FERNANDO** cédula de identidad **0202025425** con la finalidad de que puedan realizar su trabajo de titulación con el tema:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G, PROVINCIA DE BOLÍVAR.”.**

Por la atención que se digne dar a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Firmado  
digitalmente por  
HOMERO EUDORO  
SUAREZ NAVARRETE  
Fecha: 2020.12.10  
11:30:24 -05'00'

Ing. Homero Suárez Navarrete  
DIRECTOR CCA



**ESPOCH**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
Casilla 06-014703 Teléfono 2603591 Ext. 195 Riobamba



Oficio Nro. 1430.CCA.2020  
Riobamba, diciembre 10 de 2020

**Ingeniera**  
**Paola Gaibor Jurado**  
**E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**  
**DE GUARANDA E-P EMAPA-G**

Ciudad


De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo a nombre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, al mismo tiempo me permito solicitarle se digne autorizar el ingreso a la Empresa de su dirección a lo(s) señor(es) **DAYANA STEFANÍA RAMÍREZ MALDONADO** cédula de identidad **0705762748** con la finalidad de que puedan realizar su trabajo de titulación con el tema:

**"DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G, PROVINCIA DE BOLÍVAR."**

Por la atención que se digne dar a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

 Firmado digitalmente por  
HÓMERO EUORO  
SUAREZ NAVARRETE  
Fecha: 2020.12.10  
11:30:09 -05'00'

Ing. Homero Suárez Navarrete  
DIRECTOR CCA

**ANEXO B: OFICIOS E-P EMAPA-G**



Guaranda, 07 de enero de 2021  
OF-N° 005-GER-E-P. EMAPA-G

Señor Ingeniero  
Homero Eudoro Suárez Navarrete  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ESPOCH**  
Presente.-

De mi consideración:

A petición del Señor Mauricio Fernando Ortiz Chávez con cédula de identidad N° 0202025425, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, La E-P, EMAPA-G autoriza la realización de su tema de Tesis "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA E-P EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G, PROVINCIA DE BOLÍVAR.", particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

  
Ing. María Patricia Gaibor Jurado  
**GERENTE GENERAL EP. EMAPA-G**  
MEG:ige

C.c. Archivo



Guaranda, 07 de enero de 2021  
OF-N° 004-GER-E-P. EMAPA-G

Señor Ingeniero  
Homero Eudoro Suárez Navarrete  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ESPOCH**  
Presente.-

De mi consideración:

A petición de la Señorita Dayana Stefania Ramirez Maldonado con cédula de identidad N° 0705762748, egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, La E-P. EMAPA-G autoriza la realización de su tema de Tesis "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA E-P EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G, PROVINCIA DE BOLÍVAR.", particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

  
Ing. María Paz Gálvez Jurado  
**GERENTE GENERAL EP. EMAPA-G**  
MPG/gjs  
Dpto. de

C.c. Archivo



**ANEXO C: RUC DE LA EMPRESA.**

		<b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES</b>			
<b>NÚMERO RUC:</b> 0260020440001 <b>RAZÓN SOCIAL:</b> E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G					
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> <b>REPRESENTANTE LEGAL:</b> SISALEMA CARRILLO ROSITA DEL CARMEN <b>CONTADOR:</b> GARCIA URVINA LOURDES JANETH <b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b> OTROS <b>CALIFICACIÓN ARTESANAL:</b> S/N		<b>OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:</b> SI <b>NÚMERO:</b> S/N			
<b>FEC. NACIMIENTO:</b> <b>FEC. INSCRIPCIÓN:</b> 29/03/2011 <b>FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:</b>		<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b> 24/08/2010 <b>FEC. ACTUALIZACIÓN:</b> 05/03/2020 <b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b>			
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>					
ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.					
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>					
Provincia: BOLIVAR Canton: GUARANDA Parroquia: GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA Calle: GARCIA MORENO Numero: 605 Intersección: 7 DE MAYO Referencia ubicación: JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Telefono Trabajo: 032550537 Fax: 032550540 Email: rositasisalema30@gmail.com					
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>* ANEXO RELACION DEPENDENCIA</li> <li>* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO</li> <li>* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES</li> <li>* DECLARACIÓN DE IVA</li> <li>* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE</li> </ul>					
<p><i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales, para mayor información consulte en <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i></p>					
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>					
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>		2		<b>ABIERTOS</b>	
<b>JURISDICCIÓN</b>		ZONA 51 BOLIVAR		<b>CERRADOS</b>	
				2	
				0	
					
Código: RIMRUC2020000641633					
Fecha: 05/03/2020 16:25:35 PM					



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NÚMERO RUC:  
RAZÓN SOCIAL:

0260020440001  
E-P EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA E-P EMAPA-G

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 24/08/2010  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: BOLIVAR Canton: GUARANDA Parroquia: GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA Calle: GARCIA MORENO Numero: 605 Interseccion: 7 DE MAYO Referencia:  
JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Telefono Trabajo: 032550537 Fax: 032550540 Email: rostitasalema30@gmail.com Email principal:  
janeth\_gu2007@yahoo.es

No. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - OFICINA FEC. INICIO ACT.: 05/09/2012  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: 21/07/2016 FEC. REINICIO: 26/10/2016  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
PRODUCCIÓN DE AGUAS NATURALES EMBOTELLADAS  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: BOLIVAR Canton: GUARANDA Parroquia: GUANUJO Barrio: CHAQUISHCA Referencia: A TRES CUADRAS DEL CEMENTERIO Telefono Trabajo:  
032550540 Email Trabajo: emapagaranda@gmail.com Email principal: janeth\_gu2007@yahoo.es



Código: RIMRUC2020000641633  
Fecha: 05/03/2020 16:25:35 PM



**ANEXO D: APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO.**

