



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

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS Y
MANTENIMIENTO LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y
JARDINERÍA REYCLEAN S.A. DEL CANTÓN LATACUNGA,
PROVINCIA DE COTOPAXI.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: VILMA MERCEDES LLANO TOAPANTA

DIRECTORA: ING. PATRICIA MERCEDES CEPEDA SILVA

Ambato–Ecuador

2023

© 2023, **Vilma Mercedes Llano Toapanta**

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 del Autor.

Yo, Vilma Mercedes Llano Toapanta, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 15 de agosto de 2023


Vilma Mercedes Llano Toapanta
CI. 0502500911

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y JARDINERÍA REYCLEAN S.A. DEL CANTON LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.**, realizado por la señorita: **VILMA MERCEDES LLANO TOAPANTA.**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-08-15
Ing. Patricia Mercedes Cepeda Silva DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-08-15
Ing. Marco Antonio Gavilanes Sagñay MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-08-15

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado a Ginger Hurtado, Andrea Ortiz y Mateo Ortiz mis amados hijos, por el apoyo y la comprensión que he recibido en todo este tiempo siendo la inspiración para seguir adelante, a mi madre Margarita que con su cariño y humildad siempre me ha apoyado. A mis hermanas, sobrinos, amigos quienes con sus palabras de motivación y muestras de cariño me animaban a continuar.

Vilma

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, institución de educación superior que me permitió una formación profesional, a la Ing. Patricia Mercedes Cepeda Directora y al Ing. Marco Gavilanes Miembro de Trabajo de titulación quienes con sus conocimientos y apoyo permitieron el desarrollo del mismo. Al Ing. Francisco Castellano y al Ing. Luis Granja quienes me permitieron trabajar y estudiar y poder culminar mi Carrera, a la Ing. María del Carmen Veloz gerente de la Empresa Rey Clean S.A., por su apoyo incondicional para el desarrollo de este trabajo investigativo. A mis compañeros de estudios quienes compartimos en las aulas aparte de la enseñanza recibida hermosos recuerdos que llevaré grabados en mi corazón.

Vilma

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. <i>Formulación del problema</i>	2
1.1.2. <i>Delimitación del problema</i>	2
1.2. Justificación.....	3
1.2.1. <i>Justificación teórica</i>	3
1.2.2. <i>Justificación metodológica</i>	3
1.2.3. <i>Justificación práctica</i>	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	3
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	3
1.4. Antecedentes investigativos.....	4
1.5. Fundamentación teórica.....	5
1.5.1. <i>Control interno</i>	5
1.5.2. <i>Objetivos de control interno</i>	6
1.5.3. <i>Tipos de Control Interno</i>	7
1.5.4. <i>Métodos de la Evaluación del Control Interno</i>	8
1.5.5. <i>Manual de procedimientos</i>	9
1.5.6. <i>Evaluación al desempeño profesional</i>	10
1.5.7. <i>Organigrama</i>	11
1.5.8. <i>Tipos de organigramas</i>	12
1.5.9. <i>Manual de funciones</i>	14
1.5.10. <i>Diagramas de flujo de procesos</i>	15
1.5.11. <i>Objetivos de los flujogramas</i>	15
1.5.12. <i>Símbolos de los flujogramas</i>	16

1.6.	Marco conceptual	18
1.6.1.	<i>Control</i>	18
1.6.2.	<i>Procesos</i>	19
1.6.3.	<i>Procedimientos</i>	19
1.6.4.	<i>Eficiencia</i>	19
1.6.5.	<i>Eficacia</i>	19
1.7.	Idea a defender	19

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	20
2.1.	Modalidad de la investigación	20
2.2.	Tipos de investigación	20
2.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	20
2.2.2.	<i>Investigación exploratoria</i>	20
2.3.	Población y muestra	21
2.4.	Métodos, técnicas e instrumentos	22
2.4.1.	<i>Métodos de investigación</i>	22
2.4.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	22
2.4.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	23

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	24
3.1.	Resultados	24
3.2.	Verificación de la idea a defender	34
3.3.	Propuesta	35
3.3.1.	<i>Título</i>	35
3.4.	Contenido de la propuesta	35
3.4.1.	<i>Filosofía empresarial</i>	36
3.4.2.	<i>Organigrama estructural</i>	38
3.4.3.	<i>Manual de funciones</i>	40
3.4.4.	<i>Reglamento interno de trabajo</i>	46
3.4.5.	<i>Manual de procesos y procedimientos</i>	55
3.4.6.	<i>Metodología de evaluación</i>	73

	CONCLUSIONES	84
--	---------------------------	----

RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Nomina del personal.....	21
Tabla 3-1:	Filosofía empresarial	24
Tabla 3-2:	Organigrama estructural	25
Tabla 3-3:	Conoce las funciones.....	26
Tabla 3-4:	Problemas con la administración del personal	27
Tabla 3-5:	Controles aplicables	28
Tabla 3-6:	Manual de procesos y procedimientos	29
Tabla 3-7:	Control de actividades	30
Tabla 3-8:	Duplicidad de funciones	31
Tabla 3-9:	Evaluaciones al desempeño.....	32
Tabla 3-10:	Sistema de control interno.....	33
Tabla 3-11:	Funciones Gerente.....	41
Tabla 3-12:	Supervisora de limpieza	42
Tabla 3-13:	Personal de limpieza.....	43
Tabla 3-14:	Control de calidad	44
Tabla 3-15:	Ejecutivo en ventas.....	45
Tabla 3-16:	Procedimiento de compras	56
Tabla 3-17:	Procedimiento de Devolución en compras	58
Tabla 3-18:	Procedimiento de Ingreso al inventario.....	60
Tabla 3-19:	Procedimiento de Salida de materiales.....	62
Tabla 3-20:	Procedimiento de Contratación de personal	63
Tabla 3-21:	Procedimiento de Contratación del servicio de limpieza	65
Tabla 3-22:	Procedimiento de Contratación del servicio de mantenimiento	67
Tabla 3-23:	Procedimiento de Contratación del servicio de jardinería.....	69
Tabla 3-24:	Procedimiento de Convenios.....	71
Tabla 3-25:	Evaluación del Gerente	74
Tabla 3-26:	Evaluación del Supervisora de limpieza.....	75
Tabla 3-27:	Evaluación del Personal de limpieza.....	76
Tabla 3-28:	Evaluación de Control de calidad.....	77
Tabla 3-29:	Evaluación.....	78
Tabla 3-30:	Evaluación del procedimiento de compras.....	79
Tabla 3-31:	Evaluación del procedimiento de devolución en compras	79
Tabla 3-32:	Evaluación del Procedimiento de Ingreso al inventario	80
Tabla 3-33:	Evaluación del Procedimiento de Salida de materiales	80

Tabla 3-34:	Evaluación del procedimiento de Contratación de personal	81
Tabla 3-35:	Evaluación del Procedimiento de Contratación del servicio de limpieza.....	81
Tabla 3-36:	Evaluación del Procedimiento de Contratación del servicio de mantenimiento	82
Tabla 3-37:	Evaluación del Procedimiento de Contratación del servicio de jardinería.....	82
Tabla 3-38:	Evaluación del Procedimiento de Convenios	83

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Organigrama vertical	12
Ilustración 1-2:	Organigrama horizontal.....	13
Ilustración 1-3:	Organigrama mixto.....	13
Ilustración 1-4:	Organigrama mixto.....	14
Ilustración 3-1:	Filosofía empresarial	24
Ilustración 3-2:	Conoce las funciones.....	26
Ilustración 3-3:	Problemas con la administración del personal	27
Ilustración 3-4:	Controles aplicables.....	28
Ilustración 3-5:	Control de actividades	30
Ilustración 3-6:	Duplicidad de funciones	31
Ilustración 3-7:	Evaluación al desempeño	32
Ilustración 3-8:	Sistema de control interno	33
Ilustración 3-9:	Contenido de la propuesta	35
Ilustración 3-10:	Misión propuesta	36
Ilustración 3-11:	Visión propuesta.....	36
Ilustración 3-12:	Valores corporativos.....	37
Ilustración 3-13:	Servicios que oferta	38
Ilustración 3-14:	Organigrama funcional.....	38
Ilustración 3-15:	Organigrama funcional propuesta	39
Ilustración 3-16:	Proceso de compra.....	57
Ilustración 3-17:	Proceso de devolución en compra	59
Ilustración 3-18:	Proceso de ingreso al inventario.....	61
Ilustración 3-19:	Proceso de salida de materiales	62
Ilustración 3-20:	Proceso de Contratación de personal.....	64
Ilustración 3-21:	Proceso de Contratación del servicio de limpieza.....	66
Ilustración 3-22:	Proceso de Contratación del servicio de mantenimiento.....	68
Ilustración 3-23:	Proceso de Contratación del servicio de jardinería	70
Ilustración 3-24:	Proceso de Contratación de convenio.....	72

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE LA ENCUESTA

RESUMEN

La empresa REYCLEAN S.A., se dedica a la limpieza en general de todo tipo de edificio, al ser una empresa que se administra empíricamente no cuenta con un sistema de control interno donde se establezcan los procesos esenciales para cumplir con sus objetivos, por ello el presente trabajo de investigación tuvo por objetivo diseñar un sistema de control interno para la empresa de servicios y mantenimiento limpieza, mantenimiento y jardinería REYCLEAN S.A. del cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi., con la finalidad de realizar un diagnóstico general del entorno interno y externo de la empresa, la metodología aplicada tuvo un enfoque mixto, empleándose como técnicas de investigación la encuesta al personal, la entrevista al representante legal y la observación directa a las actividades principales que se desarrollan en la organización, mediante la metodología aplicada se logró determinar que la empresa carece de un sistema de control interno, desconocimiento de los pasos para la ejecución de los servicios contratados y la necesidad de contar con mecanismos para evaluar el cumplimiento de los procesos internos. Se concluye que la empresa carece de un sistema de control interno afectando el cumplimiento de los objetivos fijados por la alta gerencia, adicionalmente desconocen las responsabilidades y controles que deben aplicarse con la finalidad de salvaguardar el uso de los recursos empresariales. Se recomienda realizar el proceso de capacitación del manual de funciones a cada uno de los empleados de la empresa, posteriormente se debe ejecutar los procesos y procedimientos propios de las actividades que se desarrollan en la empresa, procurando en todo momento salvaguardar los recursos, se deberá aplicar los mecanismos para la evaluación no solo del desempeño del personal sino también de los procesos internos.

Palabras clave: <REYCLEAN>, <CONTROL INTERNO>, <ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL>, <MANUAL DE FUNCIONES>, <LATACUNGA (CANTÓN)>.



25-10-2023

1863-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The company REYCLEAN S.A., is dedicated to the general cleaning of all types of buildings, being a company that is managed empirically does not have an internal control system where the essential processes are established to meet its objectives, so this research work aimed to design an internal control system for the service and maintenance company cleaning, maintenance and gardening REYCLEAN SA of Latacunga, Cotopaxi Province, The methodology applied had a mixed approach, using as research techniques the survey to the personnel, the interview to the legal representative and the direct observation to the main activities that are developed in the organization, through the applied methodology it was determined that the company lacks an internal control system, lack of knowledge of the steps for the execution of the contracted services and the need to have mechanisms to evaluate the fulfillment of the internal processes. It is concluded that the company lacks an internal control system, affecting compliance with the objectives set by senior management, and that they are unaware of the responsibilities and controls that must be applied in order to safeguard the use of corporate resources. It is recommended to carry out the training process of the manual of functions to each of the employees of the company, then the processes and procedures of the activities that are developed in the company should be executed, trying at all times to safeguard the resources, the mechanisms for the evaluation not only of the performance of the personnel but also of the internal processes should be applied.

Key words: <REYCLEAN>, <INTERNAL CONTROL>, <STRUCTURAL FRAMEWORK>, <FUNCTION MANUAL>, <LATACUNGA (CANTON)>.



LIC. VIVIANA YANEZ MSC.

25-10-2023

1863-DBRA-UPT-2023

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo el diseño de un sistema de control interno para la empresa de servicios y mantenimiento, limpieza mantenimiento y jardinería REYCLEAN S.A., con la finalidad de salvaguardar los recursos empresariales.

Para el desarrollo del documento, en el **primer capítulo** se incluyó la problemática que vivía la empresa que fue definida mediante una entrevista; posteriormente se establecieron los justificativos, objetivo general y específico del trabajo, se realizó una revisión a los antecedentes investigativos de temas similares publicados como trabajos de titulación, se efectuó la consulta bibliográfica de varios términos relacionados con las variables de estudios

El capítulo II, marco metodológico se estableció: los tipos, métodos, técnicas e instrumentos que permitieron recabar datos sobre el desarrollo de las actividades para la elaboración de los componentes del sistema de control interno

En el capítulo III, se diseñaron los instrumentos administrativos necesarios para un control adecuado, considerando los componentes de control interno aplicados para la empresa se elaboró la filosofía empresarial, se diseñaron los manuales de funciones como de procesos, se elaboró un reglamento interno de trabajo y la metodología necesaria para la evaluación del talento humano; finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

La empresa REYCLEAN S.A. fue constituida en la ciudad de Latacunga en el año 2016, la actividad se dedica a la limpieza en general de todo tipo de edificio, en la actualidad laboran 10 personas fijas y 20 personas contratadas eventualmente, que rotan en las diferentes actividades, su capital inicial fue de 10000.00 dólares, las ganancias mensuales son de 3275.00 dólares una vez cubiertos los gastos.

- La administración de la empresa es empírica, carece de varios instrumentos administrativos que garanticen un control de los recursos empresariales.
- Al ser una empresa nueva no cuenta con un sistema de control interno donde se establezcan los procesos esenciales para cumplir con la misión.
- Adicionalmente no se estableció los responsables de cada actividad que deben efectuarse en los puestos de trabajo.
- Se reportan desperdicios o mal usados de los inventarios,
- No se ha realizado un proceso de evaluación para conocer el nivel de desempeño laboral de sus colaboradores.

Por lo anteriormente mencionado es necesario el diseño de un sistema de control interno donde se definan procesos, responsabilidades y acciones de control que procuren el cumplimiento de las actividades.

1.1.1. *Formulación del problema*

¿El diseño de un sistema de control interno a la empresa de servicios y mantenimiento limpieza y jardinería REYCLEAN S.A., permitirá salvaguardar los recursos empresariales?

1.1.2. *Delimitación del problema*

El trabajo de titulación se realizará en base de los siguientes lineamientos:

- **Área del estudio:** Administración

- **Delimitación de acción:** Sistema de control interno
- **Delimitación espacial:** Empresa de servicios y mantenimiento limpieza, mantenimiento y jardinería REYCLEAN S.A.
- **Delimitación temporal:** 2022

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación teórica

Para la realización del tema se cuenta con material bibliográfico suficiente y actualizado para la construcción del marco teórico, se aplicará la investigación descriptiva, de campo, los métodos inductivos y deductivos para la obtención de información necesaria para el diseño de un sistema de control interno.

1.2.2. Justificación metodológica

Se aplicará una investigación de enfoque mixto, apoyado en una investigación descriptiva que se sustenta en la encuesta y observación directa; donde se obtendrá información para establecer si el tema es viable, partiendo de la revisión de las actividades internas que se desarrollan dentro de la empresa.

1.2.3. Justificación práctica

Se cuenta con el apoyo de la Gerente Ing. María del Carmen Veloz, quien se ha comprometido mediante la carta de auspicio a entregar las facilidades, considerando que la realización del presente trabajo de titulación es una herramienta para la gestión y crecimiento empresarial.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de control interno a la empresa de servicios y mantenimiento limpieza, mantenimiento y jardinería REYCLEAN S.A., para salvaguardar los recursos empresariales.

1.3.2. Objetivos específicos

- Revisar la base teórica de varios autores que se relaciona con el tema propuesto.

- Realizar un diagnóstico general del entorno interno y externo de la empresa.
- Estructurar los elementos fundamentales del control interno en la empresa.

1.4. Antecedentes investigativos

Guerrero. D. (2019), en su trabajo de titulación con el tema: “Diseño de un sistema de control interno para la Empresa INDIQUÍMICA S.A de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2017” (ESPOCH), Resume:

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de control interno con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la compañía, fue necesario aplicar una encuesta a los servidores de la entidad, se pudo determinar que no se realizan mediciones a los planes operativos, tampoco cuenta con una planificación, falta de reconocimiento en las actividades laborales del personal; en conclusión el sistema de control interno ayudará a mejorar los procesos de la empresa, aumentar la productividad, se recomienda a la Empresa INDIQUÍMICA S.A. implementar los procesos y controles empresariales.

El sistema de control interno permite a la empresa generar las herramientas administrativas necesarias para alcanzar las metas previstas, partiendo de la observación directa y los mecanismos de control para evitar el desperdicio de los recursos.

Según Peñaloza J (2022), en su trabajo de titulación con el tema: “Diseño de un sistema de control interno para la estación de servicio - El Carmen puma, ubicada en el cantón El Carmen, provincia de Manabí” (ESPOCH), Resume:

Para efectuar la investigación para obtener información mediante encuestas y entrevistas al personal, en la observación directa que permitió tener una perspectiva de los procesos y actividades, el diseño de un Sistema de Control Interno se procedió a realizar un análisis situacional de la empresa, en donde se utilizó la Matriz FODA y se evaluó el Control Interno mediante, en donde se pudo determinar que: la estación no cuenta con un sistema de control interno; la estación de servicio no cuenta con un manual de procesos, no se cuenta con los puestos de trabajo, funciones ni lineamientos; los arqueos de caja e inventarios, también se plantearon formatos de uso diario en las principales actividades de la estación.

Se parte de un análisis de diagnóstico para establecer las deficiencias que deben ser atendidos con los instrumentos necesarios para el control de los procesos internos y el desarrollo de las actividades que se generan en la empresa.

(Armijos, 2018), en su trabajo de titulación con el tema: “Diseño de un sistema de control interno para la Empresa SERVICIDENTAL Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” (ESPOCH), Resume:

Se realizó para mejorar su gestión administrativa y financiera, la investigación aplicada incluyó procesos de observación directa, además de cuestionarios de evaluación de control interno, se pudo evidenciar que no existen actualmente procesos de control interno. la empresa sin ningún tipo de control o especificación de procedimientos, así como no existe una estructura organizacional definida formalmente, ni manuales de funciones o de procedimientos. En base a esta problemática cuyo contenido se encuentran especificados: estructura organizacional, reglamento de control interno, manual de funciones; por ende, es importante su aplicación.

La principal problemática es la falta de elementos administrativos para el manejo adecuado del personal, como controles al proceso de reclutamiento, selección y contratación, evaluaciones y otros aspectos que garanticen un trabajo optimo en el cumplimiento de las actividades.

En los trabajos de titulación consultados que se aplicaron encuestas, entrevistas y la técnica de observación directa donde se pudo se puede evidenciar que las empresas no cuentan con manuales de procesos, organigramas funcionales, organigramas estructurales y un adecuado sistema de control interno, por lo que se recomienda la implementación de estos hallazgos con el fin que las empresas puedan cumplir sus objetivos.

1.5. Fundamentación teórica

1.5.1. Control interno

Según Mendoza y Bayón (2019), expresan:

Son las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo, integrar un equilibrio entre el beneficio individual y social.

En la definición de control interno se destacan como aspectos implícitos:

- Es un proceso.
- Lo llevan a cabo las personas.
- Facilita la consecución de objetivos.
- Sólo puede aportar un grado razonable de seguridad.(p. 7)

Para Cubero T, (2017), dice,

Es un proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad, respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El término 'control' se refiere a cualquier aspecto de uno o más de los componentes de control interno.

De acuerdo con el informe COSO el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, de acuerdo a los siguientes puntos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables (p. 44-46)

Para Zamora & Tamez (2019), expresan:

Lo define como un proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas. (p. 3)

El control interno es un proceso diseñado por personal profesional orientado para que las empresas puedan de lograr objetivos concernientes a la efectividad y eficiencia de las operaciones, presentando fiabilidad en la informacion finaciera para la toma de deciciones alineado a la base legal aplicable en las empresas.

1.5.2. *Objetivos de control interno*

Para Herrera Asociados (2021), dicen:

El control interno debe ser ejecutado en forma conjunta por la junta directiva, la gerencia y todo su recurso humano. Los objetivos del sistema de control interno están dirigidos al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización.
- Velar por que todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar por que la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

Dentro de los objetivos del control interno tenemos: la protección de los recursos de la organización, promoviendo niveles adecuados de la gestión enfocados al cumplimiento de los objetivos de la entidad, siendo importante la aplicación de la normativa legal que regula a la entidad y su adecuada ejecución.

1.5.3. Tipos de Control Interno

Para Ramírez et al (2021) mencionan:

Dos tipos de controles internos (administrativos y contables)

El control interno administrativo no está limitado a él plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios.

Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable

- Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia
- Se salvaguardan los activos para acceder solo con autorización
- Los activos registrados son comparados con las existencias. (p. 7)

Existen dos tipos de control interno, el primero enfocado a la administración de los recursos principalmente del talento humano, y el control interno enfocado al manejo contable partiendo de un proceso contable y el cumplimiento de sus elementos.

1.5.4. *Métodos de la Evaluación del Control Interno*

Según Zamora & Tamez (2019) definen:

El control interno puede ser evaluado por el auditor para cumplir con su procedimiento de análisis, esto le servirá de base para determinar el grado de aceptación o confianza y le permitirá establecer la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos que haya establecido para el trabajo de auditoría; sin embargo, el control interno también debe ser analizado por la entidad para verificar que efectivamente se están cumpliendo los objetivos de la organización.

Los métodos más conocidos y utilizados para evaluar el control interno de una organización son:

Método Descriptivo:

Consiste en realizar visitas a diferentes empleados de la entidad que desarrollen actividades diferentes con el fin de que describan o narren su actividad; por lo general se describen operaciones, registros de la entidad y los departamentos que intervienen en el control.

Método Gráfico o diagrama de flujo:

Este método consiste en que el auditor realice un diagrama de flujo del control interno, con símbolos estándares que las personas puedan comprender y extraer información útil tocante al sistema. Este método resulta en ocasiones más simplificado ya que facilita la tarea de descripción de los procedimientos o técnicas usando gráficos.

Método de Cuestionario:

Este método consiste en realizar cuestionarios previamente elaborados, que contenga preguntas acerca del manejo de las transacción u operaciones del personal que intervenga en su manejo. (p. 5)

Los métodos de evaluación son tres: el primero parte de la aplicación de un cuestionario donde se definen las preguntas basados en la normativa vigente, se puede realizar una cedula descriptiva que es la presentación de un resumen de un proceso interno, o flujograma que es un dibujo que representa cada uno de los pasos ejecutados.

1.5.5. Manual de procedimientos

Vivanco M considera (2017), define:

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Objetivos:

1. Presentar una visión de la organización.
2. Determinar las funciones asignadas a cada departamento de la organización.
3. Establecer la jerarquía de la organización.
4. Manual de procedimientos contables (p. 5- 6)

A juicio de Rodríguez (2023), dice

El manual de procedimientos es un documento que contiene las reglas y pautas que indican cómo deben ejecutarse ciertos procesos. Estos manuales permiten a las empresas guiar y administrar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como mantener estándares de calidad y eficiencia.

El objetivo principal de estos manuales es establecer de manera clara y comprensiva para todos los miembros de una plantilla de trabajo los pasos a seguir, procedimientos a cumplir y resultados a obtener al realizar una actividad dentro de la organización.

Para qué sirve un manual de procedimientos

1. Ahorra tiempo
2. Control interno
3. Optimiza los procesos
4. Mejora la comunicación
5. Delimita la responsabilidad
6. Mejora la imagen
7. Establece expectativas

1.5.6. Evaluación al desempeño profesional

De acuerdo con Ministerio de trabajo (2018), que, el artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, prescribe que el subsistema de evaluación del desempeño es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistémicamente se orienten a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto; y, que la evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público, prestado por todas las instituciones señaladas en el artículo 3 de esta Ley.(p.1)

Desde el punto de vista de Heredia & Narvárez (2021),

Históricamente la evaluación del desempeño ha impactado a la administración del recurso humano, se alinea al marco filosófico de la organización, formado por la tarea, perspectiva, fines, y valores, para garantizar la pertinencia en la aplicación de la evaluación del manejo en empresas públicas o privadas, la formulación de tácticas organizacionales se apalanca en valores organizacionales que tienen que caracterizar al ingenio humano de la organización, de forma que no es viable conseguir resultados sino es por medio de la población, ahí el costo añadido del seguimiento y evaluación del funcionamiento personal. Aprender y examinar por qué evaluar el rendimiento del trabajador, en qué magnitudes y bajo qué criterios delimita su alcance y orienta la finalidad de la evaluación del desempeño. Los posibles objetivos que se alcanzan con un buen sistema de evaluación formal son:

1. Desarrollo: Se conoce que los trabajadores necesitan capacitarse más y ayuda a evaluar los resultados de los programas de capacitación.

2. Motivación: Promueve la iniciativa, despierta un sentimiento de responsabilidad y estimula los esfuerzos de desempeñarse mejor.
3. Comunicaciones: Base principal para mantener una buena comunicación entre jefe y subordinado en temas relacionados con el trabajo.
4. Respeto de la ley: Sirve como defensa legal de los ascensos, transferencias recompensas y despidos.
5. Investigación de ARH: Útil para validar las herramientas de selección, como los exámenes.
(p.12)

1.5.7. Organigrama

Expresa Barrera (2022),

Es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa o de cualquier otra entidad en la que se indica de forma esquemática la posición de los órganos que la integran y, a su vez, se muestran las relaciones que guardan entre sí. Cabe destacar que un organigrama representa las líneas de mando y de jerarquía de poder de la empresa. Así como los canales internos de comunicaciones, aunque puede haber casos en que estos elementos y la representación gráfica no coincidan.

Un organigrama resulta de suma importancia y utilidad para empresas, entidades productivas, comerciales, administrativas, políticas, etc., para establecer límites y control sobre la estructura organizacional, a la vez que mejora y aumenta la eficacia de funcionamiento interno de los distintos órganos. (p. 336)

Como indica Ormeño et al (2022),

Los organigramas son la representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa o de una entidad pública empresa.

Se muestran de forma clara, objetiva y directa la estructura jerárquica de la empresa, que puede ser consultada en cualquier momento y permite a los trabajadores conocer la ubicación o puestos de la organización según su jerarquía, así como detectar posibles duplicidades en las funciones y la estructura organizacional.

Los organigramas aportan una visión global de la estructura y funcionamiento de la organización, pudiéndose actualizar en el momento en que en la empresa se produzcan modificaciones que requieran un cambio estructural u organizativo. (p. 41)

1.5.8. Tipos de organigramas

Como señala Arias (2020), En este caso lo importante es cómo se representan. Así, la finalidad nos indica que buscamos y la presentación en la que lo vamos a visualizar. Los más relevantes serían:

Organigrama vertical. En él se representan las partes de arriba a abajo y de forma jerárquica. Aquellos con mayor autoridad estarían en la cima. Dentro de estos encontramos los organigramas lineales, que establecen relaciones directas (líneas) de autoridad entre los diferentes niveles.



Ilustración 1-1: Organigrama vertical

Fuente: (Arias, 2020).

Organigrama horizontal. En estos casos, no se busca mostrar la autoridad sino las relaciones. Por eso se presentan de izquierda a derecha, de forma que todos tengan el mismo nivel jerárquico

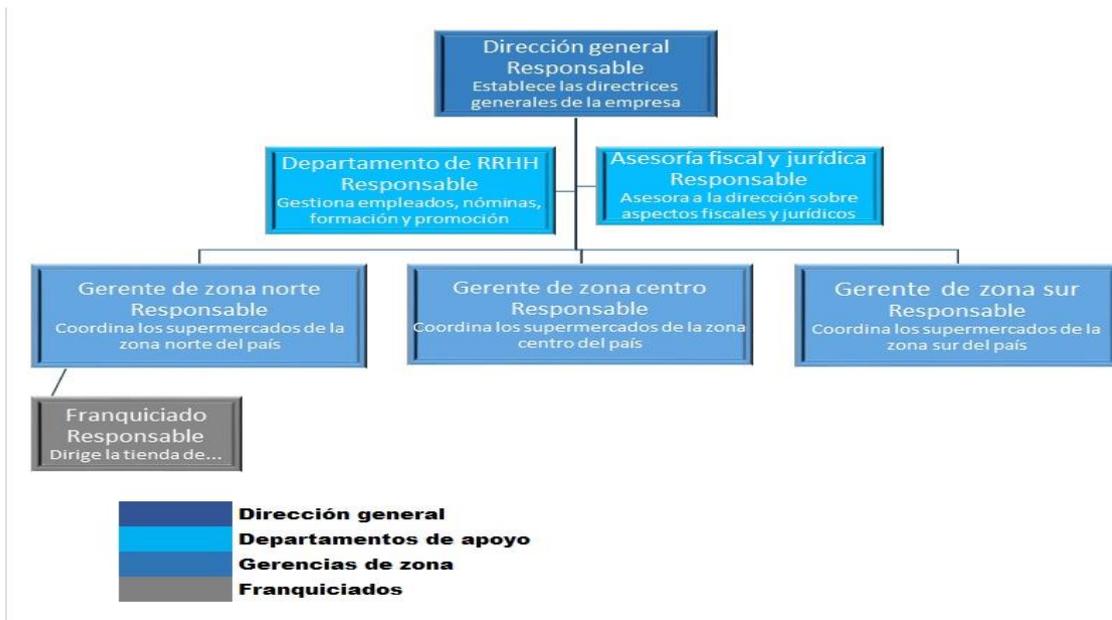


Ilustración 1-2: Organigrama horizontal

Fuente: (Arias, 2020).

Organigrama mixto. Esta es una de las ventajas de ambos, el vertical para representar los niveles de mando y el horizontal para representar las relaciones en cada nivel.

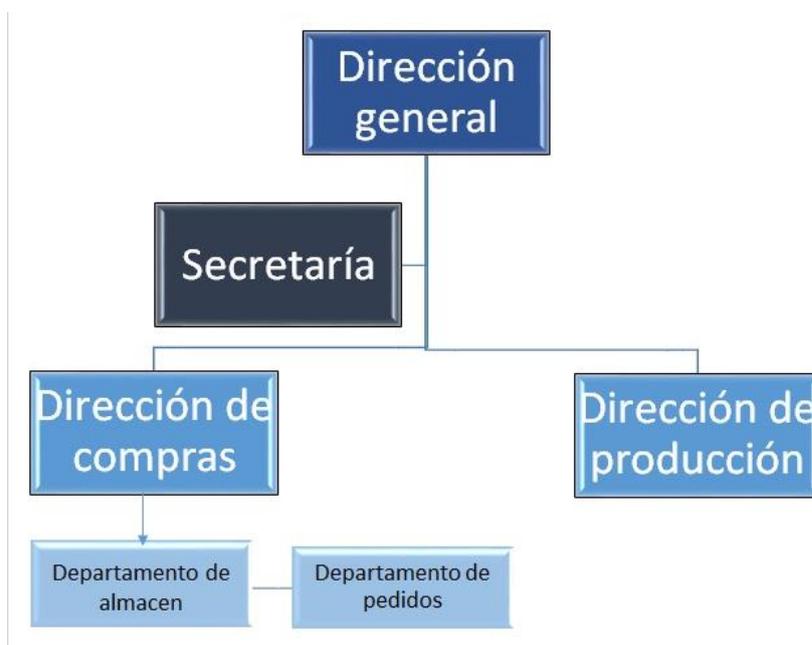


Ilustración 1-3: Organigrama mixto

Fuente: (Arias, 2020).

Organigrama circular. Tenemos este tipo de organigrama que se representa por medio de círculos concéntricos. En el centro estaría la dirección general y a su alrededor las diferentes direcciones funcionales. Facilita una visión global y sencilla de la empresa.

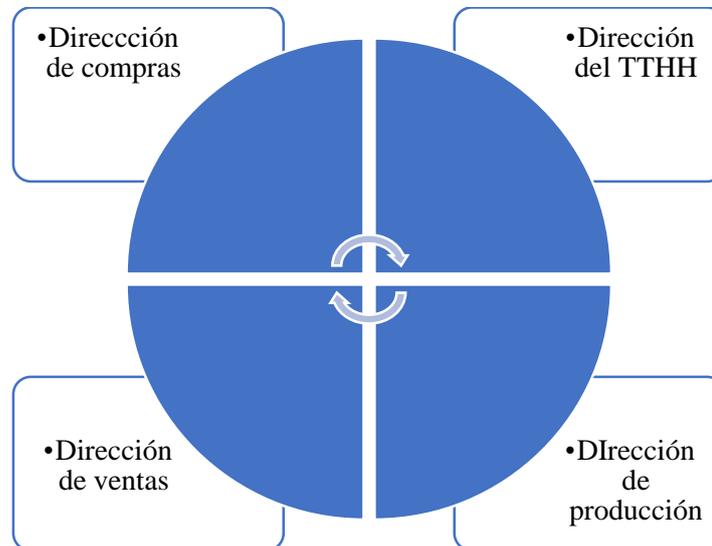


Ilustración 1-4: Organigrama mixto

Fuente: (Arias, 2020)

1.5.9. *Manual de funciones*

Como plantea Vargas (2021),

El manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

Dar un orden lógico a la distribución del trabajo dentro de una organización, conociendo a qué se dedica, cuáles son los procesos que rigen la cadena de valor del negocio, cuántas personas están dentro de la planta, qué relaciones vinculan a las distintas áreas y qué procesos y productos.

La participación y compromiso de toda la organización, especialmente de los líderes como promotores.

El manual debe contener los siguientes elementos:

-Identificación y ubicación del empleo.

- Contenido funcional: que comprende el propósito principal y la descripción de funciones esenciales del empleo.
- Conocimientos básicos o esenciales.
- Competencias Comportamentales.
- Requisitos de formación académica y experiencia. (pp.2-6)

De acuerdo con Martin (2020), cuando se habla de un manual de funciones quiere hacerse referencia a un tipo de documento específico que se utilizan dentro de las empresas con la finalidad de determinar responsabilidades y funciones de los empleados de la compañía.

Asimismo, existen otros tipos de manuales que ayudan a determinar el tipo de empresa, los procedimientos de la empresa, entre otros aspectos más que no toma en cuenta el manual de funciones.

1.5.10. Diagramas de flujo de procesos

Según Cárdenas F. (2022), expresa:

Un diagrama de flujo de proceso es una representación gráfica que muestra las variaciones y relaciones de una serie de acciones con un objetivo en común. Visualmente se puede apreciar la relación secuencial con la ayuda de descripciones, rectángulos, rombos, círculos, flechas, prismas circulares, entre otros símbolos.

Debido a su gran rendimiento para aumentar la rentabilidad y el ahorro de tiempo se utiliza en diferentes sectores. Ha sido adoptado para el comercio, las comunicaciones, la administración y todo aquello que conlleve un proceso repetitivo que necesite obtener mejores resultados.

Los diagramas de flujo o flujogramas son representación es graficas de los pasos a cumplir para llevar a un proceso previamente establecido, se de identifican los responsables de cada acción y los controles que deben ejecutarse para su cumplimiento.

1.5.11. Objetivos de los flujogramas

Según Raebum A. (2022),

Un diagrama de flujo nos ayudará a visualizar de forma sencilla la línea de trabajo y procesos, así como identificar a los responsables y cada una de las etapas necesarias. Los diagramas de flujo

pueden ser útiles en muchos procesos o compañías ya que nos ayudará a identificar los pasos necesarios para alcanzar el resultado que buscamos o mejorar un proceso y, por lo tanto, nos ayudará en la toma de decisiones.

Uno de los ámbitos más frecuentes de uso es en el desarrollo de programas informáticos. Los diagramas de flujo en este caso serán una representación gráfica de un algoritmo y será fundamental para definir un buen lenguaje de programación con posterioridad. Son importantes en programación porque permitirán crear el diagrama de flujo de datos y nos facilitarán la visualización del viaje que realizan los datos a través del sistema.

Asimismo, es habitual elaborar diagramas de flujo en procesos complejos, procesos industriales y en procesos tecnológicos, pero no sólo estos. También será útil para otro tipo de industrias como la médica, la financiera e incluso para empresas de servicios. Imagina que trabajas en el departamento de compras de una compañía, un diagrama de flujo puede ayudarte a visualizar de forma gráfica el proceso de compras desde un departamento solicita la adquisición de un producto hasta que se realiza la compra. Los diagramas de flujo te permitirán, además, identificar de forma clara cada uno de los subprocesos que se deberán realizar.

Los diagramas de flujo presentan no solo a los responsables de cada acción, sino también los recursos a emplearse y los controles que deben aplicarse, estos instrumentos pueden ser aplicados no solo a departamentos de producción sino también administrativos y financieros a fin de generar información confiable para la toma de decisiones.

1.5.12. *Símbolos de los flujogramas*

TAEM (2021), menciona:

El significado de los símbolos en un flujograma es un lenguaje gráfico compuesto de símbolos, como resultado cada uno de ellos tiene un significado diferente y además representa múltiples secuencias de un proceso, y es por eso que es necesario que se garantice tanto la interpretación como el análisis del flujograma de procedimientos se realicen de forma clara y precisa.



Símbolo de Inicio / Final. - El símbolo de terminación marca el punto inicial/final del sistema. Por lo general se plasma con la palabra «Inicio» o «Fin».



Símbolo de Acción o Proceso. - Un rectángulo solo puede representar un solo paso dentro de un proceso o un subproceso completo dentro de un proceso más grande.



Símbolo del Documento Impreso. - Un documento o informe impreso.



Símbolo de Multidocumento. - Representa multidocumento en el proceso.



Símbolo de Decisión o Ramificación. - Un punto de decisión o ramificación. Las líneas que representan diferentes decisiones surgen de diferentes puntos del diamante.



Símbolo Datos de Entrada / Salida. - Representa el material o la información que entra o sale del sistema, como una orden del cliente (entrada) o un producto (salida).



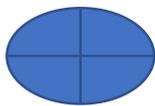
Símbolo de Entrada Manual. - Representa un paso en el que se pide al usuario que introduzca la información manualmente.



Símbolo de Preparación. - Representa un ajuste a otro paso en el proceso.



Símbolo del Conector. - Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico (que contiene la misma letra).



O Símbolo. - Indica que el flujo del proceso continúa en más de dos ramas.



Símbolo de Unión de Invocación. - Indica un punto en el diagrama de flujo en el que múltiples ramificaciones convergen de nuevo en un solo proceso.



Símbolo de Fusión. - Indica un paso en el que dos o más sub-listas o subprocesos se convierten en uno.



Almacenamiento de Datos o Símbolo de Datos Almacenados. - Indica un paso donde se almacenan los datos.



Símbolo de la Base de Datos. - Indica una lista de información con una estructura estándar que permite buscar y ordenar.



Símbolo de Almacenamiento Interno. - Indica que la información se almacenó en la memoria durante un programa, utilizado en diagramas de flujo de diseño de software.

Los símbolos de los flujogramas son varios cada uno de ellos se relación con una actividad, se definen los elementos a ser empleados y su significado para su fácil comprensión.

1.6. Marco conceptual

1.6.1. Control

Según Navarrete K. (2019), El control, como función administrativa, forma parte del ciclo conocido como proceso administrativo, constituye la última de sus fases, le corresponde la comprobación de las acciones y programas planificados para determinar si se cumplen los objetivos fijados y plantear medidas de corrección y mejora cuando sea posible.

El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.

Tiene las siguientes funciones:

- **Función restrictiva y coercitiva:** se emplea para evitar los desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. Se usa para delimitar funciones y ejercer el mando dentro de la empresa.
- **Sistema automático de regulación:** cuando se detecta que las actividades o funciones de los colaboradores, los procesos, las áreas o departamentos se han desviado o presentan irregularidades, esta regulación los hará volver a las actividades ya planeadas.
- **Función administrativa:** como ya se indicó, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección.

1.6.2. *Procesos*

Según Emmuel R (2022), El proceso representa la secuencia básica de los pasos o actividades con que la empresa concibe, diseña y lleva un producto al mercado.

1.6.3. *Procedimientos*

Mientras que Florencia U (2022), básicamente, el procedimiento consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible. Porque precisamente es uno de los objetivos de seguir un procedimiento, garantizarse el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, que requerirán de la observación de una serie de estadios bien organizados.

1.6.4. *Eficiencia*

Para Secretaría De La Hacienda Pública (2022), capacidad de lograr los objetivos planteados. En términos de la Matriz de Indicadores para Resultados se refiere a la dimensión del indicador que mide el nivel de cumplimiento de los objetivos. (p. 8)

1.6.5. *Eficacia*

Para Secretaría De La Hacienda Pública (2022) Logro de los objetivos de una organización mediante el uso óptimo de los recursos. En términos de la Matriz de Indicadores para Resultados se refiere a la dimensión del indicador que mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados. (p. 8)

1.7. *Idea a defender*

El control interno en la empresa de servicios REYCLEAN S.A., permitirá salvaguardar los recursos empresariales.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Modalidad de la investigación

Salas. D. (2019), define:

Se ha generado diferentes discusiones y controversias a lo largo de los años, es un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, por ende, no podían utilizarse de forma conjunta; sin embargo, se puede encontrar en algunos estudios en donde se busca dar, tanto una explicación de los hechos.

Se aplicará una investigación mixta, no solo se revisan los datos provenientes de la encuesta sino también los hechos revisados en el proceso de observación que permita la construcción de los procesos internos.

2.2. Tipos de investigación

2.2.1. *Investigación descriptiva*

Según Gallardo E. (2017),

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento “Describe tendencias de un grupo o población. (p. 53)

Se describen varios procesos identificando a los respsaonbles y los controles que deben aplicarse para establecer su cumplimiento.

2.2.2. *Investigación exploratoria*

Según Gallardo E. (2017),

Es aquella que se efectúa sobre un tema, problema de investigación desconocido, poco estudiado o novedoso, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes; por lo que sus resultados,

constituyen una visión aproximada de dicho tema o problema, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

Su propósito es recabar información para reconocer, ubicar y definir problemas; fundamentar hipótesis, recoger ideas o sugerencias que permitan afinar la metodología, depurar estrategias, etc. “Se caracterizan por ser más flexibles en su método en comparación con las descriptivas, correlacionales o explicativas, y son más amplias y dispersas. (p. 53)

Se explora el funcionamiento de la empresa para determinar los elementos necesarios a ser controlados considerando el cumplimiento de la normativa y los objetivos que persigue la empresa para un periodo de tiempo.

2.3. Población y muestra

La población es un grupo homogéneo de elementos con características similares, en este caso se definió como población a los empleados fijos de la empresa Rey Clean S.A, siendo diez personas, al ser un número mínimo no se calculó la muestra.

Tabla 2-1: Nomina del personal



REY CLEAN S.A.

NÓMINA DE PERSONAL DE LA EMPRESA

Nombres	Apellidos	Cargo	C.I.
María del Carmen	Veloz Llano	Gerente general	0502929059
Vilma Mercedes	Llano Toapanta	Supervisora de limpieza	0502500911
Gloria Estefa	Llano Toapanta	Personal de limpieza	0501584460
Silvia Patricia	Iza Aguayo	Control de calidad	1717119372
Rosa María	Cundar Tarapúes	Ejecutivo de ventas	0401220678
Freddy Israel	Chaluisa Lema	Personal de limpieza	0503288524
Luzmila	Viracocha Galarza	Personal de limpieza	0502008279
María Isabel	Lagla Chicaiza	Personal de limpieza	0502924855
María Mercedes	Chiquito Quispe	Personal de limpieza	0502646847
Edison René	Salazar Rene	Personal de limpieza	0503752768

Realizado por: Llano, V. 2022.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos

2.4.1. *Métodos de investigación*

- **Método deductivo**

Según Castillo B. (2020), Esta opción se trata de aquella orientación que va de lo general a lo específico. Es decir, el enfoque parte de un enunciado general del que se van desentrañando partes o elementos específicos.

Parte de la aplicación de los términos consultados para la elaboración de las herramientas administrativas necesarias para mejorar los resultados de la empresa y se definen las políticas necesarias para el desarrollo las actividades de la organización.

- **Método inductivo**

Según Castillo B. (2020), A diferencia del deductivo, este método va de los casos particulares a lo general. En este caso, se parte de los datos o elementos individuales y, por semejanzas, se sintetiza y se llega a un enunciado general que explica y comprende esos casos particulares.

Se consulten los términos relacionados con el tema planteado de varios autores, que permiten la construcción de las herramientas administrativas.

2.4.2. *Técnicas de investigación*

- **Entrevista**

La entrevista me permitió recabar información de los responsables de los procesos para conocer cómo se lleva a cabo dentro de la empresa, de esta manera se puedo elaborar el manual de procesos y procedimientos.

La entrevista se aplicó al representante legal de la empresa.

- **Observación**

Se aplica en todo el proceso del marco propositivo, con la finalidad de establecer los hechos claves que afectan a un determinado proceso o actividad y este fijado dentro de las actividades primordiales de la empresa.

Se va a observar el desarrollo de los procesos internos de la empresa.

- **Encuesta**

Se aplicará para conocer un aspecto general del trabajo de investigación, se enfocará a un grupo de personas a fin de establecer las tendencias que afectan la investigación.

La encuesta se aplicará a los empleados de la empresa para verificar si es viable el tema.

2.4.3. Instrumentos de investigación

- **Guía de entrevista**

Es un grupo de preguntas diseñadas con la finalidad de conocer el funcionamiento empresarial, se aplicarán según como se vayan dando las respuestas se diseñarán los procesos internos necesarios para alcanzar los resultados de la organización.

- **Ficha de observación**

Es un registro cronológico de los hechos presentados en la organización necesarios para la elaboración de los diagramas de flujo.

- **Cuestionario**

Preguntas diseñadas para establecer la viabilidad del tema.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

1. ¿La empresa cuenta con una filosofía definida en base a la misión para la que fue creada?

Tabla 3-1: Filosofía empresarial

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023



Ilustración 3-1: Filosofía empresarial

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

Según las respuestas del 100% de los encuestados la empresa no cuenta con una filosofía empresarial donde se defina la misión necesarios para desarrollar las actividades.

2. ¿Posee un organigrama estructural?

Tabla 3-2: Organigrama estructural

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

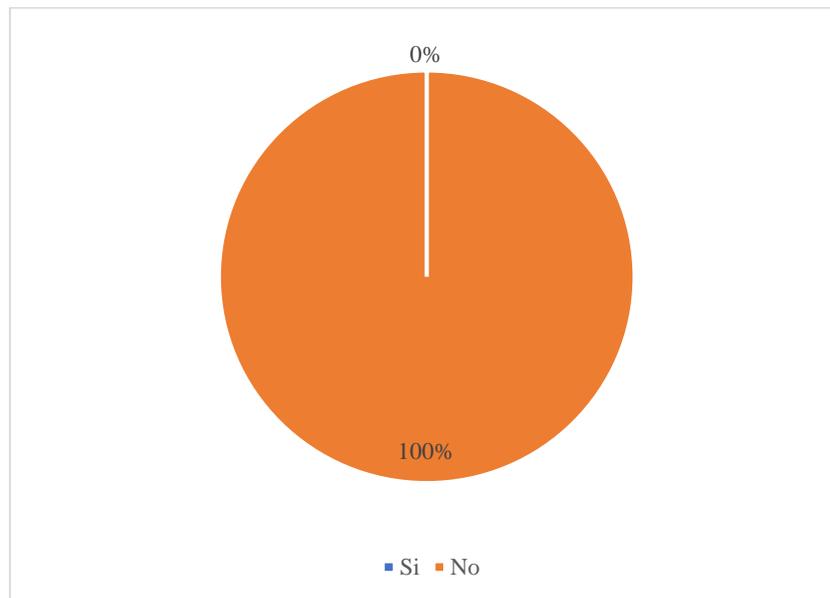


Gráfico 1-3: Organigrama estructural

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

El 100% de los encuestados indican que no cuentan con un organigrama estructural necesario para conocer los puestos de trabajo y la posición jerárquica.

3. ¿El personal conoce cuales son las funciones que debe cumplir en su puesto de trabajo?

Tabla 3-3: Conoce las funciones

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

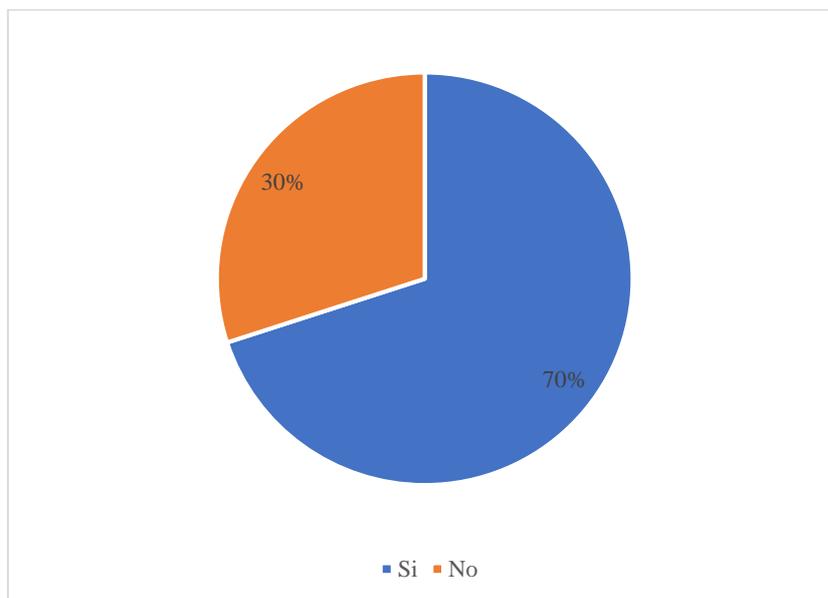


Ilustración 3-2: Conoce las funciones

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

El 70% del personal conocen cuales son las funciones a ellos encomendadas, mientras que el 30% no conocen de manera formal su designación, presentando problemas en el cumplimiento de las actividades.

4. ¿Se han presentado problemas en la administración del personal?

Tabla 3-4: Problemas con la administración del personal

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

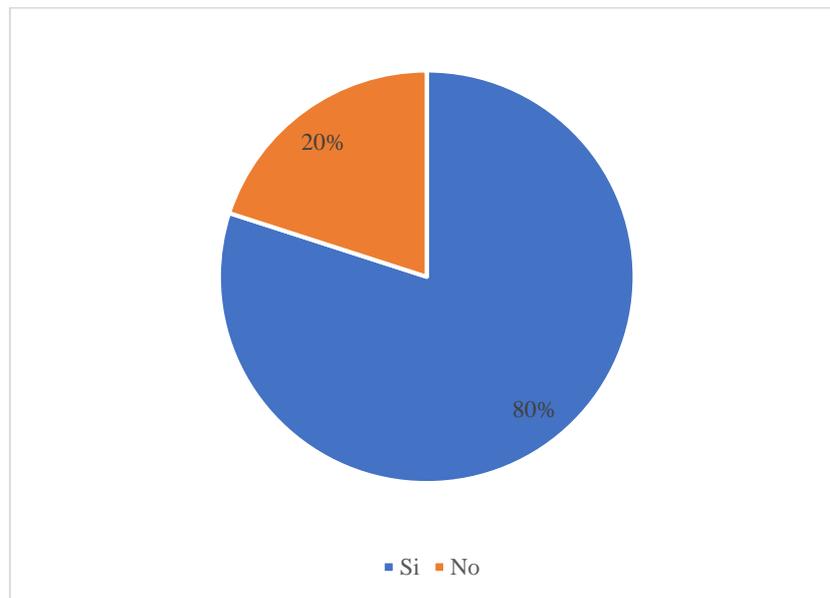


Ilustración 3-3: Problemas con la administración del personal

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

El 80% de los encuestados se han presentado problemas con una inadecuada administración del talento humano, mientras que el 20% dice desconocer del particular.

5. ¿Conoce cuáles son los controles que se deben aplicar a cada proceso?

Tabla 3-5: Controles aplicables

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

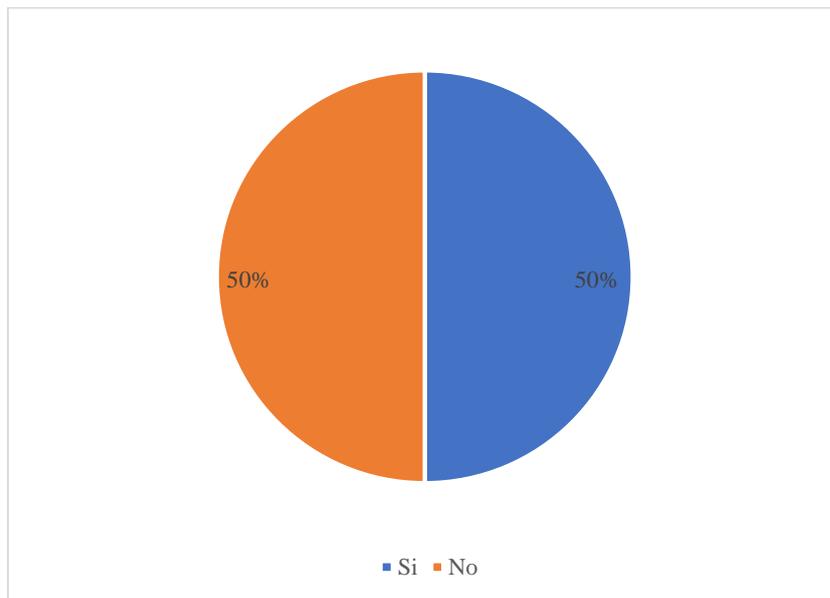


Ilustración 3-4: Controles aplicables

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

El 50% de los encuestados indican conocer los controles aplicables a los procesos que se desarrollan en la empresa mientras que el 50% señala que no se aplica control alguno sobre el cumplimiento de los procesos.

6. ¿Posee un manual de procesos y procedimientos internos?

Tabla 3-6: Manual de procesos y procedimientos

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

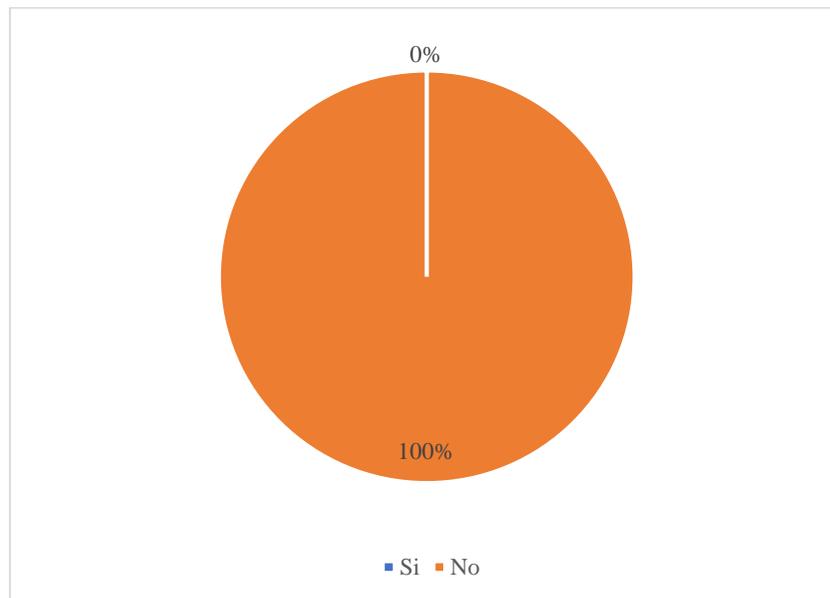


Gráfico 2 - 3: Manual de procesos y procedimientos

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

Según el 100% de los encuestados no poseen un manual de procesos y procedimientos donde se definan las actividades internas de la empresa, los responsables de cada acción y los controles que deben generarse para posteriores verificaciones.

7. ¿Considera necesario el control de las actividades de la empresa Rey Clean S.A.?

Tabla 3-7: Control de actividades

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

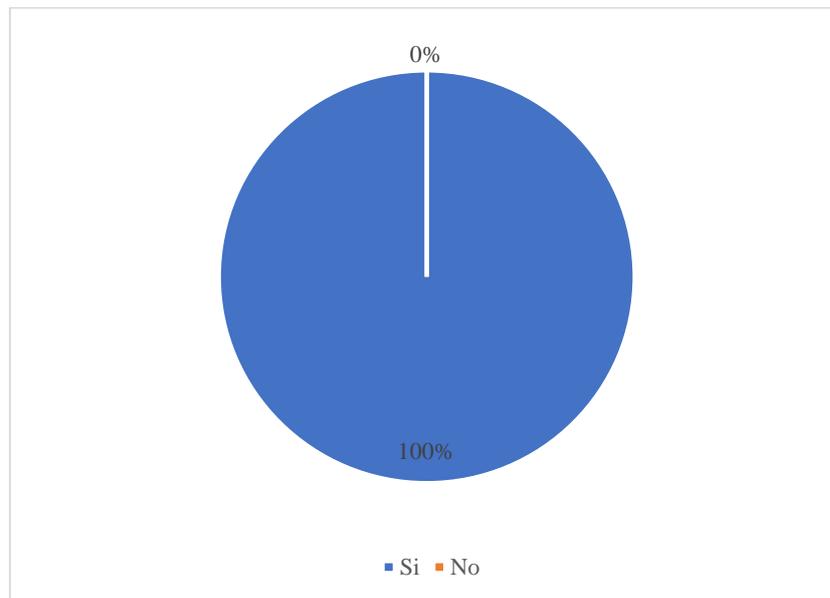


Ilustración 3-5: Control de actividades

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

El 100% de los encuestados indican que es necesario aplicar controles permanentes a fin de cumplir con las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa.

8. ¿Se han presentado problemas relacionados con la duplicidad de las actividades?

Tabla 3-8: Duplicidad de funciones

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

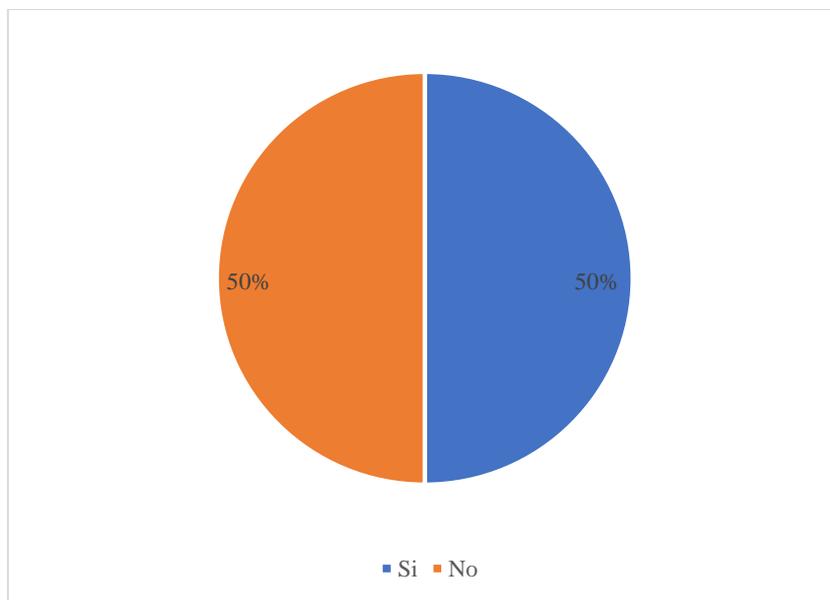


Ilustración 3-6: Duplicidad de funciones

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

Para el 50% del personal encuestado se ha presentado duplicidad de en las actividades afectando el cumplimiento de las actividades de la empresa, mientras que el 50% restante indican que no existe duplicidad sobre esta acción.

9. ¿Han realizado evaluaciones al desempeño del personal?

Tabla 3-9: Evaluaciones al desempeño

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

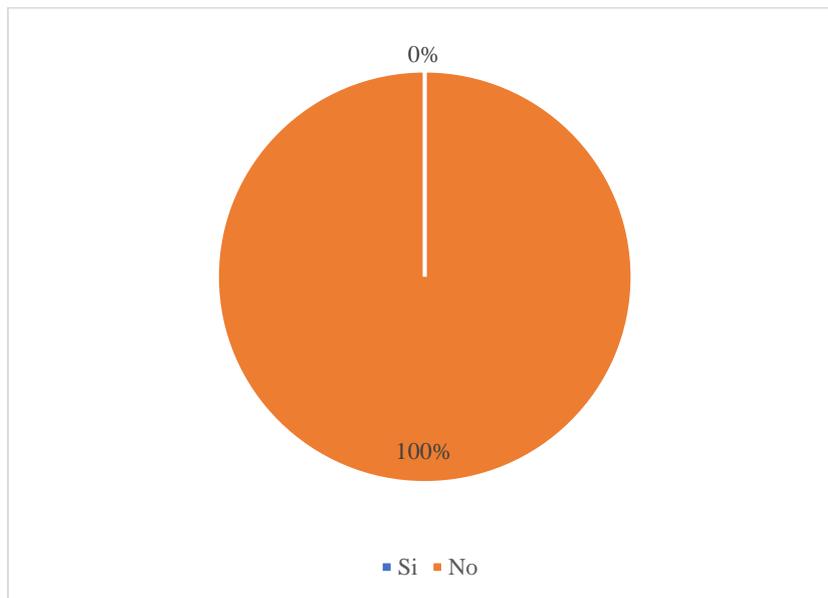


Ilustración 3-7: Evaluación al desempeño

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

No se aplican evaluaciones al desempeño laboral según las respuestas del 100% de los encuestados, pues no existe una guía que permita este proceso para identificar las deficiencias encontradas en el desarrollo de las actividades.

10. ¿En caso de contar con un sistema de control interno; usted participaría activamente en su aplicación?

Tabla 3-10: Sistema de control interno

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

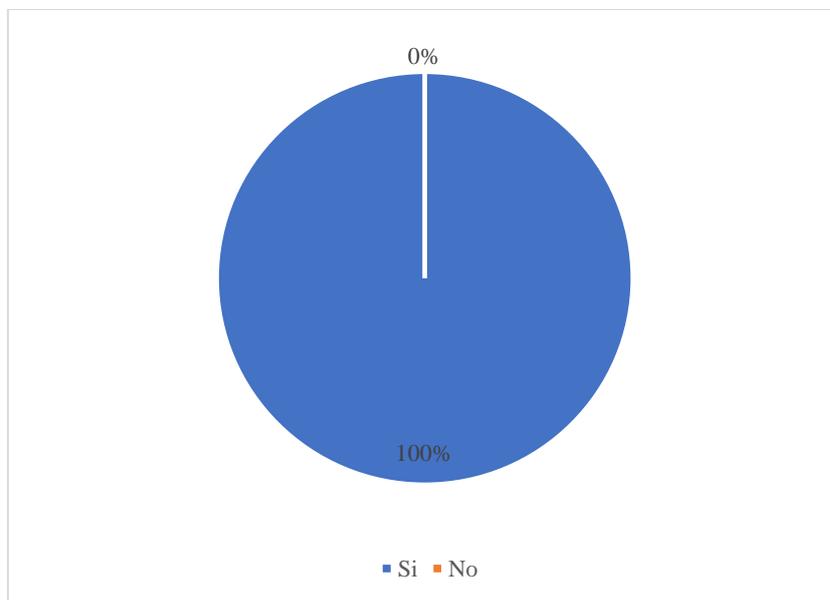


Ilustración 3-8: Sistema de control interno

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Interpretación:

Para el 100% de los encuestados es necesario contar con un sistema de control interno para definir controles, acciones y responsables del uso de los recursos internos.

3.2. Verificación de la idea a defender

Se estableció viabilidad del trabajo de titulación en base a una encuesta, donde se pudo establecer la ausencia de la misión empresarial, en lo referente a la administración del talento humano se determinó la ausencia del organigrama estructural donde se definen los puesto de trabajo y la posición jerárquica, el 70% del personal conocen las funciones a ellos encomendadas duplicando tareas en alguno momento y dejando de hacer otras acciones importantes, el 80% de los empleados encuestados reconocen que se han presentado problemas varios en el desarrollo de las actividades, tampoco se han aplicado controles debido a la ausencia de un manual de procesos y procedimientos internos de la organización, no se aplican mecanismos para la evaluación del personal y el cumplimiento de los procesos de la organización, siendo necesaria la elaboración de un sistema de control interno que fomente el desarrollo de las actividades en orden enfocado al cumplimiento de los objetivos.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y JARDINERÍA REYCLEAN S.A. DEL CANTON LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.

3.4. Contenido de la propuesta

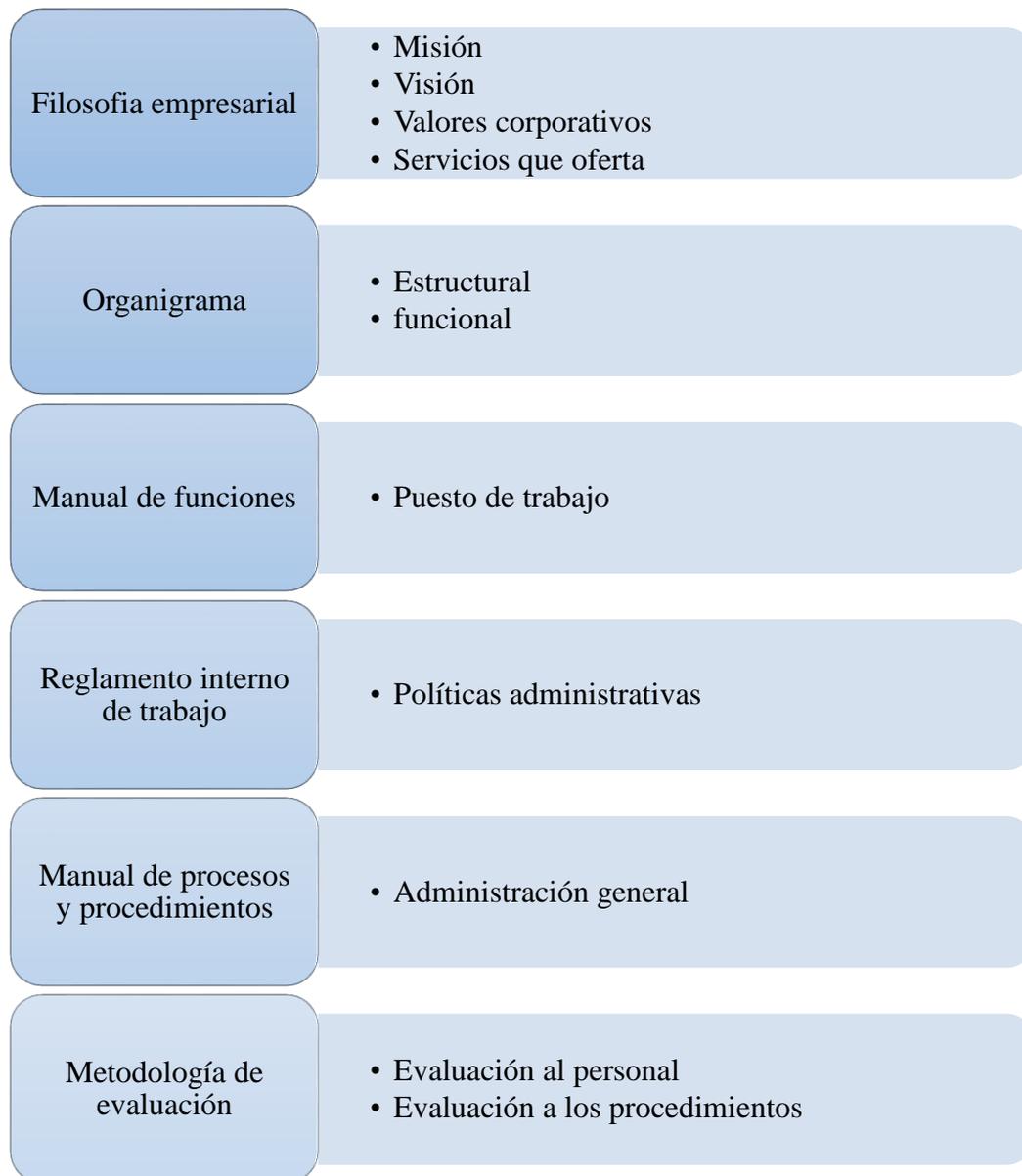


Ilustración 3-9: Contenido de la propuesta

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2023.

Realizado por: Llano. V. 2023

3.4.1. Filosofía empresarial

- **Misión**

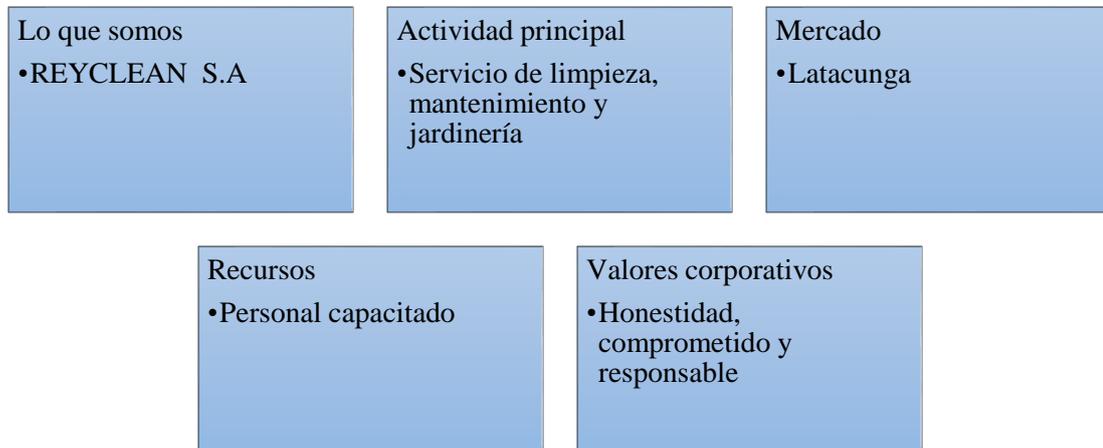


Ilustración 3-10: Misión propuesta

Realizado por: Llano. V. 2023.

“Somos REYCLEAN S.A., se dedica a brindar el servicio de limpieza, mantenimiento y jardinería, labora en la ciudad de Latacunga, realizando las actividades con personal capacitado, basando en la honestidad, comprometido y responsabilidad procurando la satisfacción en sus servicios”.

- **Visión**

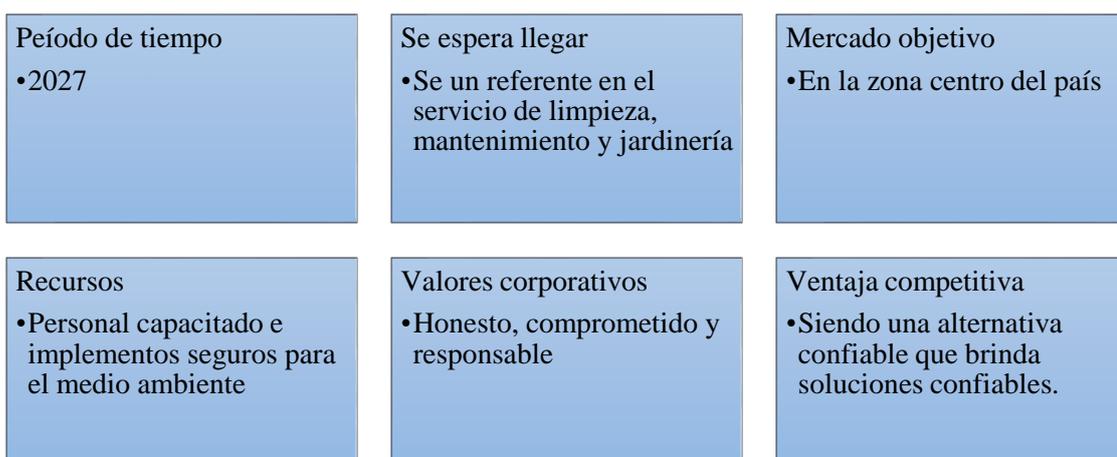


Ilustración 3-11: Visión propuesta

Realizado por: Llano. V. 2023.

“En el 2027, será un referente en el servicio de limpieza, mantenimiento y jardinería en la zona centro del país, con personal capacitado e implementos seguros para el medio ambiente, basado su trabajo en los valores como: honesto, comprometido y responsable, siendo una alternativa confiable que brinda soluciones confiables”.

- **Valores corporativos**

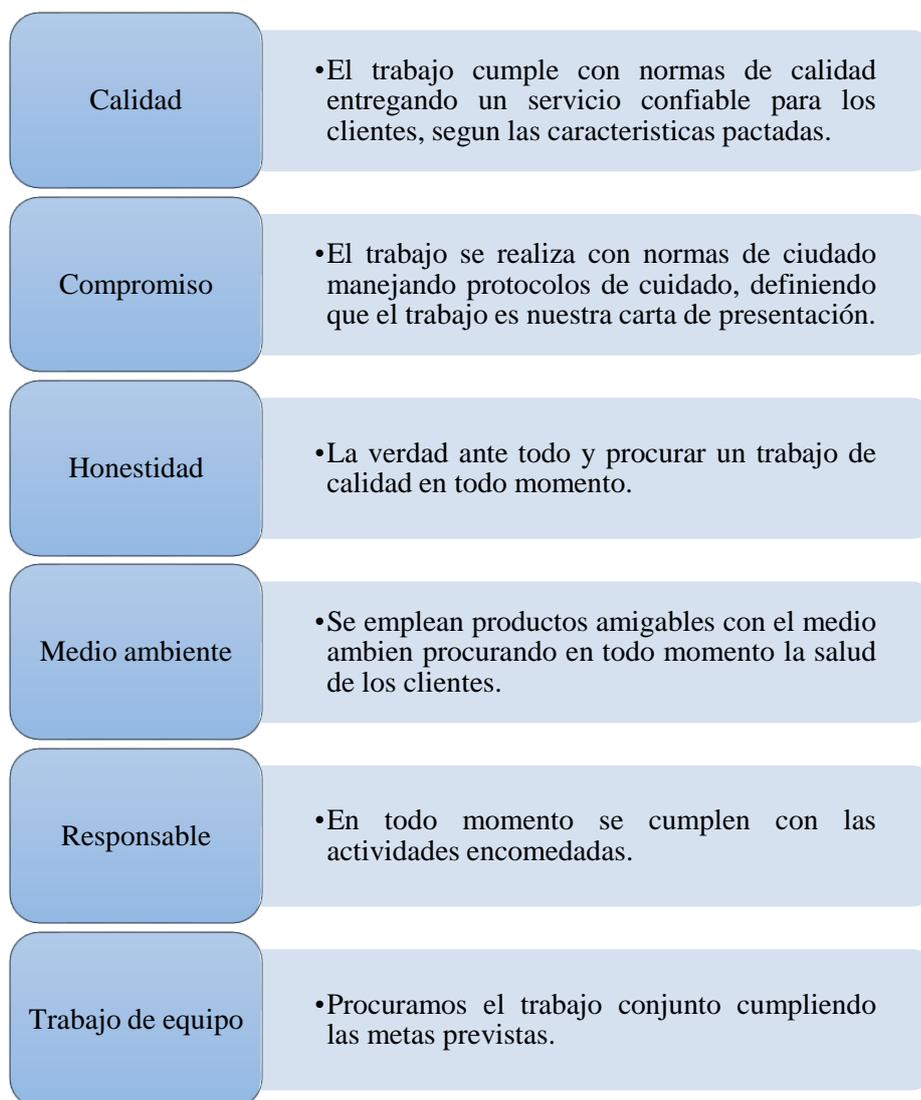


Ilustración 3-12: Valores corporativos

Realizado por: Llano. V. 2023.

• **Servicios que oferta**

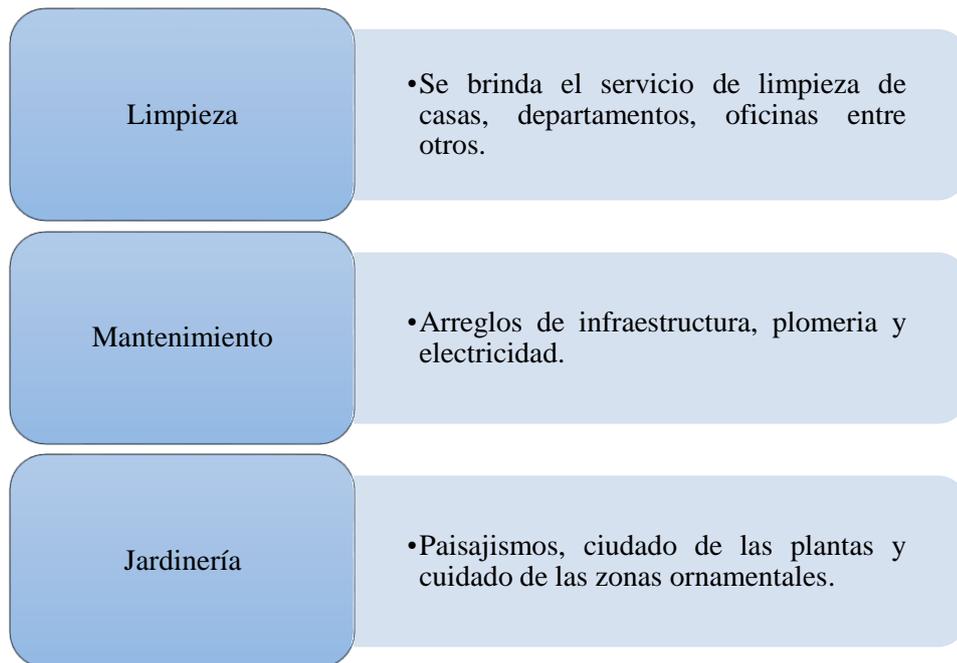


Ilustración 3-13: Servicios que oferta

Realizado por: Llano, V. 2023.

3.4.2. Organigrama estructural

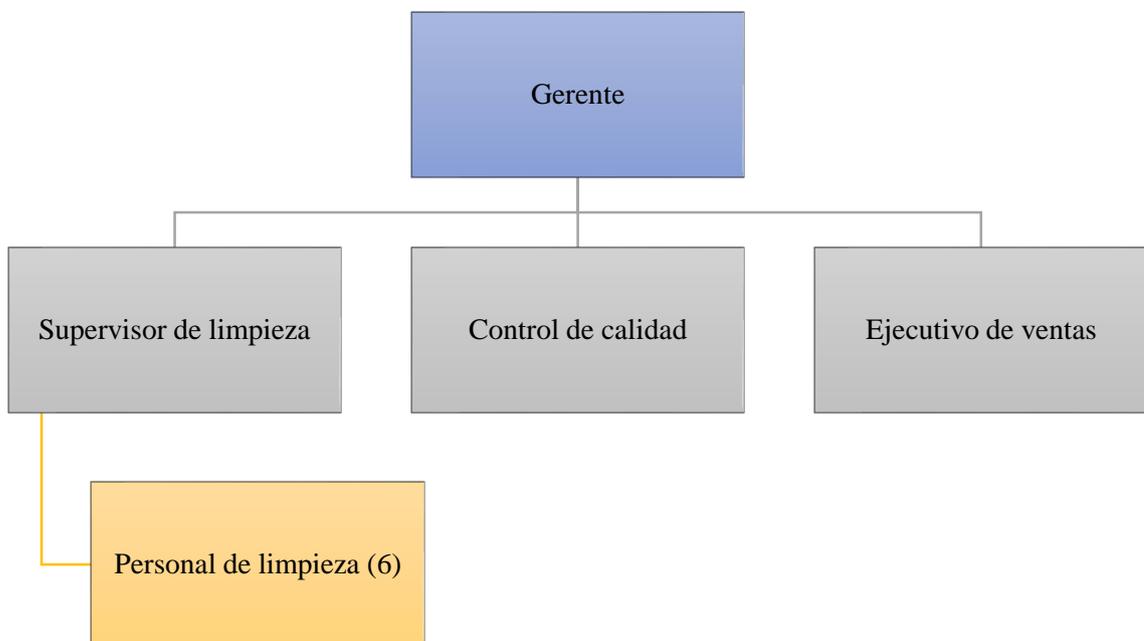


Ilustración 3-14: Organigrama funcional

Realizado por: Llano, V. 2023.

En el organigrama estructural se incluyeron los puestos de trabajo, siendo el principal de la empresa el Gerente quien se encarga de la administración, en el área administrativa están tanto el

supervisor de limpieza, la persona responsable del control de calidad quien analizaran los procesos realizados por el personal operativo y un ejecutivo de ventas quien se encargará de buscar convenios, llegando acuerdos para mejorar los ingresos de la empresa, finalmente el personal operativo quienes se encargan de la limpieza, mantenimiento y jardinería.

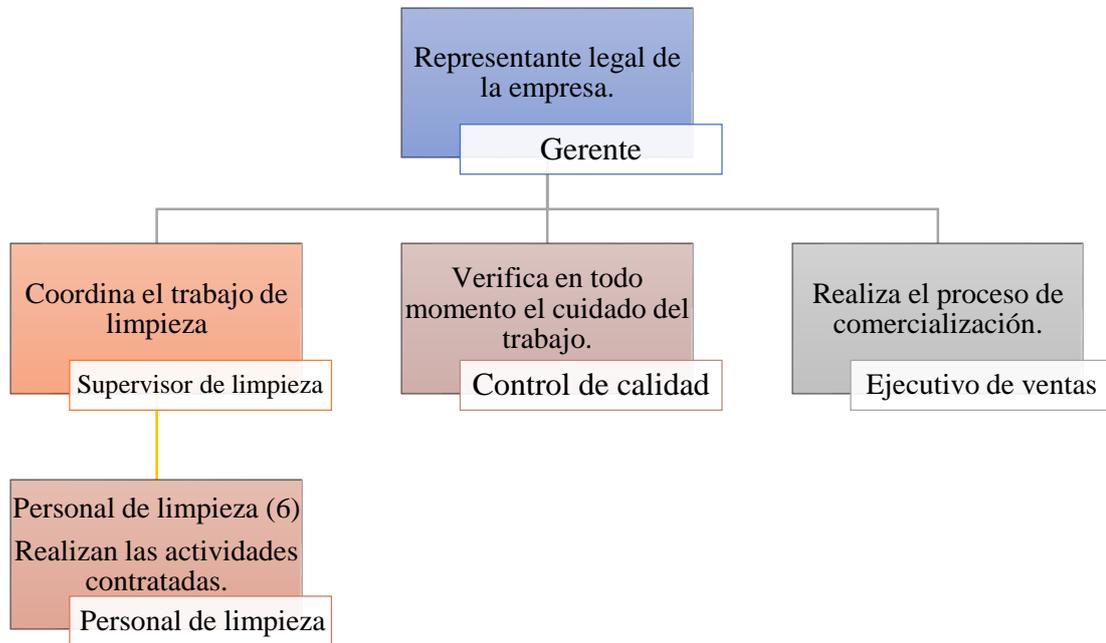


Ilustración 3-15: Organigrama funcional propuesta

Realizado por: Llano. V. 2023.

En el organigrama funcional se incluyó el puesto de trabajo más la misión de cada uno de ellos, es una descripción breve de las acciones que se deben realizar en su cargo. En base a estos parámetros se elaboró el manual de funciones de la empresa donde se presentan todas las actividades principales por puesto de trabajo.

3.4.3. *Manual de funciones*

MANUAL DE FUNCIONES

Entidad	REYCLEAN S.A
Documento	Manual de funciones
Responsable	Srta. Vilma Llano
Alcance	Establece las funciones de cada uno de los puestos de trabajo.
Limitaciones	Esta normativa se limita a las especificaciones efectuadas en el Código de trabajo.

Tabla 3-11: Funciones Gerente

Puesto de trabajo	Gerente General
Área	Administración
Posición jerárquica	Principal de la empresa.
Misión del cargo	Es el responsable legal y administrativo de la empresa.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de la administración general de los recursos de la empresa.• Gestionar créditos con entidades del sistema financiero nacional.• Realiza las planificaciones de trabajos contratados.• Define los presupuestos para los clientes.• Efectúa el proceso de adquisición.• Controla de manera general los servicios contratados• Realizar el proceso de contratación de personal.• Ejecutar controles a los inventarios de la empresa.• Firma contratos para brindar el servicio pactado• Realizar la administración financiera de la empresa.• Presentar declaraciones a los organismos reguladores cuando sean solicitados.• Tomar decisiones.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none">• Responsable• Líder• Motivador• Trabaja bajo presión• Honesto
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Administrador de empresa o afines• Experiencia de dos años en cargos similares• Manejo de paquetes informáticos.• Manejo contable y tributario.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-12: Supervisora de limpieza

Puesto de trabajo	Supervisora de limpieza
Área	Operaciones
Posición jerárquica	Subordinado de la Gerencia, jefe inmediato del área de limpieza.
Misión del cargo	Organiza el trabajo del área de limpieza procurando cumplir con las ordenes de trabajo a tiempo y con la calidad que caracteriza a la empresa.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar conjuntamente con el Gerente los trabajos a realizarse. • Efectuar las órdenes de trabajo • Destinar los recursos para su ejecución • Controlar el trabajo de los empleados en cada área • Resolver conflictos si es necesario • Atender a los requerimientos de los clientes • Velar con el cumplimiento del contrato en tiempo y calidad del servicio • Mantener un archivo ordenado de los trabajos ejecutados • Notificar de manera escrita los inconvenientes presentados al Gerente. • Participar en las demás actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos empresariales.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Líder • Motivador • Trabaja bajo presión • Honesto • Solución de conflictos
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en ciencias administrativas. • Dos años de limpieza en cargos similares. • Manejo de equipos de limpieza.

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-13: Personal de limpieza

Puesto de trabajo	Personal de limpieza
Área	Operaciones
Posición jerárquica	Subordinado del coordinador del área de limpieza.
Misión del cargo	Se encarga del proceso de limpieza, mantenimiento y jardinería contratados con la empresa.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">• Realizar los procesos de limpieza según lo planificado• Cuidar los bienes de la empresa en el cumplimiento de las operaciones.• Ejecutar el proceso de mantenimiento según las especificaciones pactadas en el contrato.• Emitir los informes sobre los hechos observados en el servicio otorgado.• Realizar el proceso de jardinería contratado con las especificaciones definidas.• Cuidado de los bienes que están a su cargo procurando reportar los inconvenientes de manera inmediata a su jefe.• Participar en las demás actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos empresariales.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none">• Responsable• Trabaja bajo presión• Honesto• Cuidadoso con su trabajo
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Bachiller en cualquier especialidad.• Experiencia de 6 meses.• Manejo de equipos de limpieza.

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-14: Control de calidad

Puesto de trabajo	Control de calidad
Área	Operaciones
Posición jerárquica	Subordinado del Gerente General.
Misión del cargo	Responsable de la entrega del trabajo pactado, procurando el cuidado en las instalaciones y el uso adecuado de los recursos.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">• Por eso es el de control de calidad según las especificaciones dadas en el contrato de servicios.• Realizar la verificación de los bienes incluidos en el servicio pactado.• Solicitar cambios cuando no se cumple con el servicio establecido.• Notificar de manera inmediata daños o cambios reportados en el servicio• Mantener un archivo ordenado de los hechos supervisados a su cargo.• Participar activamente en las actividades solicitadas por la gerencia por el cumplimiento de los objetivos
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none">• Responsable• Líder• Motivador• Trabaja bajo presión• Honesto• Responsable• Imparcial• Justo
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer nivel en ciencias administrativas.• Dos años de limpieza en cargos similares.• Manejo de equipos de limpieza.

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-15: Ejecutivo en ventas

Puesto de trabajo	Ejecutivo en ventas
Área	Ventas
Posición jerárquica	Subordinado del Gerente General.
Misión del cargo	Se encarga de negociar con nuevos clientes y buscar los mejores beneficios para la empresa.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">• Efectuó estudios de mercado• Realiza visitas a posibles clientes• Efectuó el proceso de negociación• Realizar la facturación y cobro del servicio• Conjuntamente con la Gerencia elabora el presupuesto para posibles clientes.• Efectúa el servicio de atención al cliente• Se encarga de solucionar conflictos y de mantener niveles adecuados de satisfacción• Mantiene un archivo ordenado de los procesos ejecutados• Participar activamente en las actividades solicitadas por la gerencia por el cumplimiento de los objetivos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none">• Responsable• Líder• Motivador• Trabaja bajo presión• Honesto• Facilidad de palabra• Negociador• Solución de conflictos.
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Ingeniero en marketing o afines• Experiencia de dos años en cargos similares• Técnicas de negociación• Capacitado en atención al cliente.

Realizado por: Llano. V. 2023.

3.4.4. *Reglamento interno de trabajo*

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Entidad	REYCLEAN S.A
Documento	Reglamento interno de trabajo
Responsable	Srta. Vilma Llano
Alcance	Establece las obligaciones y responsabilidad de los trabajadores y empleados, así como procesos internos.
Limitaciones	Esta normativa se limita a las especificaciones efectuadas en el Código de trabajo.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO REYCLEAN S.A

La Empresa REYCLEAN S.A, legalmente constituida, con domicilio en la ciudad Latacunga, en base a lo dispuesto en el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el Código del Trabajo.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. OBJETO. REYCLEAN S.A, tiene como objetivo brindar un servicio de limpieza, mantenimiento y jardinería referido en las actividades definidas en el Registro Único de Contribuyentes y el estatuto de creación de la Sociedad Anónima.

Art.- 2. OBJETO DEL REGLAMENTO. - El presente Reglamento, se sustenta en el Código del Trabajo, y es obligatoria para los integrantes de la empresa REYCLEAN S.A.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. VIGENCIA. - Este reglamento Interno comenzará a partir del proceso de capacitación sobre la presente normativa.

Art.- 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos, directivos y trabajadores.

CAPÍTULO III

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 5. Se considera empleados o trabajadores de REYCLEAN S.A, a las personas que cumplen con un perfil determinado para un puesto de trabajo, pueden ser contratados por relación de dependencia o actividades propias.

Art.- 6. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, es de responsabilidad del Representante Legal de la empresa, siendo el responsable del proceso de selección, con la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos para el puesto de trabajo.

Art.- 7. El aspirante que haya sido declarado deberá llenar una hoja de registro de los empleados, adicionalmente se presentaran los siguientes requisitos:

- a. Hoja de vida actualizada incluye una foto del empleado.
- b. Copia legible de la cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- c. Copias de los títulos o certificados necesarios para cumplir con el perfil profesional.
- d. Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos.
- e. Certificados de trabajo y honorabilidad con la finalidad de sustentar su experiencia si fuese un requisito del cargo.

Art.- 8. Si para el desempeño de sus funciones, los empleados deberán firmar el acta de recepción de los bienes bajo su custodia y responsabilidad dejando en claro el posible deterioro por uso de los bienes sin que implique acciones en contra de los empleados.

CAPÍTULO IV DE LOS CONTRATOS

Art.- 9. CONTRATO ESCRITO. - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 10. PERÍODO DE PRUEBA. - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

CAPÍTULO V JORNADA DE TRABAJO Y REGISTRO DE CONTROL

Art.- 11. La jornada de trabajo es de 8 horas diarias, 40 horas semanales se cumplirá dentro del horario fijado por la empresa, aprobado con el Ministerio de Trabajo.

Art.- 12. Los trabajadores tienen la obligación de registrar su asistencia en el control fijado por la empresa.

Art.- 13. Las faltas de asistencia y puntualidad sin justificación serán sancionadas según lo reconocido por el Código de Trabajo.

Art.- 14. No se considerarán trabajos suplementarios los que exceden de la jornada ordinaria, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato.

Art.- 15. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a. Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b. Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

CAPÍTULO VI DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, Y PERMISOS

Art.- 16. Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones previo a un consenso entre las partes.

Art.- 17. Para hacer uso de vacaciones, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Entrega de bienes y documentación a su cargo.
- b. El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones.

Art.- 18. Se deberán ser solicitadas por escrito para conceder las licencias.

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Para asistir a eventos de capacitación autorizados por la Empresa.
- c. Tres días por calamidad doméstica.
- d. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 19. Se concederá permisos al trabajador por fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, se descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

CAPÍTULO VII DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 20. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, se consideró los valores incluidos en el contrato laboral y los cambios definidos por el organismo regulador, estos valores se realizarán mediante transferencia bancaria.

Art.- 21. La Empresa efectuará descuentos al Trabajador en las siguientes circunstancias:

- a. Aportes personales del IESS;
- b. Obligaciones con el IESS contraídas por el trabajador;
- c. Ordenados por autoridades judiciales.
- d. Multas establecidas en este Reglamento
- e. Descuentos autorizados por consumos del trabajador siempre y cuando sean un documento autorizado por el trabajador.
- f. Otros definidos en disposiciones legales.

CAPÍTULO VIII DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art.- 22. El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos definidos mediante un diagnóstico inicial para la elaboración de un plan de capacitación donde se incluyan a la totalidad del personal.

CAPÍTULO IX GASTOS DE VIAJE

Art.- 23. Todo gasto de viaje dentro y fuera de la ciudad se incurra por traslado, aprobado por la Gerencia para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas de los rubros autorizados con anteriormente.

CAPÍTULO X LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 24. Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de acciones que perjudiquen a la entidad. Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física, con el propósito de:

- a. ¡Crear un lugar de trabajo adecuado;
- b. No interferir en las funciones de los individuos;
- c. ¡Adecuado el desempeño laboral; y,
- d. Procurar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 25. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, lo que hagan estas acciones recibirán el visto bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales de cualquier tipo.
- Acoso verbal con vocabulario de doble sentido.

CAPÍTULO XI

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

Art.- 26. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir la normativa vigente y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores fijadas en el contrato de trabajo, Manual de Funciones, y disposiciones legales con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, de forma cabal procurando el cuidado de la imagen empresarial.
4. Velar por los intereses de la empresa, en general confiados a su custodia y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía.
5. En el caso de desaparición de los bienes, se procederá a su reposición a costo por culpa, negligencia, o mala fe comprobada.
6. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
7. Guardar absoluta reserva sobre asuntos relacionados con su trabajo.
8. Registrar su ingreso a la empresa con el control de asistencia, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
9. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo.
10. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos de capacitación necesarios para mejorar las habilidades en el desarrollo del trabajo.
11. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
12. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo medios de protección proporcionados por las mismas.
13. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata a quien ejerza la representación legal de la Empresa, conforme lo establece el Código del Trabajo.
14. Facilitar y permitir las inspecciones y controles por terceros con autoridad.
15. Cumplir con la realización y entrega de reportes, en las fechas establecidas por la misma.

Art.- 27. Serán derechos de los trabajadores los siguientes.

- a. Percibir la remuneración, los beneficios legales y los beneficios entregados por la empresa.
- b. Hacer uso de las vacaciones anuales.
- c. Recibir ascensos y/o promociones.
- d. Recibir capacitación o entrenamiento, y los programas de desarrollo profesional para elevar los niveles de eficiencia y eficacia.
- e. Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo.

Art.- 28. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a. Mantener relaciones con un conflicto de intereses.
- b. Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c. Alterar los precios de los productos o servicios de la Empresa.
- d. Alterar la respectiva jornada de trabajo y turnos designados.
- e. Encargar a terceros sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f. Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas.
- g. Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas personales sin autorización.
- h. Violar el contenido de la correspondencia interna o externa;
- i. Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet.
- j. Divulgar información de la Empresa.
- k. Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos de los empleados o entre compañeros.
- l. Utilizar en actividades particulares los servicios, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- m. Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- n. Sostener altercados verbales y físicos con compañeros y jefes superiores.
- o. Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa.
- p. No cumplir con las medidas sanitarias;
- q. Alterar o suprimir las instrucciones;
- r. Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- s. Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- t. Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

- u. Comprar acciones o participaciones o montar Empresa de características similares o las mismas actividades.

CAPÍTULO XII

RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 29. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas procesos de fiscalizaciones se deberá levantar actas de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XIII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 30. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida, la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a. Amonestaciones Verbales;
- b. Amonestaciones Escritas;
- c. Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d. Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

Art.- 31. Las multas serán aplicadas, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio entre los integrantes de la empresa;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar en la jornada laboral o caso de emergencia;
4. Ejercer actividades ajenas durante la jornada laboral;
5. Realizar reclamos con mala intención;
6. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control

CAPÍTULO XIV

TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 32. Los trabajadores cesarán definitivamente en sus funciones por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a. Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b. Por acuerdo de las partes.

- c. Por muerte o incapacidad del colaborador.
- d. Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

CAPÍTULO XV
OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 33. Son obligaciones de la empresa, las siguientes:

- a. Mantener las instalaciones para el funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b. Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador.
- c. Proporcionar a todos los trabajadores los implementos para el desempeño de sus funciones.
- d. Facilitar a las autoridades las inspecciones cuando sea necesario.

Art.- 34. Son prohibiciones de la empresa, son las siguientes:

- a. Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas que estén definidas en el reglamento interno de trabajo;
- b. Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- c. Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

3.4.5. *Manual de procesos y procedimientos*

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Entidad	REYCLEAN S.A
Documento	Manual de procesos y procedimientos
Responsable	Srta. Vilma Llano
Alcance	Define las principales actividades que se desarrolla dentro de la empresa y los norma con la finalidad de establecer puntos de supervisión.
Limitaciones	Esta normativa se limita a las especificaciones efectuadas en el Código de trabajo.

Tabla 3-16: Procedimiento de compras

Acción	Compras
Responsables	Gerente General Supervisora de limpieza
Actividades	Planificación del servicio según los contratos efectuados con la empresa. Se revisan los inventarios de la empresa con la finalidad de establecer si cuentan con los materiales necesarios para la actividad. En caso de un faltante se procede a establecer los requerimientos según las necesidades de la empresa. Revisan la lista de proveedores para determinar la mejor opción según el precio, calidad y características. Revisión de los bienes que se emplearan en el servicio que se va a ejecutar. Se emiten los documentos definidos como necesarios como: factura, retenciones o documentos complementarios. Realizar el pago según los medios disponibles para la empresa Registro Contable según las condiciones del sistema que posee la empresa.
Controles	Requerimiento de compra Lista de proveedores Factura comercial y documentos completarías Registro contable

Realizado por: Llano, V. 2023.

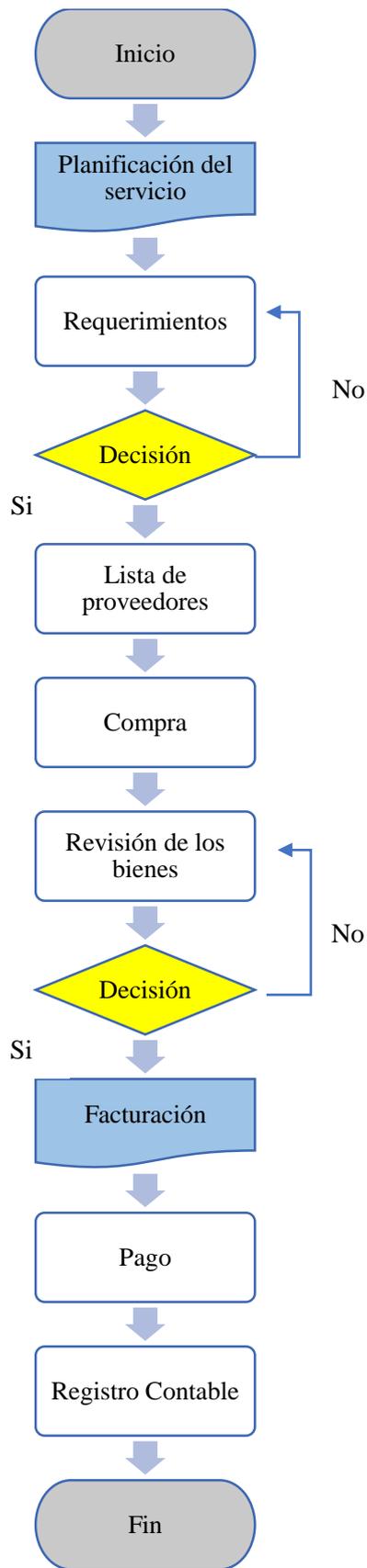


Ilustración 3-16: Proceso de compra

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-17: Procedimiento de Devolución en compras

Acción	Devolución en Compras
Responsables	Gerente General Supervisora de limpieza Proveedores
Actividades	Se revisan los requerimientos de compra para establecer las condiciones que se debían cumplir. Revisión de los bienes según las características pactadas. Si no se cumplen se procede a tomar la decisión sobre el proceso de devolución en compras. Se generan los documentos necesarios que abalicen el proceso. Realiza el registro Contable
Controles	Requerimiento de compra Inspección de los productos Nota de crédito y documentos complementarios Registro contable

Realizado por: Llano. V. 2023.

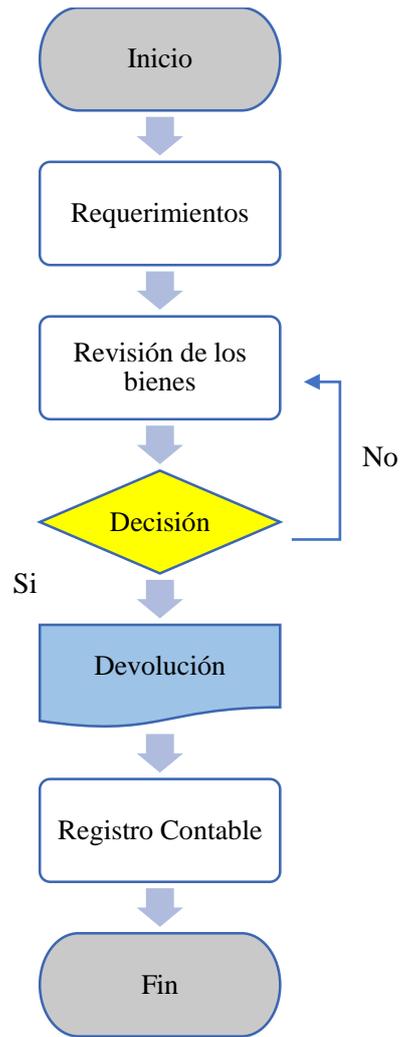


Ilustración 3-17: Proceso de devolución en compra

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-18: Procedimiento de Ingreso al inventario

Acción	Ingreso al inventario
Responsables	Gerente General Supervisora de limpieza
Actividades	Se revisan los requerimientos de compra previo a su ingreso en el sistema. Revisión de los bienes para establecer el cumplimiento. Se genera un código para cada uno de los productos. Ingreso en el Kardex generado para cada producto. Realiza el registro Contable
Controles	Requerimiento de compra Inspección de los productos Kardex Registro contable

Realizado por: Llano, V. 2023.

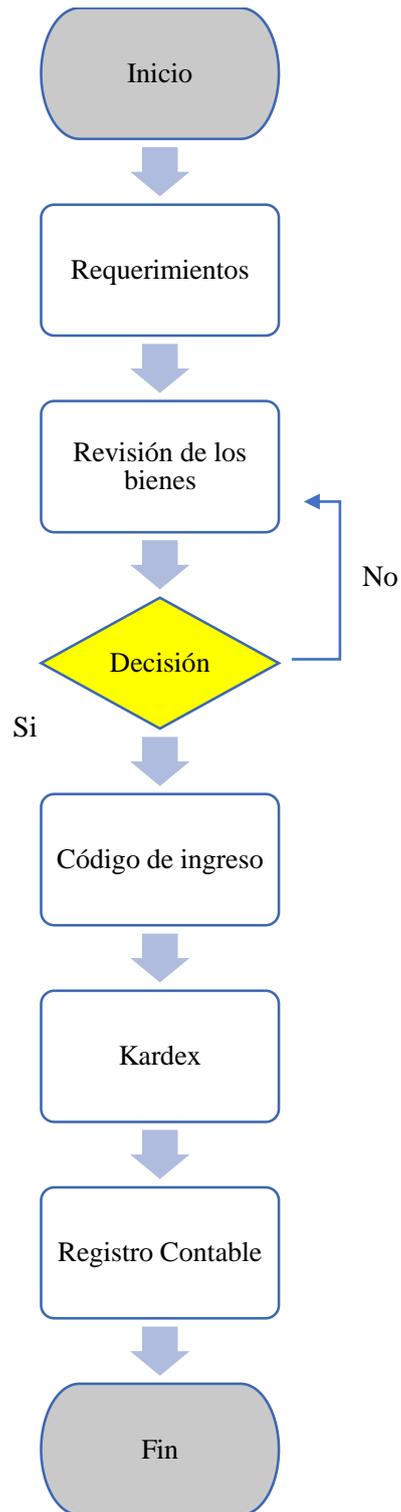


Ilustración 3-18: Proceso de ingreso al inventario

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-19: Procedimiento de Salida de materiales

Acción	Salida de materiales
Responsables	Gerente General Supervisora de limpieza Personal de limpieza
Actividades	Se realiza la planificación de todos los trabajos que se van a realizar para establecer los requerimientos para cada uno de ellos. Se elabora la orden de salida de los productos del inventario. Efectúa el registro en el Kardex y el sistema contable de la empresa.
Controles	Planificación del servicio Orden de salida Registro contable.

Realizado por: Llano, V. 2023.

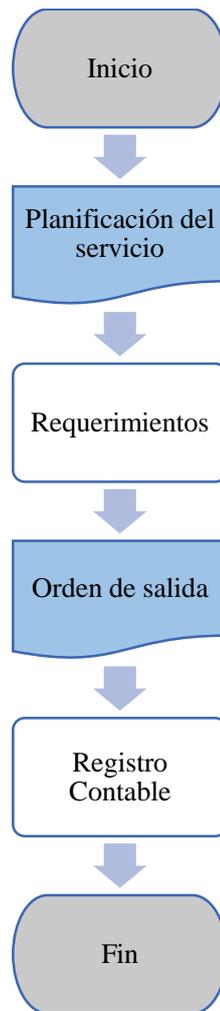


Ilustración 3-19: Proceso de salida de materiales

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-20: Procedimiento de Contratación de personal

Acción	Contratación del personal
Responsables	Gerente General
Actividades	<p>Se establece la necesidad de contratar a una persona sea de forma parcial., eventual o permanente.</p> <p>Una vez revisado el perfil se procede a tomar la decisión sobre este aspecto.</p> <p>Efectúa la convocatoria en los medios de comunicación de mayor difusión.</p> <p>Revisión de los requisitos para definir la mejor opción.</p> <p>Una vez definido los mejores puntuados se procede a la entrevista con el representante legal de la empresa.</p> <p>Tomada la decisión se procede a la suscripción del contrato de trabajo.</p> <p>Se realiza el proceso de inducción considerando las funciones que se van a ejecutar en el puesto de trabajo.</p>
Controles	<p>Perfil a contratar</p> <p>Pruebas</p> <p>Contrato de trabajo</p>

Realizado por: Llano. V. 2023.

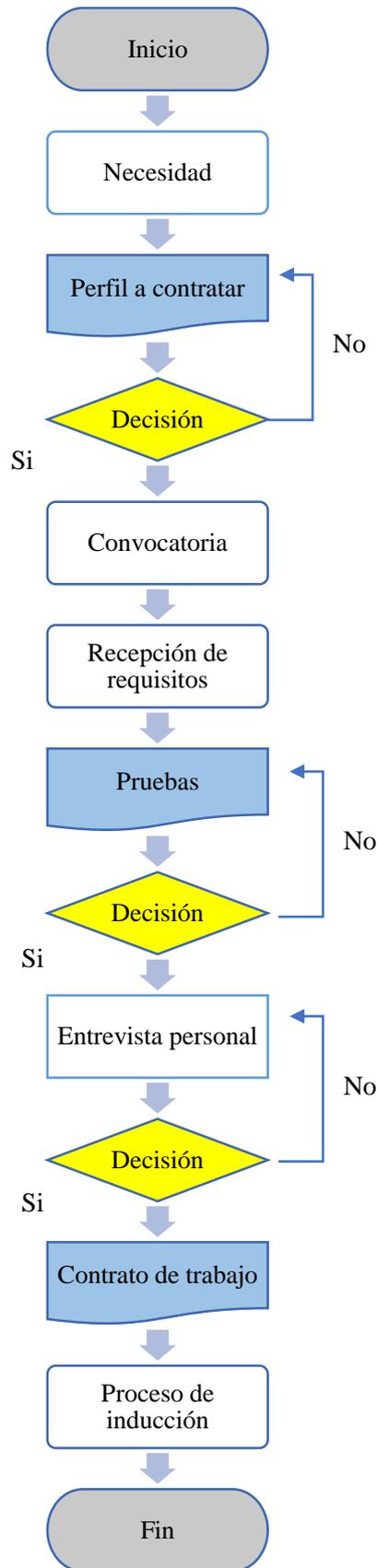


Ilustración 3-20: Proceso de Contratación de personal

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-21: Procedimiento de Contratación del servicio de limpieza

Acción	Contratación del servicio de limpieza
Responsables	Gerente General Supervisora de limpieza Cliente
Actividades	Existe la necesidad de contratar el servicio de limpieza. Se define el presupuesto del servicio brindado. Realiza la planificación del trabajo Elaboran el contrato por el servicio pactado con el cliente. Ejecución del trabajo en las condiciones definidas en el contrato. Proceso de facturación y recepción del pago. Registro en el sistema contable de la empresa.
Controles	Presupuesto Contrato del servicio Facturación

Realizado por: Llano. V. 2023.

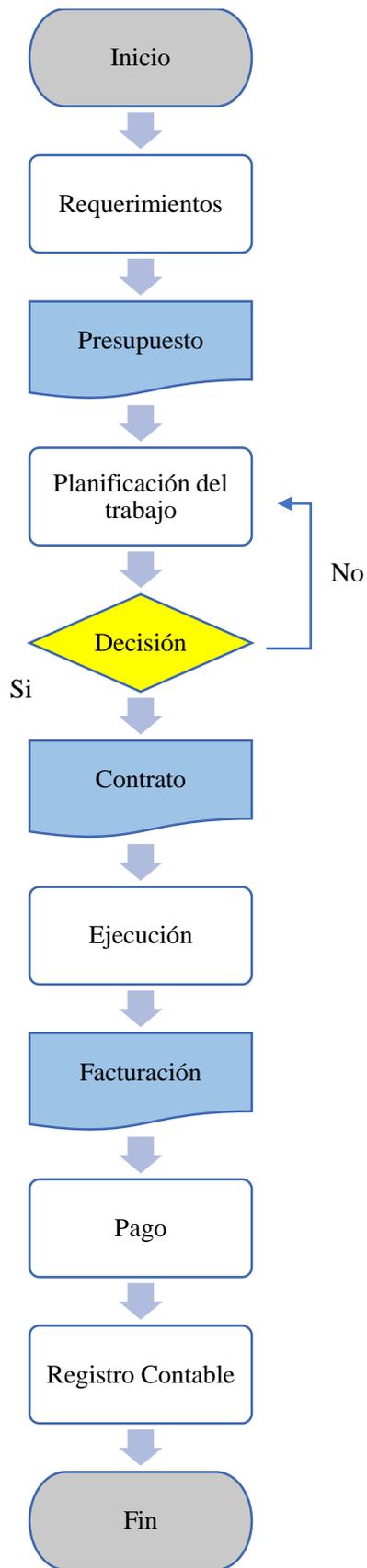


Ilustración 3-21: Proceso de Contratación del servicio de limpieza

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-22: Procedimiento de Contratación del servicio de mantenimiento

Acción	Contratación del servicio de mantenimiento
Responsables	Gerente General Control de calidad Cliente
Actividades	Existe la necesidad de contratar el servicio de mantenimiento. Inspección con la finalidad de establecer el tipo de mantenimiento a efectuarse. Se define el presupuesto del servicio brindado. Establecimiento de la técnica a ejecutarse. Realiza la planificación del trabajo Elaboran el contrato por el servicio pactado con el cliente. Ejecución del trabajo en las condiciones definidas en el contrato. Proceso de facturación y recepción del pago. Registro en el sistema contable de la empresa.
Controles	Presupuesto Contrato del servicio Facturación

Realizado por: Llano, V. 2023.

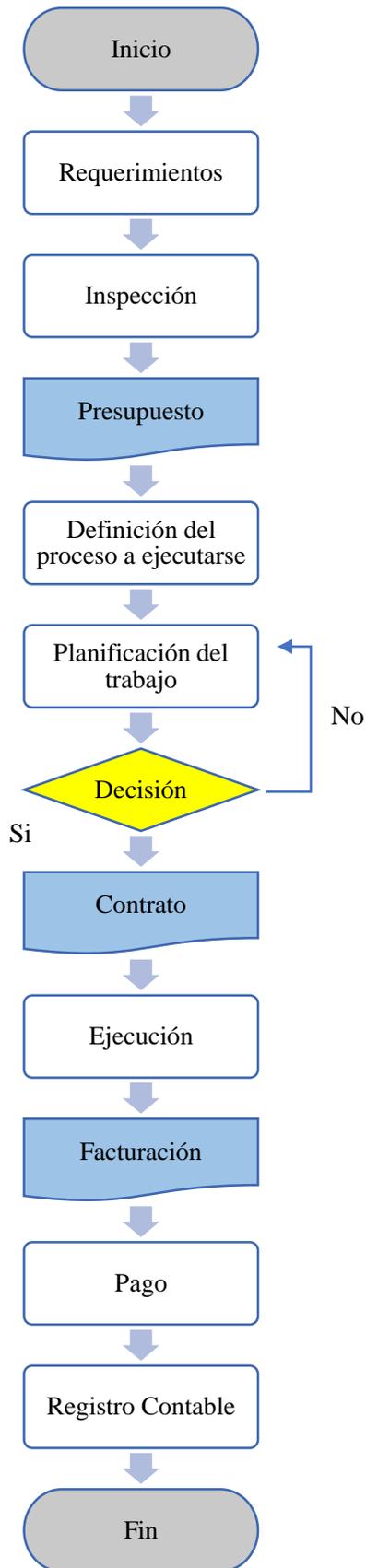


Ilustración 3-22: Proceso de Contratación del servicio de mantenimiento

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-23: Procedimiento de Contratación del servicio de jardinería

Acción	Contratación del servicio de jardinería
Responsables	Gerente General Control de calidad Cliente
Actividades	Existe la necesidad de contratar el servicio de jardinería. Establecimiento del diseño de jardinería a ser aplicado. Se define el presupuesto del servicio brindado. Establecimiento de la técnica a ejecutarse. Realiza la planificación del trabajo Elaboran el contrato por el servicio pactado con el cliente. Ejecución del trabajo en las condiciones definidas en el contrato. Proceso de facturación y recepción del pago. Registro en el sistema contable de la empresa.
Controles	Presupuesto Contrato del servicio Facturación

Realizado por: Llano. V. 2023.

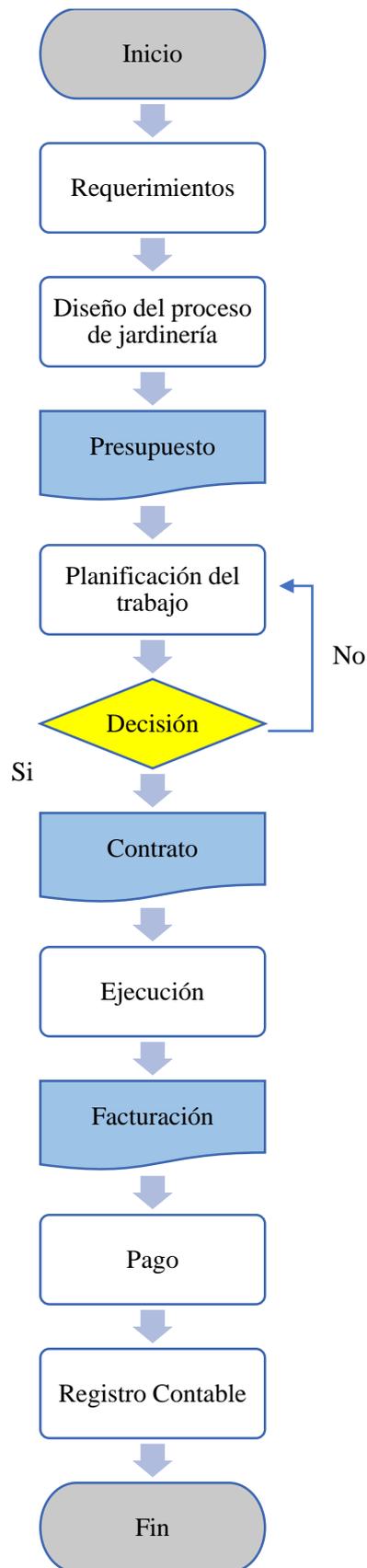


Ilustración 3-23: Proceso de Contratación del servicio de jardinería

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-24: Procedimiento de Convenios

Acción	Convenios
Responsables	Gerente General Ejecutivo de ventas
Actividades	Existe la necesidad de contar con un convenio institucional. Se establece el servicio que se desea brindar. Proceso de negociación donde se establece características y formas de pago. Firma del convenio del servicio pactado. Proceso de facturación y recepción del pago. Registro en el sistema contable de la empresa.
Controles	Convenio Facturación Registro contable

Realizado por: Llano. V. 2023.

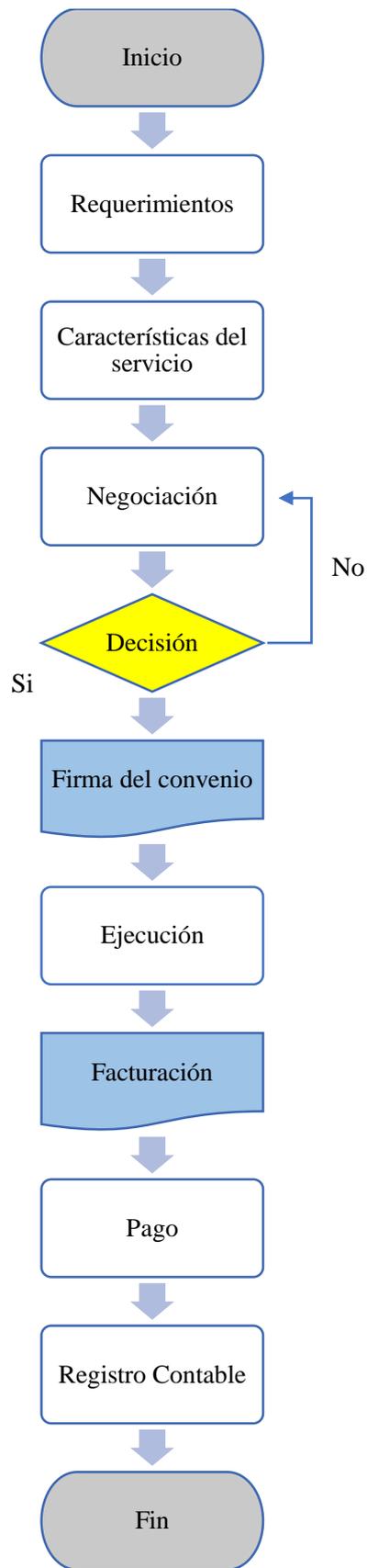


Ilustración 3-24: Proceso de Contratación de convenio

Realizado por: Llano, V. 2023.

3.4.6. *Metodología de evaluación*

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Entidad	REYCLEAN S.A.
Documento	Metodología de evaluación
Responsable	Srta. Vilma Llano
Alcance	Establece los procesos necesarios para conocer el nivel de rendimiento que posee el personal que labora en la empresa.
Limitaciones	Esta normativa se limita a las especificaciones efectuadas en el Código de trabajo.

Tabla 3-25: Evaluación del Gerente

Puesto de trabajo	Gerente	Parámetros					Tipo de atención
		Excelente 5	Muy bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Malo 1	
Funciones	Administración general Gestionar créditos Planificaciones de servicios Presupuestos de servicios Efectúa el proceso de adquisición. Controla los servicios contratados Proceso de contratación de personal. Ejecutar controles a los inventarios Convenios firmados Administración financiera Declaraciones a los organismos reguladores Tomar decisiones.						
Habilidades y destrezas	Responsable Líder Motivador Trabaja bajo presión Honesto						
Grado del cumplimiento de objetivos.	Cumple con la planificación Administra los recursos Presentación de las declaraciones a los organismos de control. Alcanza los objetivos planteados.						

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-26: Evaluación del Supervisor de limpieza

Puesto de trabajo	Supervisora de limpieza	Parámetros					Tipo de atención
		Excelente 5	Muy bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Malo 1	
Funciones	Planificar de los trabajos. Efectuar las órdenes de trabajo Destinar los recursos para su ejecución Controlar el trabajo Resolver conflictos si es necesario Atender a los requerimientos de los clientes Cumplimiento del contrato en tiempo y calidad del servicio Notificar los inconvenientes al Gerente. Archivo ordenado de los trabajos ejecutados						
Habilidades y destrezas	Responsable Líder Motivador Trabaja bajo presión Honesto Solución de conflictos						
Grado del cumplimiento de objetivos.	Cumple con la planificación Administra los recursos Cumple con los niveles de calidad y atención al cliente.						

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-27: Evaluación del Personal de limpieza

Puesto de trabajo	Personal de limpieza	Parámetros					Tipo de atención
		Excelente 5	Muy bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Malo 1	
Funciones	Procesos de limpieza según lo planificado Cuidar los bienes en las operaciones. Ejecutar el proceso de mantenimiento Realizar el proceso de jardinería						
Habilidades y destrezas	Responsable Trabaja bajo presión Honesto Cuidadoso con su trabajo						
Grado del cumplimiento de objetivos.	Cumplir con el servicio en términos de calidad y eficiencia.						

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-28: Evaluación de Control de calidad

Puesto de trabajo	Control de calidad	Parámetros					Tipo de atención
		Excelente 5	Muy bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Malo 1	
Funciones	Control de calidad según las especificaciones dadas en el contrato de servicios. Verificación de los bienes enviados para cumplir con un contrato. Proceso de atención al cliente Supervisión constante en las zonas de atención. Notificación de manera inmediata daños o cambios reportados en el servicio						
Habilidades y destrezas	Responsable Líder Motivador Trabaja bajo presión Honesto Responsable Imparcial Justo						
Grado del cumplimiento de objetivos.	Cumplir con lo definido en el contrato de trabajo. Procurar el cuidado de los bienes de la empresa.						

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-29: Evaluación

Puesto de trabajo	Gerente	Parámetros					Tipo de atención
		Excelente 5	Muy bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Malo 1	
Funciones	Estudios de mercado Visitas a posibles clientes Proceso de negociación Facturación y cobro del servicio Atención al cliente Solución de conflictos y de mantener niveles adecuados de satisfacción						
Habilidades y destrezas	Responsable Líder Motivador Trabaja bajo presión Honesto Facilidad de palabra Negociador Solución de conflictos.						
Grado del cumplimiento de objetivos.	Cumplimiento de las metas en ventas Adecuado servicio de atención al cliente. Convenios firmados						

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-30: Evaluación del procedimiento de compras

Acción	Compras	Si	No	Observación
Actividades	Planificación del servicio. Revisan los inventarios. Se establecen los requerimientos según las necesidades de la empresa. Revisado los inventarios. Lista de proveedores. Revisión de los bienes que se emplearan en el servicio. Emisión de los documentos. Pago según los medios disponibles para la empresa Registro Contable.			
Controles	Requerimiento de compra Lista de proveedores Factura comercial y documentos completarías Registro contable			

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-31: Evaluación del procedimiento de devolución en compras

Acción	Devolución en Compras	Si	No	Observación
Actividades	Se revisan los requerimientos de compra. Revisión de los bienes según las características pactadas. Autorización del proceso de devolución en compras. Nota de crédito y otros documentos. Realiza el registro Contable			
Controles	Requerimiento de compra Inspección de los productos Nota de crédito y documentos complementarios Registro contable			

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-32: Evaluación del Procedimiento de Ingreso al inventario

Acción	Ingreso al inventario	Si	No	Observación
Actividades	Requerimientos de compra previo a su ingreso en el sistema. Revisión de los bienes. Se genera un código. Ingreso en el Kardex. Realiza el registro Contable			
Controles	Requerimiento de compra Inspección de los productos Kardex Registro contable			

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-33: Evaluación del Procedimiento de Salida de materiales

Acción	Salida de materiales	Si	No	Observación
Actividades	Se realiza la planificación para establecer los requerimientos. Se elabora la orden de. Efectúa el registro en el Kardex y el sistema contable de la empresa.			
Controles	Planificación del servicio Orden de salida Registro contable.			

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-34: Evaluación del procedimiento de Contratación de personal

Acción	Contratación del personal	Si	No	Observación
Actividades	Se establece la necesidad de contratar a una persona. Una vez revisado el perfil. Efectúa la convocatoria en los medios de comunicación de mayor difusión. Revisión de los requisitos. Una vez definido los mejores puntuados se procede a la entrevista. Suscripción del contrato de trabajo. Se realiza el proceso de inducción.			
Controles	Perfil a contratar Pruebas Contrato de trabajo			

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-35: Evaluación del Procedimiento de Contratación del servicio de limpieza

Acción	Contratación del servicio de limpieza	Si	No	Observación
Actividades	Existe la necesidad de contratar el servicio de limpieza. Se define el presupuesto Realiza la planificación del trabajo Elaboran el contrato por el servicio Ejecución del trabajo. Proceso de facturación y recepción del pago. Registro en el sistema contable de la empresa.			
Controles	Presupuesto Contrato del servicio Facturación			

Realizado por: Llano. V. 2023.

Tabla 3-36: Evaluación del Procedimiento de Contratación del servicio de mantenimiento

Acción	Contratación del servicio de mantenimiento	Si	No	Observación
Actividades	<p>Existe la necesidad de contratar el servicio de mantenimiento.</p> <p>Inspección para establecer el tipo de mantenimiento a efectuarse.</p> <p>Se define el presupuesto</p> <p>Establecimiento de la técnica a ejecutarse.</p> <p>Realiza la planificación del trabajo</p> <p>Elaboran el contrato por el servicio</p> <p>Ejecución del trabajo</p> <p>Proceso de facturación y recepción del pago.</p> <p>Registro en el sistema contable de la empresa.</p>			
Controles	<p>Presupuesto</p> <p>Contrato del servicio</p> <p>Facturación</p>			

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-37: Evaluación del Procedimiento de Contratación del servicio de jardinería

Acción	Contratación del servicio de jardinería	Si	No	Observación
Actividades	<p>Existe la necesidad de contratar el servicio de mantenimiento.</p> <p>Establecimiento del diseño de jardinería.</p> <p>Se define el presupuesto.</p> <p>Establecimiento de la técnica a ejecutarse.</p> <p>Realiza la planificación del trabajo</p> <p>Elaboran el contrato por el servicio.</p> <p>Ejecución del trabajo.</p> <p>Proceso de facturación y recepción del pago.</p> <p>Registro en el sistema contable de la empresa.</p>			
Controles	<p>Presupuesto</p> <p>Contrato del servicio</p> <p>Facturación</p>			

Realizado por: Llano, V. 2023.

Tabla 3-38: Evaluación del Procedimiento de Convenios

Acción	Convenios	Si	No	Observación
Actividades	Existe la necesidad de contratar el servicio de mantenimiento. Se establece el servicio que se desea brindar. Proceso de negociación donde se establece características y formas de pago. Firma del convenio del servicio pactado. Proceso de facturación y recepción del pago. Registro en el sistema contable de la empresa.			
Controles	Convenio Facturación Registro contable			

Realizado por: Llano, V. 2023.

CONCLUSIONES

- Una vez concluido el presente trabajo de titulación se presentan los siguientes resultados: no cuenta con una misión empresarial ni herramientas para una adecuada administración del talento humano, carece de mecanismos de evaluación que viabilicen un sistema de control interno destinado al cumplimiento de los objetivos fijados por la Gerencia, adicionalmente desconocen las responsabilidades y controles que deben aplicarse con la finalidad de salvaguardar el uso de los recursos empresariales.
- El diagnóstico realizado a la empresa se estableció la ausencia de un reglamento interno de trabajo donde se definan las obligaciones y responsabilidades tanto de los empleados como el empleador, no se cuenta con un organigrama estructural y manual de funciones donde se definan las actividades para cada puesto de trabajo.
- Ausencia de mecanismos de evaluación tanto al desempeño del personal como a los procesos internos, al no contar con esta herramienta no se pueden definir las debilidades de cada acción y tomar las acciones correctivas a tiempo, es importante definir los responsables de cada actividad y los controles que posteriormente puede ser verificados.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere capacitar al personal sobre el sistema de control interno, enfocándose a las responsabilidades de cada uno de ellos, los controles que se deben cumplir, priorizando las ventajas y exista en compromiso para su aplicación procurando el cumplimiento de las actividades principales de la empresa.
- Es sugiere la presentación de la misión, visión y organigrama estructural en lugares visibles de la empresa, es indispensable la entrega una copia del reglamento interno de trabajo y el manual de funciones para una adecuada administración del talento humano.
- Realizar el proceso de capacitación del manual de procesos con énfasis en los controles claves por las actividades de la empresa, posteriormente se debe ejecutar los procesos de evaluación, enfocados a salvaguardar los recursos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, E. (2020). *Tipos de organigrama*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-organigrama.html>
- Armijos, H. (2018). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa SERVICIDENTAL Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Trabajo de titulación, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12977>
- Ávila, I. (2022). *Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Barrera, Ó. (2022). *Logística y comunicación en un taller de vehículos*. San Francisco de Henares: Parainfo.
- Cárdenas, F. (2022). *Que es diagrama flujo procesos*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-diagrama-flujo-procesos>
- Castillo, B. (2020). *6 tipos de metodos de investigación*. Recuperado de: <https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>
- Florencia, U. (2022). *Procedimientos*. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php#cerrar>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental.
- Guerrero, D. (2019). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Indiquímica S.A de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2017*. (Trabajo de titulación, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13155>
- Heredia, M., & Narváez, C. (2021). La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *KOINONIA*, 12.
- Herrera, A. (2021). *Objetivos e importancia del control interno*. Recuperado de: <https://herreraasociados.co/2021/08/26/objetivos-e-importancia-del-control-interno/>
- Martin, P. (2020). *¿Qué es un manual de funciones?*. Recuperado de: <https://brainly.lat/tarea/14189080>
- Navarrete, K. (2019). *El control dentro del proceso administrativo*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Orellana, P. (2020). *Definiciones de organigrama*. Recuperado de: <https://economipedia.com:https://economipedia.com/definiciones/organigrama.html>
- Ormeño, J., Carvajal, L., & Sanz, L. (2022). *Técnicas Administrativas Básicas*. Madrid: Editex.
- Peñaloza, J. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para la estación de servicio - El Carmen puma, ubicada en el cantón El Carmen, provincia de Manabí*. (Trabajo de titulación, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17940>

- Raeburn, A. (2022). *Diagrama de flujo de trabajo: qué es y cómo hacerlo con ejemplos*. Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/workflow-diagram>
- Ramírez, A., Cedeño, G., Burbano, Á., & Berrones, A. (2021). Análisis de la aplicación del control interno en la administración pública. *Polo del Conocimiento*, 8.
- Reyes, E. (2022). *Definición de proceso*. Recuperado de: <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-proceso-segun-autores/>
- Rodriguez, J. (2023). *Qué es un manual de procedimientos*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa#:~:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20es%20un%20documento%20que%20contiene%20las,est%C3%A1ndares%20de%20calidad%20y%20eficiencia.>
- Salas, D. (2019). *El enfoque mixto de investigación: algunas características*. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- TAEM. (2021). *Símbolos utilizados en un flujograma*. Recuperado de: <https://taemperuconsulting.com/simbolos-utilizados-en-un-flujograma/>
- Vargas, B. (2021). *Manual de funciones*. Recuperado de: <https://prezi.com/p/rnv59qckvdby/manual-de-funciones/>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad Y Sociedad*, 5-6.
- Zamora, L., & Tamez, X. (2019). *33 riesgos de auditoría en control interno y el impacto del modelo coso*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/33-riesgos-de-auditoria-en-control-interno-y-el-impacto-del-modelo-coso.pdf>



ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE LA ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA

1. ¿La empresa Rey Clean S.A., cuenta con una filosofía definida en base a la misión para la que fue creada?

Si

No

2. ¿Posee un organigrama estructural donde se definan la posición jerárquica?

Si

No

3. ¿El personal conoce cuales son las funciones que debe cumplir en su puesto de trabajo?

Si

No

4. ¿Se han presentado problemas en la administración del personal?

Si

No

5. ¿Conoce cuáles son los controles que se deben aplicar a cada proceso?

Si

No

6. ¿Posee un manual de procesos y procedimientos internos?

Si

No

7. ¿Considera necesario el control de las actividades de la empresa Rey Clean S.A.?

Si

No

8. ¿Se han presentado problemas relacionados con la duplicidad de las actividades?

Si

No

9. ¿Han realizado evaluaciones al desempeño del personal?

Si

No

10. ¿En caso de contar con un sistema de control interno; usted participaría activamente en su aplicación?

Si

No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 25 / 10 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: VILMA MERCEDES LLANO TOAPANTA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



1863-DBRA-UPT-2023