



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.**

### **TEMA:**

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA GLOBAL OFFICE CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

### **AUTORA:**

ANDREA GABRIELA ZAVALA COELLO

Riobamba-Ecuador

2018

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Andrea Gabriela Zavala Coello, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. César Alfredo Villa Maura

**DIRECTOR**

Dr. Alberto Patricio Robalino

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

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

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

Riobamba, 16 de Agosto de 2018

Andrea Gabriela Zavala Coello  
C.C. 060398007-9

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación se lo dedico a:

### **Dios, la Virgen y al niño Jesús,**

Que me han dado la fuerza y salud necesaria a lo largo de mis estudios para seguir adelante y no decaer ante las adversidades.

### **A mis adorados padres Mario y Mercedes**

Con un profundo sentir de amor y gratitud por brindarme su tiempo, apoyo y por haberme inculcado valores éticos y morales.

### **A mi hermano Erick**

Por ser mi sostén, confidente y amigo indispensable en este proceso.

### **A mi esposo David y a mis hijos Martin y Gabriel**

Dedico este trabajo de titulación a mi querido esposo y a mis amados hijos que fueron mi fuente de inspiración para cumplir este sueño, gracias por su comprensión y amor incondicional.

### **A mis abuelitos Javier y Genoveva**

Por enseñarme a ser perseverante y por el afecto que he recibido durante toda mi vida.

*Andrea Gabriela Zavala Coello*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, la Virgen y el niño Jesús por llenarme de tranquilidad y paciencia para realizar cada una de las actividades que se presentaron en el trayecto de mi trabajo investigativo así mismo por darme su bendición al otorgarme la fuerza, salud, protección y sabiduría para que pueda cumplir con una meta más en mi vida.

Le doy gracias a mis padres Mario y Mercedes por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir

A mi tribunal de tesis Ing. Cesar Villa Maura Director y Miembro Dr. Patricio Robalino, quienes a lo largo de este tiempo me han orientado con sus conocimientos en el desarrollo de mi tesis, la cual ha finalizado llenando nuestras expectativas.

Agradecer a mi esposo, que ha sido el impulso, el pilar fundamental para la culminación de mi carrera, que con su apoyo y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable fuente de calma, sabiduría y consejo en cada momento.

A mis amados hijos Martin y Gabriel quienes son mi motivo de inspiración y con su luz han iluminado mi vida.

*Andrea Gabriela Zavala Coello*

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	1
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del problema .....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos .....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
2.1.1 Antecedentes Empresariales .....	6
2.1.2 Antecedentes Históricos .....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
2.2.1 Diseño .....	7
2.2.1.1 Concepto .....	7
2.2.2 Manual .....	8
2.2.2.1 Concepto .....	8
2.2.3 Sistema de Control Interno .....	8
2.2.3.1 Concepto .....	8

2.2.3.2	Objetivos del Control Interno .....	9
2.2.3.3	Importancia del Control Interno .....	10
2.2.3.4	Características .....	10
2.2.3.5	Principios de Control Interno.....	11
2.2.3.6	Elementos del Control Interno .....	11
2.2.3.7	Clasificación del Control Interno.....	13
2.2.4	Norma 6ta de Auditoria: Estudio y evaluación del control interno .....	15
2.2.5	Evaluación de los riesgos de auditoria.....	15
2.2.5.1	Concepto .....	15
2.2.5.2	Tipos de riegos.....	16
2.2.5.3	Nivel de confianza y riesgo .....	16
2.2.6	Determinación y Detección de los Controles Internos .....	18
2.2.7	COSO.....	18
2.2.7.1	COSO III.....	19
2.2.7.2	Ventajas .....	19
2.2.7.3	Componentes y Principios del COSO III.....	20
2.2.7.4	Cambios para llegar al COSO III.....	21
2.2.7.5	Relación entre los objetivos y Componentes del COSO .....	21
2.2.8	Gestión .....	22
2.2.8.1	Concepto .....	22
2.2.9.2	Características .....	22
2.3	IDEA A DEFENDER .....	22
2.4	VARIABLES .....	22
2.4.1	Variable Independiente .....	22
2.4.2	Variable Dependiente .....	22
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>		<b>23</b>
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	24
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	26
3.4.1	Métodos .....	26
3.4.2	Técnicas investigación .....	26
3.4.3	Instrumentos de investigación .....	27
3.5	RESULTADOS .....	29

3.6	VERIFICACION DE LA IDEA A DEFENDER .....	39
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	40
4.1	DIAGNÒSTICO DEL CONTRON INTERNO BAJO EL MÈTODOS COSO III .....	40
4.1.1	Parámetros de Evaluación para la Aplicación de los Cuestionarios de Control Interno.....	40
4.1.2	Cuestionarios de Control Interno.....	41
4.1.2.1	Ambiente de Control.....	41
4.1.2.2	Evaluación del Riesgo .....	47
4.1.2.3	Actividades de Control .....	52
4.1.2.4	Información y Comunicación .....	57
4.1.2.5	Supervisión .....	60
4.1.3	Matriz de Resultados / Productos .....	64
4.2	DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	72
4.2.1	Antecedentes de la Propuesta .....	74
4.2.2	Objetivos de la Propuesta .....	74
4.2.2.1	General.....	74
4.2.2.2	Específicos .....	74
4.2.3	Alcance de la Propuesta.....	74
4.2.4	Antecedentes de la Empresa .....	75
4.2.4.1	Ubicación Geográfica .....	75
4.2.4.2	Misión .....	76
4.2.4.3	Visión.....	76
4.2.4.4	Objetivos Organizacionales .....	76
4.2.5	Ambiente de Control.....	77
4.2.6	Evaluación de Riesgos .....	103
4.2.7	Actividad de Control.....	113
4.2.8	Información y Comunicación .....	115
4.2.9	Monitoreo y Seguimiento .....	127
	CONCLUSIONES .....	130
	RECOMENDACIONES.....	131
	BIBLIOGRAFÍA .....	132
	ANEXOS .....	134

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas de Evolución de Riesgos .....	16
Tabla 2: Nivel de Confianza .....	17
Tabla 3: Cambios para llegar al COSO III .....	21
Tabla 4: Personal de la Empresa Global Office Cía., Ltda.....	25
Tabla 5: Conocer que es Control Interno.....	29
Tabla 6: Implementar un Manual de Control Interno.....	30
Tabla 7: Calificación a la gestión de la empresa .....	31
Tabla 8: Frecuencia de capacitación.....	32
Tabla 9: Predisposición a colaborar en la implantación del Manual de Control Interno	33
Tabla 10: Ambiente de trabajo.....	34
Tabla 11: Conoce el nivel de responsabilidad.....	35
Tabla 12: Son controladas las adquisidores, ventas y disposiciones .....	36
Tabla 13: Se recibe información oportuna y confiable.....	37
Tabla 14: Parámetros de evaluación de los cuestionarios de Control Interno .....	40

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conocer que es Control Interno.....	29
Gráfico 2: Implementar un Manual de Control Interno.....	30
Gráfico 3: Calificación a la gestión de la empresa .....	31
Gráfico 4: Frecuencia de capacitación.....	32
Gráfico 5: Predisposición a colaborar en la implantación del Manual de Control Interno .....	33
Gráfico 6: Ambiente de trabajo.....	34
Gráfico 7: Conoce el nivel de responsabilidad.....	35
Gráfico 8: Son controladas las adquisidores, ventas y disposiciones .....	36
Gráfico 9: Se recibe información oportuna y confiable.....	37

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta aplicada a los funcionarios de la empresa Global Office Cía. Ltda. .....	134
Anexo 2: Entrevista dirigida al Gerente de la Empresa Global Office Cía. Ltda. , Ing. Luis Lara.....	136
Anexo 3: Información General de la Compañía .....	137
Anexo 4: Accionistas .....	138
Anexo 5: Constitución .....	139

## RESUMEN

El diseño de un Manual de Control Interno para la Empresa Global Office Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, tiene como objetivo elaborar procesos que controlen y sirvan como instrumentos de apoyo, evaluación y medición de su desempeño, logrando una gestión eficaz y eficiente. Se aplicó una encuesta con diferentes cuestionarios y se hizo un diagnóstico a través del Método COSO III, en base a todos sus componentes (Entorno o Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y Comunicación y Supervisión o Monitoreo) que permitió evaluar el control interno, como resultado de la misma se encontró que la entidad realiza sus operaciones de una forma tradicional, existe un deficiente manejo de inventarios y la falta de capacitación hace que no exista un compromiso con las competencias profesionales de los empleados de la entidad. El manual está compuesto por procesos existentes en cada una de las unidades de la empresa y el levamiento de los procedimientos por unidad mediante matrices para la construcción de: un código de ética, políticas para la inducción de personal, contables, internas de información y comunicación, manual de funciones, plan de capacitaciones y de riesgos. Se recomienda la aplicación e implementación posterior del Manual de Control Interno planteado, con el objetivo de reforzar y mejorar la gestión administrativa y financiera, de esta manera contribuir a la toma de decisiones de la empresa.

**Palabras Clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <CONTROL INTERNO>, < PROCESOS>, <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>, < COSO III>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

Ing. César Alfredo Villa Maura  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The design of an Internal Control Manual for Global Office Cía. Ltda. company, Located in Riobamba city, Chimborazo province, aims to develop processes that control and serve as instruments of support, evaluation and measurement of the performance, in this way, achieving an effective and efficient management. A survey was applied with different questionnaires and a diagnosis was made through the COSO III Method, based on all its components (Environment or Control Environment, Risk Assessment, Control activities, Information and Communication and Supervision or Monitoring) that allowed to evaluate internal control, as a result of it, there was found that the company makes its operations in a traditional way, there is poor inventory management and lack of training means that there is no commitment to the professional skills of employees of the entity . The manual is composed of existing processes in each of the company's units and the release of the procedures per unit through matrices for the construction of a code of ethics, policies for the induction of staff, accountants, internal information and communication, functions manual, training and risks plan. It is recommended the application and subsequent implementation of the Internal Control Manual with the aim of strengthening and improving administrative and financial management, in this way contributing to the decision making of the company.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL>, <PROCESSES>, <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>, <COSO III>, <RIOBAMBA (CANTON)>.

## INTRODUCCIÓN

La Empresa Global Office Cía. Ltda., es una empresa que brinda productos y servicios informáticos de calidad, pero no cuenta con un manual de control interno que permita salvaguardar los recursos de la entidad.

Por esta razón el trabajo que se ha planteado es un Modelo de Control Interno que permita ser una base y guía estableciendo políticas y procedimientos y a la vez se logre que las actividades realizadas sean eficaces y eficientes.

El capítulo primero contiene el planteamiento y delimitación del problema, la justificación del mismo y los objetivos del trabajo de titulación.

El segundo capítulo contiene el desarrollo de conceptos acerca del tema a tratar.

En el tercer capítulo se describe la metodología utilizada, así como las técnicas e instrumentos para la investigación y recolección de información, además el diagnóstico general realizado a la organización.

El cuarto capítulo conlleva la propuesta del diseño de control interno como tal para la organización, basada en los cinco componentes del método COSO III.

Finalmente se concluye y se da las recomendaciones necesarias como aporte para la organización objeto de estudio.

# **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Empresa GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA., se considera como una empresa líder en la comercialización de productos y servicios informáticos; y a la vez cuenta con un centro especializado en seguridad y control, que hace de la calidad del servicio como un factor distintivo de los demás. Está dirigida para brindar productos y servicios informáticos de calidad al mejor precio del mercado, asegurando la inversión de nuestros fieles clientes. GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA., se ha posicionado de una manera rápida en el mercado ya que posee principios fundamentales de éxito como: experiencia, conocimiento e innovación.

La incertidumbre acerca del conocimiento de la información generada por la empresa, en torno a las áreas contables y financieras, ha sido un problema que se evidencia sobre la administración de inventarios tanto en los equipos informáticos, software, accesorios y demás elementos. La problemática se ve reflejada en la atención a clientes, lentitud en la autorización en las importaciones, la cadena de custodia en la entrega de los bienes y equipos, plan de contingencia para riesgos, etc.

El avance tecnológico de la región hace necesario el desarrollo y uso de herramientas de control y contables para optimizar ventas con servicios de instalación de sistemas de control, sistemas de seguridad, de audio y video demostrando así un modelo de gestión con calidad y eficiencia.

Realizado un breve diagnóstico a la empresa GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA., se ha determinado que carece de un Manual de Control Interno que abarque todas sus actividades que permita obtener información oportuna, actualizada, detallada y precisa, además deja en evidencia una serie de debilidades que obstaculiza la consecución de los objetivos y metas propuestas. Dentro de las debilidades, a saber:

- La empresa no se enfoca en el cumplimiento de su misión y visión.

- La entidad se exime de presentar informes de gestión operativa, ya que no cuenta con un manual de control interno.
- Ocasiona pérdidas generales por mal manejo contable y dificulta el desarrollo óptimo de las funciones y procesos operativos

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de un Manual de Control Interno para la empresa GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA., que permita realizar un estudio al control interno de la organización con herramientas que sean necesarias para llegar a encontrar las deficiencias principales causantes de problemas pasados y presentes y atacar estas problemáticas.

Por lo expuesto anteriormente, en esta entidad es de vital importancia realizar un Manual de Control Interno que permita manejar y controlar eficazmente los hechos económicos de la organización, obteniendo una información real, concisa y oportuna sobre la cual proporcionará una valiosa fuente de información para analizar su estructura, logrando una mayor eficiencia en cuanto a la obtención y presentación de información que sea útil, adecuada, oportuna y confiable evitando errores e irregularidades.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera el Diseño de un Manual de Control Interno para la empresa GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. , ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a través de normas por procedimientos garantizará el cumplimiento de los objetivos organizacionales?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**Campo:** Control Interno

**Área:** Administrativa Financiera-Contable

**Aspecto:** Diseño de un Manual de Control Interno para la empresa Global Office Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

**Espacial:** Empresa Global Office Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

**JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.-** Desde la parte teórica, la presente investigación se justifica su emprendimiento ya que se aprovecharán la mayor cantidad de teorías y conceptos de los procesos contables de varios autores, sumado a referencias bibliográficas, digitales, documentales, leyes y demás normativas que permitirán la construcción del marco teórico.

**JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.-** Metodológicamente la presente investigación se justifica por la utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permita recopilar datos e información relevante, pertinente y consistente para la ejecución del trabajo de titulación, de tal manera que sus resultados sean los más objetivos y reales posibles.

**JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA.-** Desde la parte académica la presente investigación se justifica, con la práctica de los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en la ejecución de un Manual de Control Interno, será la oportunidad para relacionarme con la vida laboral real y adquirir nuevos conocimientos que me ayuden en mi formación profesional; a la vez estaré cumpliendo con un requisito para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

**JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.-** En la parte práctica, la presente investigación se justifica con el Diseño de un Manual de Control Interno ya que se pretende llegar a un análisis real basados en leyes y reglamentos vigentes que tengan relación con control interno los mismos que servirán de ayuda para identificar actividades que creen valor en la entidad para la toma de decisiones.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un Manual de Control Interno para la empresa GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. , ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a través de normas por procedimientos para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer el marco teórico conceptual de un Manual de Control Interno de tal forma que sirva de base para el presente trabajo de investigación.
- Estructurar el marco metodológico, utilizando métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan recabar información relevante, consistente y pertinente, que sirva de base para el presente Manual de Control Interno, y que estos resultados sean los más objetivos y reales.
- Diseñar un Manual de Control Interno que satisfaga las necesidades actuales de la organización, con el fin de que se optimice el manejo de la información para mejorar y controlar la Gestión Financiera y Administrativa.

# CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

## 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

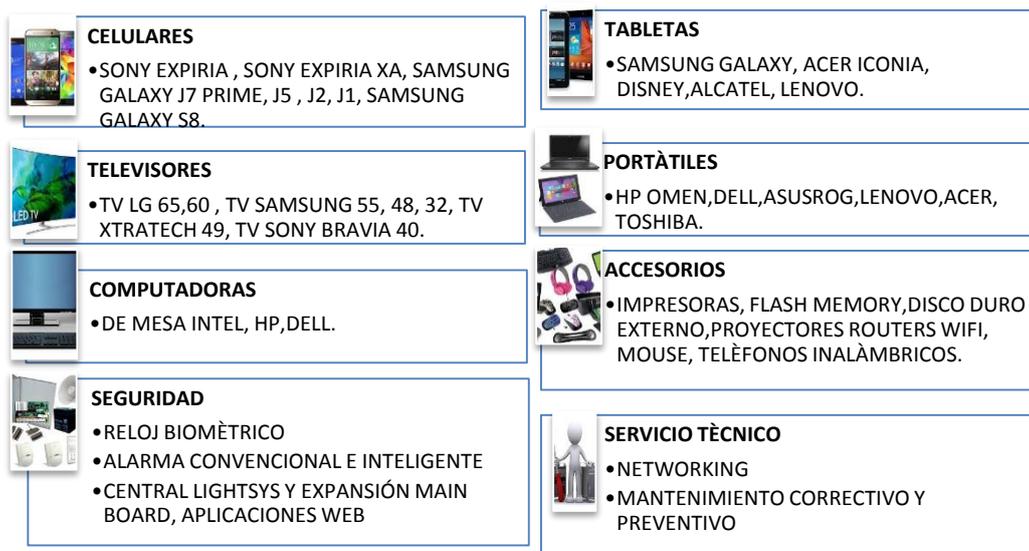
### 2.1.1 Antecedentes Empresariales

La Empresa GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA., está ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Hace 14 años en el mundo empresarial ha sido líder en el mercado de la tecnología, la misma fue creada el 01 de Diciembre del 2003 con una visión de progreso y liderazgo, teniendo la ventaja del conocimiento y experiencia de su propietario en el mundo informático.

Este plan de negocio se empezó a plasmar en el primer local comercial ubicado en las calles Pichincha y Primera Constituyente, debido a su fuerte demanda en el mercado se ven obligados a trasladarse a un local más amplio y funcional, en las calles Veloz y Brasil, donde actualmente opera la empresa.

La Empresa GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA., oferta productos de calidad en la rama de informática y seguridad los cuales detallamos a continuación:

**Ilustración 1:** Productos y servicios de Global Office Cía., Ltda.



**Fuente:** Empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

### **2.1.2 Antecedentes Históricos**

En la Empresa Global Office no existe un Manual de Control Interno, por tal motivo se ha visto la necesidad de recurrir a trabajos anteriores de estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y de la Universidad Politécnica Salesiana.

“La Empresa no posee ningún tipo de Control Interno formalmente documentado por tal razón la gestión de la entidad se realiza de acuerdo a la experiencia del Contador en el manejo y ejecución de actividades cotidianas” (Concha S, 2015).

“Los sistemas de control interno deben cumplir con las necesidades específicas para cada organización, asegurando así la eficiencia en cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo, sobre todo cuando se trata de empresas de producción, es por ello que se establecieron medidas de control dentro del manual de políticas y procedimiento planteados como propuesta para conseguir mejora continua en los procesos de producción” (Morales & Torres, 2015).

“El sistema de control interno que se crea en esta empresa es para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en esta “ (Astudillo, 2011).

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Diseño**

#### **2.2.1.1 Concepto**

Según (Toledo, 2010)“el diseño se define como el proceso previo de configuración mental, "pre-figuración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas (p.11)”.

## **2.2.2 Manual**

### **2.2.2.1 Concepto**

Según (Rodríguez Valencia, 2011) “Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicara las actividades a realizarse por los miembros de un organismo y la forma en que lo harán, ya sea conjunta o separadamente (p.59)”.

### **2.2.2.2 Objetivos de los manuales**

Ahora es necesario tratar lo referente a los objetivos que se pueden lograr con la preparación de manuales administrativos:

- Estimular la uniformidad.
- Eliminar la confusión.
- Reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones.
- Disminuir la carga de supervisión.
- Servir de base para la capacitación del personal.
- Evitar la implantación de procedimientos incorrectos.
- Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento (Rodríguez Valencia, 2011, p.64).

## **2.2.3 Sistema de Control Interno**

### **2.2.3.1 Concepto**

(Vàsconez, 2004) Define al control interno como:

El plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas y lograr proteger los activos de la organización y/o entidad (p.198).

(Dávalos , 2006) Menciona que:

El control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresas a clientes y mantiene un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón o empleado (p.50).

El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (COSO I. , 2013)

Por lo que podemos expresar que el control interno es una función considerada como inherente a la administración, por lo tanto, el sistema de control interno es un conjunto de áreas totalmente funcionales que están orientadas a brindar la ayuda necesaria para que el personal de la entidad dé lo mejor de sí con el fin de asegurar el cumplimiento de metas y objetivos.

### **2.2.3.2 Objetivos del Control Interno**

(Cepeda, 2002) Señala que el control interno tiene como objetivos los siguientes:

- “Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa” (p. 6).

### **2.2.3.3 Importancia del Control Interno**

(Estupiñàn & Estupiñàn , 2006) Menciona sobre la importancia del control interno que:

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo, según se requiera, en función de la complejidad de la organización (p.26).

### **2.2.3.4 Características**

(Cepeda, 2002) Menciona que:

El sistema de control interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.

Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.

La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.

El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.

Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.

Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.

Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.

No mide desviaciones; permite identificarlas.

Su ausencia es una de las causas de las desviaciones.

La auditoría interna es una medida de control y un elemento de sistema de control interno (P.9).

#### **2.2.3.6 Elementos del Control Interno**

Para (Estupiñàn & Estupiñàn , 2006) los elementos del Control Interno son:

**Elemento de organización:** Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

**Elementos, sistemas y procedimientos:** Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

**Elementos de personal:** Practicas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.

Personal en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.

Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

**Elementos de supervisión:** Una efectiva auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico (p.20).

**Ilustración 2:** Elementos de Control Interno.



**Fuente:** Estupiñán, 2006, pág. 20

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

### 2.2.3.7 Clasificación del Control

(Dueñas, 2007) Manifiesta que:

#### **SEGÚN SU RELACIÓN CON EL CONTROLADO:**

**CONTROL INTERNO** Se efectúa desde las funciones propias de la organización. Ejemplo Control de asistencia por parte de la Gerencia de Recursos Humanos.

**CONTROL EXTERNO** Se realiza por agentes externos de la organización. Ejemplo Control del Municipio sobre las disposiciones de desechos contaminantes.

**CONTROL DIRECTO** Los controles se pueden identificar claramente o están diseñados específicamente al proceso, al producto o a la persona. Ejemplo pruebas de resistencias de las cuerdas de material sintético (al producto)

**CONTROL INDIRECTO** El efecto del sensor llega de forma indirecta a otros elementos controlados. Ejemplo Medición de la temperatura ambiente (afecta a las condiciones de la materia prima, productos en proceso y en terminados, como también a las personas).

#### **SEGÚN LA OPORTUNIDAD DE REALIZACIÓN:**

**CONTROL PREVIO** Cuando se ejerce labores de control antes de que un acto surta efecto. Ejemplo la totalización y la revisión de los roles antes de su pago.

**CONTROL PERCEPTIVO O CONCURRENTES** Es el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo. Ejemplo El control de arena, ripio, y cemento se mezclan al momento de una fundición.

**CONTROL POSTERIOR** Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoria. Ejemplo verificación de la calidad de las losas de una edificación.

## SEGÚN SU ALCANCE:

**SOBRE LAS PERSONAS** Aplican a la presencia de las personas en la organización. Ejemplo control de salud, de asistencia, bienestar social.

**SOBRE LOS PROCESOS** Aplican al funcionamiento de los procesos. Ejemplo controles al proceso de empaquetamiento de productos terminados

**SOBRE LA GESTIÓN** Aplican al control de gestión o a la administración de los recursos empresariales y la obtención de objetivos. Ejemplo evaluación del desempeño en cuanto al cumplimiento de las metas y logros semanales.

## POR LA FUNCIÓN:

**CONTROL ADMINISTRATIVO** Aplica a todas las operaciones de la organización. Ejemplo Controles de asistencia al personal.

**CONTROL FINANCIERO** Aplica a las operaciones que involucran recursos financieros. Ejemplo Controles de manejo de fondos en cuentas corrientes

**CONTROL TÉCNICO** Aplican las actividades técnicas relacionadas al giro del negocio. Ejemplo Mantenimiento de maquinaria especializada.

**CONTROL JURÍDICO** Aplica a los aspectos jurídicos que afectan a la gestión. Ejemplo seguimiento al patrocinio de las causas en las que actúa la organización como demandante o actor.

**OTRAS CLASIFICACIONES:** Como un aspecto correlativo a estas cuatro clases del control, es oportuno hacer mención a una clasificación más:

**CONTROL PREVENTIVO** Es aquel que se da específicamente al equipo y maquinaria antes de que estos se dañen.

**CONTROL DETECTIVE** Es el que se realiza para detectar oportunamente cualquier error. Está modalidad sobre todo se da en los sistemas computarizados en el cual la computadora avisa su inconformidad o no procesa datos que no responde al sistema o programa previamente diseñados.

**CONTROL CORRECTIVO** Es aquel que se practica tomando una medida correctiva, Por ejemplo rectificar un rol de pagos, cambiar los estados detectados

como error en los controles detective o reparar un vehículo que se ha dañado (p.19, 30).

#### **2.2.4 Norma 6ta de Auditoria: Estudio y evaluación del control interno**

(NIA) Indica que:

“El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección”.

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor deberá usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo (p.1, 10).

#### **2.2.5 Evaluación de los riesgos de auditoria**

(Blanco, 2012) Menciona que:

“El auditor usará la información obtenida al desarrollar procedimientos de valoración de riesgos, con el fin de obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo la evidencia de auditoría obtenida al evaluar el diseño de los controles y al determinar si han sido implementados, como evidencia de auditoría para soportar la valoración de riesgos” (p.63).

##### **2.2.5.1 Concepto**

(NEA) Indica que “Riesgo de auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría no apropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante.”

### 2.2.5.2 Tipos de riesgos

- **Riesgo Inherente** “Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos” (Velasquez, 2013, p 26).
- **Riesgo de control** “El riesgo de control depende del nivel de funcionamiento de los controles internos para su determinación debemos evaluar el proceso, sus procedimientos y controles para determinar el nivel de confianza y por oposición el nivel de riesgo” (Subia, 2012, p.52).
- **Riesgo de detección** “Es la posibilidad de que pese a la aplicación de los procedimientos de auditoría no se detecten errores significativos. Los factores que lo afectan son la experiencia de los auditores, la dotación del equipo informático y recursos suficientes” (Leòn, 2012,p. 51).

**Tabla 1:** Técnicas de Evolución de Riesgos

TECNICAS DE EVALUACION DEL C. INTERNO	
ANALISIS DEL GESI	MANEJOS DE GOBIERNO
ANALISIS FODA	FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMANAZAS
ANALISIS VULNERABLE	AUDITORIA, RIESGO PAIS, JURIDICO, MERCADO
ANALISIS ESTRATEGICO	CLIENTES .COMPETITIVIDAD, VENDEDORES.

**Fuente:** Estupiñán, 2006, pág. 20

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello

### 2.2.5.3 Nivel de confianza y riesgo

“La metodología de determinación de riesgos permitirá determinar el nivel de riesgo de control, así como el nivel de confianza con la aplicación de la siguiente fórmula:” (Leòn, 2012).

**Tabla 2:** Nivel de Confianza

<b>NDC= CLT*100/PDT</b>	
<b>NDC</b>	desconfianza
<b>CLT</b>	Calificación
<b>PDT</b>	resultado total

**Fuente:** León, 2012, pág. 52

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello

“Por oposición a nivel de confianza obtenemos el riesgo de control así como lo señala el gráfico siguiente.” (León, 2012).

**Ilustración 3:** Determinación de Confianza y Riesgo

<b>Confianza</b>		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% 50%	51% 75%	76% 95%
85% 50%	49% 25%	24% 5%
BAJA	MEDIA	ALTA
<b>RIESGO</b>		

**Fuente:** León, 2012, pág. 52

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello

Según (Subia, 2012)

El modelo que combina los tres riesgos mencionados nos permite gestionar el riesgo de auditoría, que constituye el margen de error que el auditor estaría en capacidad de aceptar en una auditoría y constituye la posibilidad de que el auditor brinde una opinión inadecuada. Normalmente el riesgo de auditoría según la rigidez con que el auditor pretenda aplicar sus pruebas se ubica entre el 1% al 5%. (p. 54)

Es de gran importancia medir el nivel de confianza, con el fin de establecer el nivel de riesgo que exista dentro de la entidad y así poder identificar las limitaciones y dificultades en las que puedan encontrar la empresa.

## **2.2.6 Determinación y Detección de los Controles Internos**

(Aguirre, 2005) Menciona que:

El objetivo es determinar dónde se requieren implantar los controles por parte de la entidad para prevenir y detectar errores en cada ciclo significativo. Podemos encontrarnos con dos tipos de controles:

Controles preventivos.- Están creados con el fin de prevenir errores y eliminar e en el proceso de la información en cada transacción del ciclo en cuestión. Estos controles pueden ser manuales e informáticos.

Controles de detección.- Están creados con el propósito de detectar posibles errores, incorrecciones y desfases en los que se haya incurrido durante el procesamiento, aun habiéndose determinado en el sistema controles de prevención. Estos controles pueden ser realizados por el propio personal (p.217).

## **2.2.7 COSO**

(COSO)Manifiesta que

El informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo. Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Efectuado por la junta directiva, gerencia u otro personal. No es solo normas, procedimientos y formas, este involucra gente.

Aplicado en la definición de la estrategia y aplicado a través de la organización de cada nivel y unidad (p.1, 7).

### **2.2.7.1 COSO III**

(COSO I. , 2013) Manifiesta que:

En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio (p.1 ,7).

### **2.2.7.2 Ventajas**

(COSO I. , 2013)

Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.

Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión, toma de decisiones más segura.

Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.

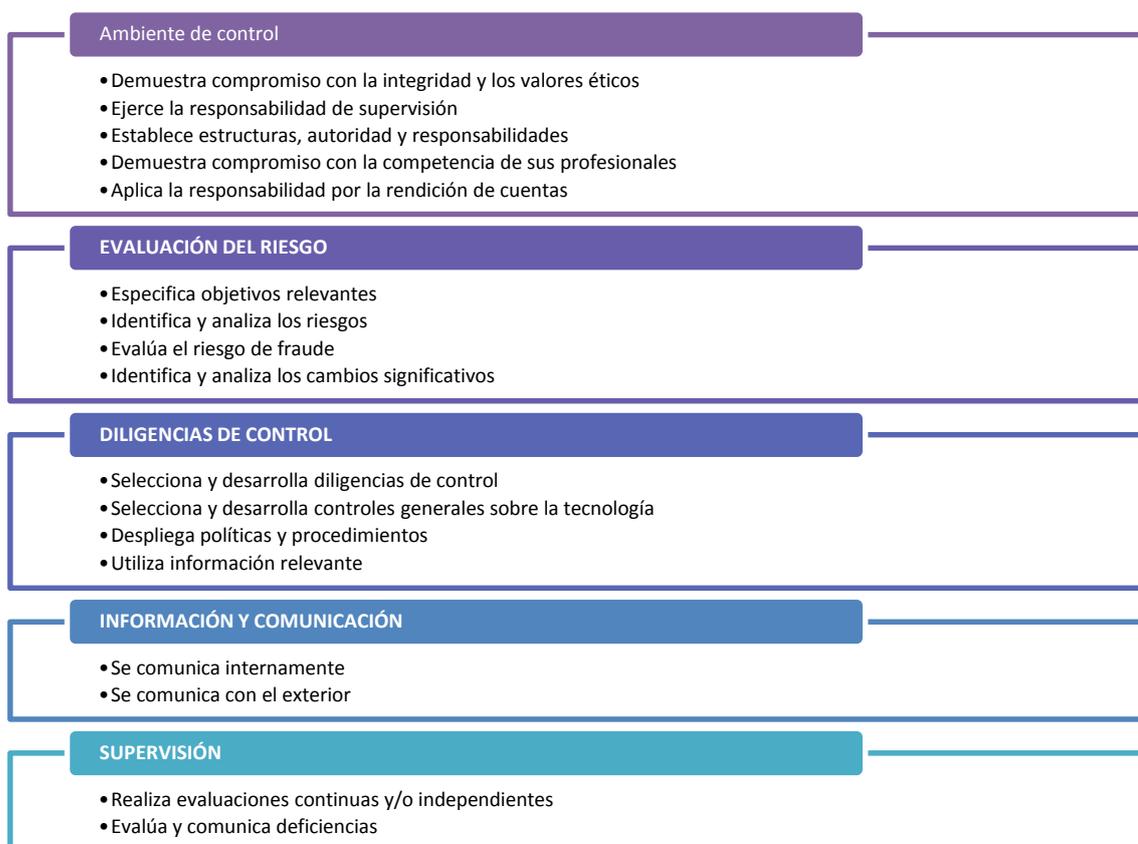
Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.

Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.

Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo (p.13).

### 2.2.7.3 Componentes y Principios del COSO III

**Ilustración 4:** Componentes y principios del COSO III



**Fuente:** [www.coso.org](http://www.coso.org)

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello

### 2.2.7.4 Cambios para llegar al COSO III

Tabla 3: Cambios para llegar al COSO III

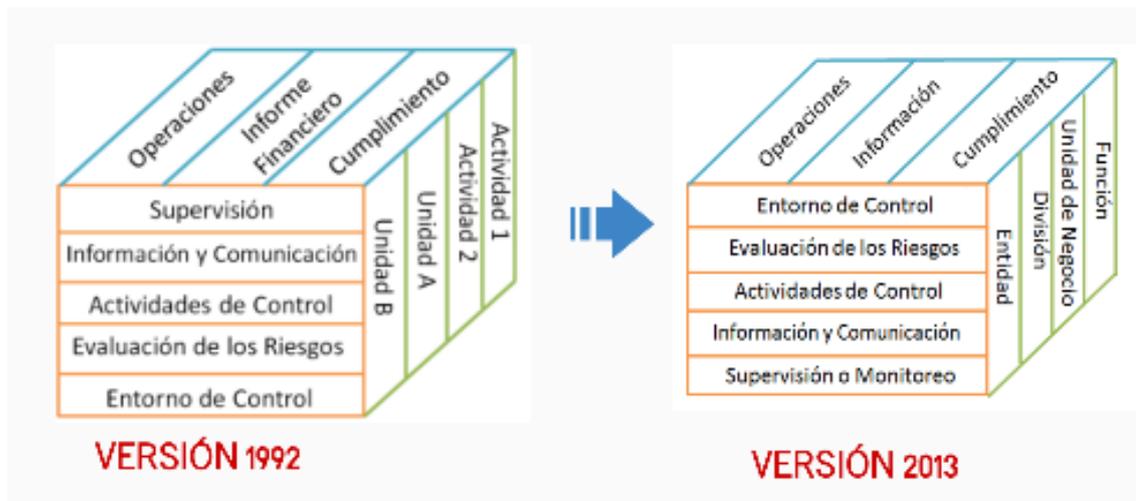
COSO 1992 SE MANTIENE:	COSO 2013 CAMBIA:
Definición del concepto de control interno.	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global.
Cinco componentes del control interno	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del sistema de control interno.
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficiencia del sistema de control interno.	Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno. Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos.
Uso del juicio profesional para la evaluación de la eficacia del sistema de control interno.	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del control interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

Fuente: [www.coso.org](http://www.coso.org)

Elaborado por: Andrea Gabriela Zavala Coello

### 2.2.7.5 Relación entre los objetivos y Componentes del COSO

Ilustración 5: Relación entre objetivos y componentes



Fuente: [www.coso.org](http://www.coso.org)

Elaborado por: Andrea Gabriela Zavala Coello

## **2.2.8 Gestión**

### **2.2.8.1 Concepto**

Según (NORMAS) un sistema de gestión: “Es un conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan de una organización para establecer políticas, objetivos y procesos, para lograr esos objetivos”.

### **2.2.9.2 Características**

Según (NORMAS)

- Un sistema de gestión puede abordar una sola disciplina o varias disciplinas.
- Los elementos del sistema incluyen la estructura, las funciones de la organización y responsabilidades, la planificación, operación, etc.
- El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización y secciones identificadas de la organización, o una o más funciones a través de una parte de las organizaciones (p.13).

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

El diseño de un Manual de Control Interno para la empresa GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA., permitirá establecer los controles necesarios para que las actividades se realicen en forma eficaz y eficiente.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente**

Manual de Control Interno.

### **2.4.2 Variable Dependiente**

Realización eficaz y eficiente de las actividades.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

- **Investigación Cualitativa**

Según (Burgos , 2001)

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción profunda, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular (p.65).

Mediante la investigación cualitativa podemos analizar de manera más detallada las actividades que se realizan en la entidad como: cumplimiento de objetivos y metas, atención al cliente, toma de decisiones de gerencia, conciliaciones bancarias, arqueos de caja, inventarios, etc. , que representen un mayor riesgo en el aspecto administrativo y financiero.

- **Investigación Cuantitativa**

Según (Cifuentes, 2010)

Para el desarrollo del modelo de gestión se aplicará la investigación cuantitativa. Se requiere que entre los elementos del problema exista una relación cuya naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos (p.76).

Por medio de la investigación cuantitativa analizamos y determinamos la información estadística, esta corresponde a: estados financieros, conciliaciones bancarias, evolución de ventas, para evaluar y determinar las áreas críticas en la entidad.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

- **Investigación de campo**

Según (Àlvarez, 2008)

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. (p.89).

En la Empresa Global Office Cía. Ltda., la investigación de campo se realizará a través de la recopilación de información, datos administrativos y financieros de la entidad, para lo cual se utilizará la técnica de la observación, entrevistas y encuestas a los empleados y clientes de la entidad.

- **Investigación Bibliográfica o Documental**

Según (Àvila, 2012)

La investigación bibliográfica constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, además de que constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, puesto que ésta proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes – teorías, hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas- acerca del tema o problema que el investigador se propone investigar o resolver (p.65).

Se trata de la investigación a través de documentos que ya existían dentro del negocio, con el fin de tener un respaldo de la información, la misma que es objeto de análisis como: estados financieros, declaraciones de impuestos , etc. , estas son considerados

fuentes de información indispensables para detectar las deficiencias y anomalías de control interno.

- **Investigación Descriptiva**

Según (Hurtado, 2010) “También conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea” (p.91).

La investigación descriptiva manejamos para tabular las encuestas y cuestionarios de control interno realizados a los empleados y clientes de empresa.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la Empresa Global Office Cía., Ltda., está compuesta por 10 funcionarios los cuales están distribuidos en las diferentes unidades tal como se muestra a continuación:

**Tabla 4:** Personal de la Empresa Global Office Cía., Ltda.

DETALLE	N <sup>a</sup>
Gerente General	1
Secretaria	1
Contadora y Talento Humano	1
Auxiliar Contable y Cajera	1
Vendedor	5
Bodeguero	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

Por ser un número reducido de la población, no se requirió el establecimiento de una muestra, por cuanto se analizó al 100%; es decir la totalidad de elementos y esto permitió alcanzar una evidencia confiable.

## 3.4 METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

### 3.4.1 Métodos

(Zorrilla, 2000) Afirma:

**Método Deductivo.** - Es aquel que parte de los datos generales aceptados como válidos y que, por medio del razonamiento lógico, puede deducirse varias suposiciones. La deducción desempeña un papel muy importante en la ciencia ya que, gracias a ella, se aplica los principios descubiertos a casos particulares (p.21).

(Zorrilla, 2000) Afirma que:

**Método Inductivo.** - Es el que va del particular a lo general. Es decir, aquel que, partiendo de casos particulares, permite llegar a conclusiones generales. Para aplicar el método inductivo se requiere que el conocimiento en principio tenga contacto directo con las cosas reales y, a la vez, parta de la determinación aproximada de la serie de fenómenos que se van a inducir (p.22).

La presente investigación se la realizará mediante el método inductivo, debido a que estudiaremos a todas las áreas de la empresa y el método deductivo ya que se realizará un estudio donde proponemos un diseño de manual de control interno para la empresa, el mismo que ayudará al correcto funcionamiento de todas las áreas de la entidad y el cumplimiento de metas y objetivos.

### 3.4.2 Técnicas investigación

(Munch L. , 2010) Menciona que:

**Entrevista:** Es una de las técnicas más utilizadas de la investigación. Mediante esta, una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado). La entrevista puede ser uno de los instrumentos más valiosos para obtener información, y aunque aparentemente no necesita estar muy preparada, es

posible definir a la entrevista como “el arte de escuchar y captar información”; esta habilidad requiere de capacitación, pues no cualquier persona puede ser un buen entrevistador (p.62).

Se aplicará al Gerente de la entidad, para conocer su funcionamiento.

(Human, 2005) Menciona que:

**Encuesta:** Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos a fin de que las contesten igual por escrito. Ese listado se denomina cuestionario (p.28).

(Bernal C. , 2010) Menciona que:

**Observación:** La observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo (p.177).

### 3.4.3 Instrumentos de investigación

(Munch L. , 2010) Menciona que:

**Cuestionario:** Es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar. Puede ser aplicado personalmente o por correo y en forma individual o colectiva. El diseño del cuestionario habrá de fundamentarse en el marco teórico, la hipótesis, sus variables y los objetivos de la investigación. Cada pregunta que se incluya deberá estar relacionada con las variables indicadoras. Se aplica el cuestionario a

los funcionarios para identificar las deficiencias en el desarrollo de las actividades (p.55).

(Parra, 2009) Menciona que: “**Guía de entrevista:** Instrumento más utilizado para recolectar datos. Es un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas estructuradas respecto a una o más variables a medir”.

### 3.5 RESULTADOS

#### Análisis e Interpretación de la encuesta aplicada a los funcionarios de la empresa Global Office Cía.Ltda.

##### 1. ¿Conoce que es Control Interno?

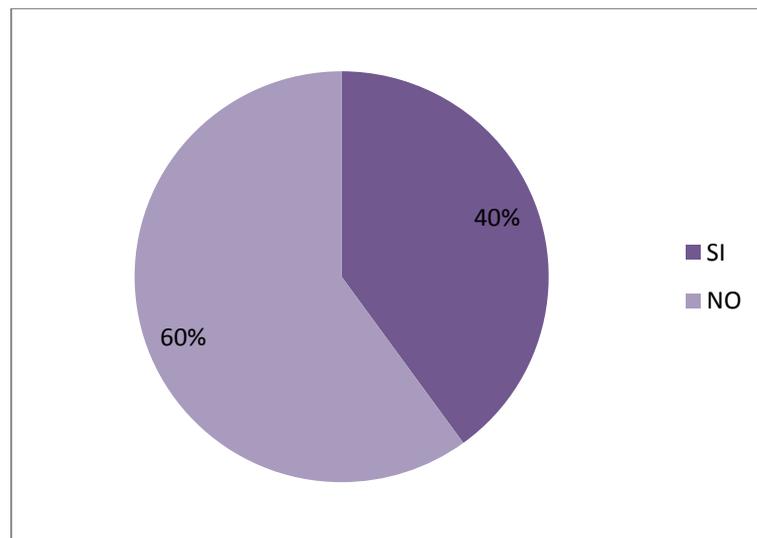
Tabla 5: Conocer que es Control Interno.

ALTERNATIVAS	F. RELATIVA	%
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

Elaborado por: Andrea Gabriela Zavala Coello.

Gráfico 1: Conocer que es Control Interno.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

Elaborado por: Andrea Gabriela Zavala Coello.

##### Análisis e interpretación:

Del total de los funcionarios encuestados el 60% manifiesta que no tiene conocimiento de lo que es control interno, mientras que el 40% tiene conocimiento de control interno y la importancia del mismo.

## 2.- ¿Cree que es necesario realizar un Manual de Control Interno en la entidad?

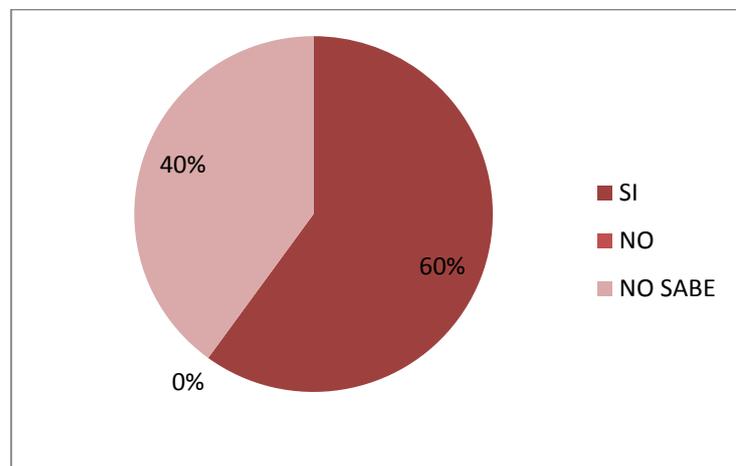
Tabla 6: Implementar un Manual de Control Interno.

ALTERNATIVAS	F. RELATIVA	%
SI	6	60%
NO	0	0%
NO SABE	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

Elaborado por: Andrea Gabriela Zavala Coello.

Gráfico 2: Implementar un Manual de Control Interno.



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

Elaborado por: Andrea Gabriela Zavala Coello.

### Análisis e interpretación:

Del total de encuestados el 60% manifiesta que sería de gran importancia y ayuda el diseño de un manual de control interno ya que las fallas se manifiestan en el área administrativa y financiera, mientras que el 40% desconoce el beneficio de un manual de control interno.

La Implementación de un manual de control interno tiene como fin evitar riesgos y errores dentro de la entidad, como: malos manejos, robos, desfalcos, pérdidas, y detectar desviaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, y a su vez tener en claro la visión de la gestión, de manera que se pueda tomar decisiones oportunas y adecuadas.

### 3.- ¿Cómo calificaría a la actual gestión de la empresa?

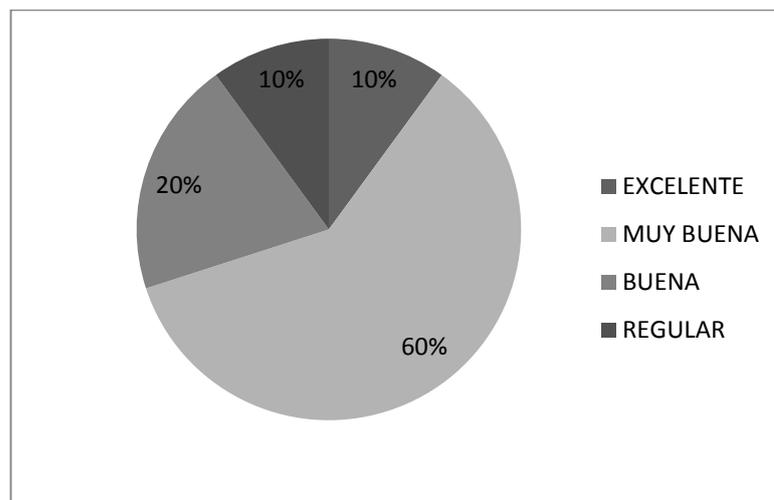
Tabla 7: Calificación a la gestión de la empresa

ALTERNATIVAS	F. RELATIVA	%
EXCELENTE	1	10%
MUY BUENA	6	60%
BUENA	2	20%
REGULAR	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

Elaborado por: Andrea Gabriela Zavala Coello.

Gráfico 3: Calificación a la gestión de la empresa



Fuente: Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

Elaborado por: Andrea Gabriela Zavala Coello.

#### Análisis e interpretación:

El 60% del total de los encuestados revelan que la administración de la empresa es muy buena, el 20% considera como buena, el 10% indica que es regular y el 10% restante determina que es excelente.

Para el logro de los objetivos planteados por la entidad se considera que se debe existir una buena gestión que nos permita un manejo adecuado de los recursos disponibles para alcanzar lo trazado.

#### 4.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones con el fin de mejorar el desempeño en sus funciones?

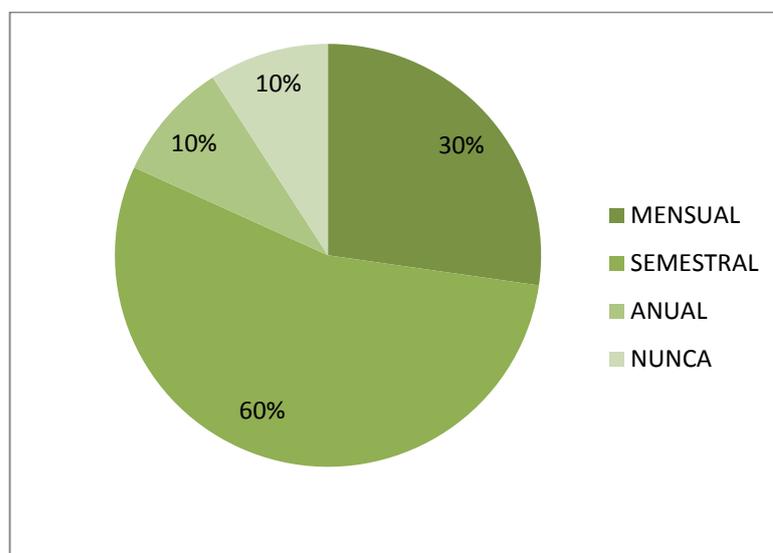
**Tabla 8:** Frecuencia de capacitación

ALTERNATIVAS	F. RELATIVA	%
MENSUAL	3	30%
SEMESTRAL	6	60%
ANUAL	1	10%
NUNCA	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

**Gráfico 4:** Frecuencia de capacitación



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

#### **Análisis e Interpretación:**

El 60% de los encuestados reveló que reciben capacitaciones semestralmente, el 30% manifestó que recibe una capacitación cada mes, el 10% dijo que una sola vez al año y el 10% restante indicó que no recibían capacitaciones.

Dichos resultados nos permiten establecer que si se capacita al personal de manera regular los empleados podrán identificar con claridad cuáles son sus funciones y podrán ver sus falencias al momento de realizar una determinada actividad.

## 5.- ¿Usted colaboraría en la implantación del Manual de Control Interno en la empresa?

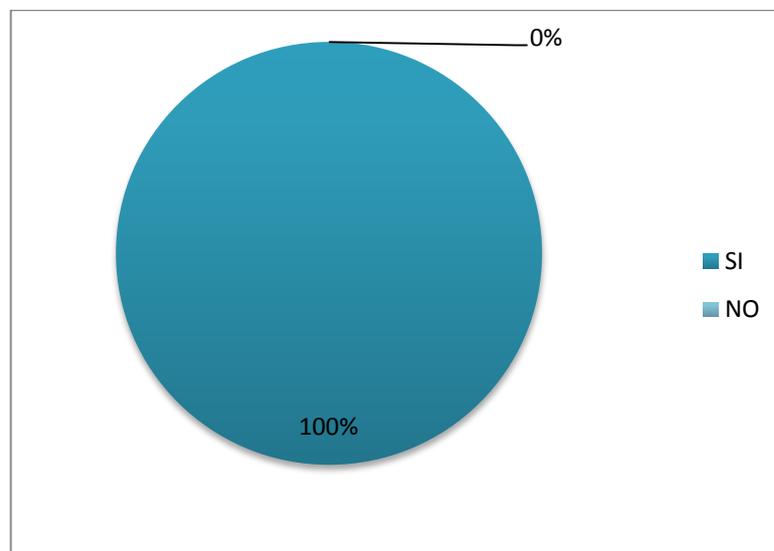
**Tabla 9:** Predisposición a colaborar en la implantación del Manual de Control Interno

ALTERNATIVAS	F. RELATIVA	%
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

**Gráfico 5:** Predisposición a colaborar en la implantación del Manual de Control Interno



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados estarían dispuestos a colaborar en la implantación de un Manual de Control Interno.

Este Manual de Control Interno será necesario, ya que permitirá detectar los errores que existen día a día en el desarrollo de las actividades, permitiendo corregir a tiempo las falencias y errores hallados e ir mejorando las actividades de la entidad.

**6.- ¿En qué rango se encuentra el ambiente de trabajo en el que usted se desempeña?**

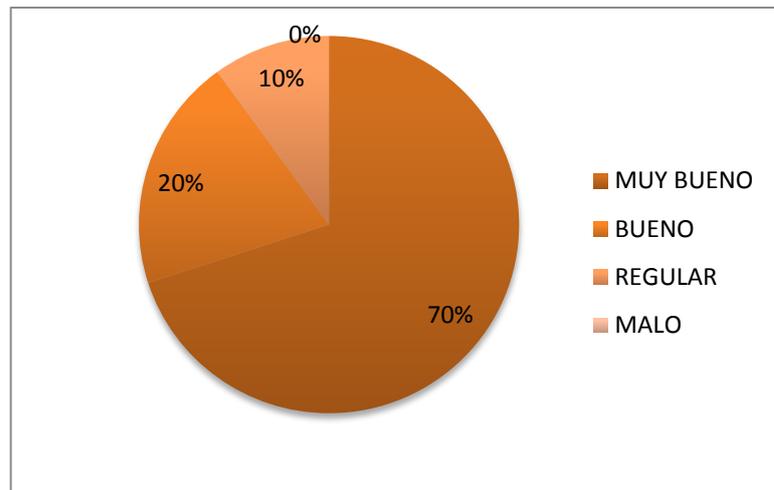
**Tabla 10:** Ambiente de trabajo.

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>F. RELATIVA</b>	<b>%</b>
<b>MUY BUENO</b>	7	70%
<b>BUENO</b>	2	20%
<b>REGULAR</b>	1	10%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

**Gráfico 6:** Ambiente de trabajo.



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

**Análisis e Interpretación:**

El 70% de los encuestados manifiesta que el ambiente de trabajo donde se desempeña es muy bueno, el 20% que es bueno, y el 10% regular.

Se lograra que las actividades se cumplan con eficacia y eficiencia en todos y cada uno de los departamentos al tener un buen ambiente de trabajo, permitiendo de esta manera que los empleados tengan una excelente comunicación sin temor a su superior.

**7.- ¿Conoce su nivel de responsabilidad dentro de la entidad que le han sido asignados?**

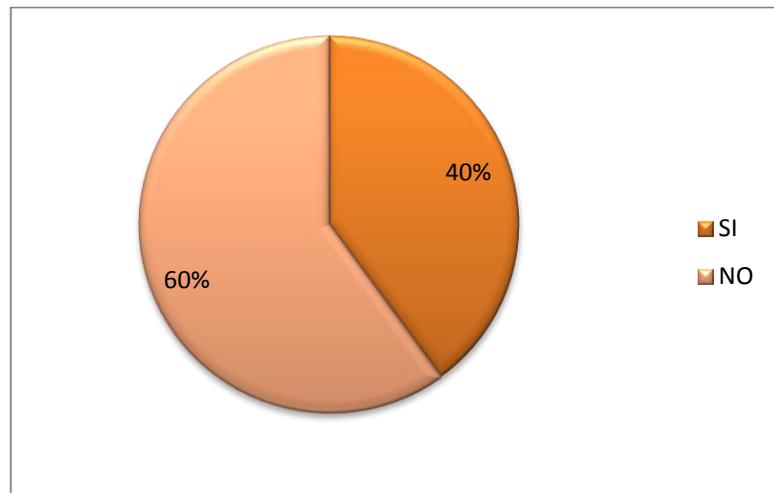
**Tabla 11:** Conoce el nivel de responsabilidad.

ALTERNATIVAS	F. RELATIVA	%
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

**Gráfico 7:** Conoce el nivel de responsabilidad.



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

**Análisis e Interpretación:**

El 60% de los encuestados dicen que no conoce de sus responsabilidades dentro de la empresa, y el 40% que sí tiene conocimiento.

Para que la entidad cumpla a cabalidad las metas y objetivos trazados se debe socializar a sus empleados las responsabilidades que tienen cada uno de ellos ya que las funciones que cumplen van de la mano con su perfil de cargo y responsabilidades.

## 8.- ¿Son controladas las adquisiciones, ventas y disposiciones dentro de la entidad?

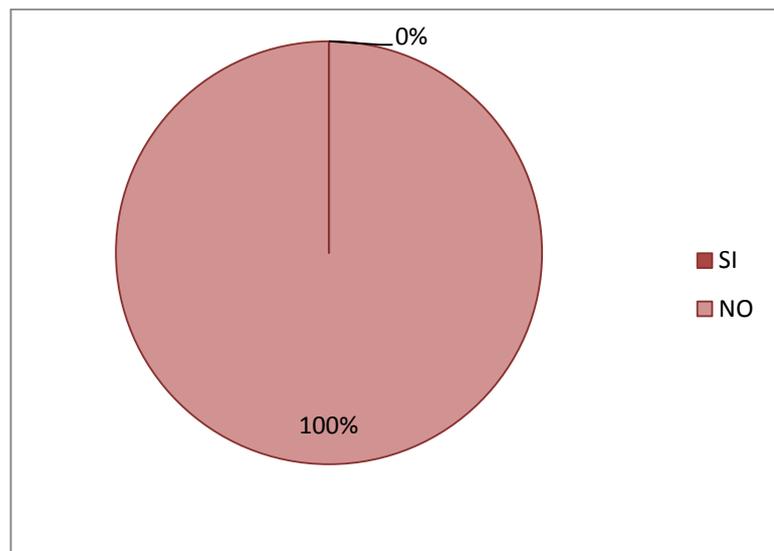
**Tabla 12:** Son controladas las adquisiciones, ventas y disposiciones

ALTERNATIVAS	F. RELATIVA	%
SI	1	10%
NO	9	90%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

**Gráfico 8:** Son controladas las adquisiciones, ventas y disposiciones



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

### **Análisis e Interpretación:**

El 90% de los encuestados manifiesta que no hay un control en las compras y ventas en el negocio, por lo tanto se obliga a realizar un control a todas las actividades para salvaguardar los recursos de la entidad.

**9.- ¿Gerencia recibe información oportuna y confiable con respecto a la información financiera?**

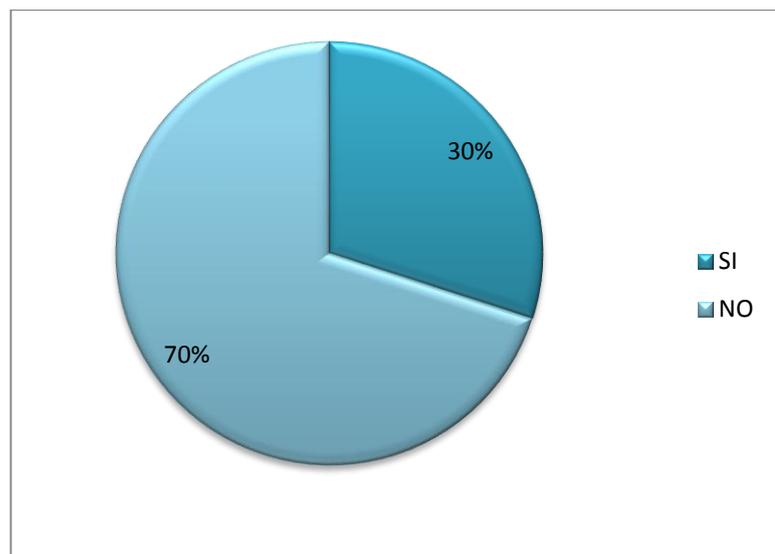
**Tabla 13:** Se recibe información oportuna y confiable

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>F. RELATIVA</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	3	30%
<b>NO</b>	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

**Gráfico 9:** Se recibe información oportuna y confiable



**Fuente:** Encuestas realizadas al personal de la empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

**Análisis e Interpretación:**

El 70% de los encuestados muestra que la información no es oportuna y confiable, mientras que el 30% dice que la información es oportuna y confiable.

**Entrevista dirigida al Gerente de la Empresa Global Office Cía. Ltda. , Ing. Luis Lara.**

Las apreciaciones obtenidas de la entrevista realizada al Ing. Luis Lara son:

**1.- ¿La entidad cuenta con un organigrama institucional?**

La Empresa Global Office si cuenta con Organigrama.

**2.- ¿Indique qué controles se emplean en las adquisiciones?**

En las adquisiciones de inventarios, se procede a la verificación del producto adquirido con la factura del proveedor para mitigar errores tanto en calidad, cantidad y precio de la mercadería.

**3. - ¿Qué controles internos se ejecutan en las ventas?**

El control se lo realiza teniendo una comparación del total de ventas con el valor de ventas que nos indican en las facturas; este dinero es depositado al final del día en la caja de la empresa.

**4.- ¿Qué controles se realizan a los inventarios?**

Se realizan constataciones físicas por el personal encargado, con el propósito de realizar constatación física de inventarios y de esa manera poder verificar la rotación del inventario y mantener un stock de productos adecuado.

**5. -¿Qué controles se realizan a los activos fijos?**

En realidad son mínimos, y se los ejecuta verificando que estén en un estado óptimo para las actividades de la empresa.

**6.- ¿Existen procedimientos contables definidos y un plan de cuentas?**

La Empresa Global Office Cía. Ltda., cuenta con un plan de cuentas basado en las NEC, NIC y NIIF's.

### **3.6 VERIFICACION DE LA IDEA A DEFENDER**

Después de haber hecho un diagnóstico a la empresa GLOBAL OFFICE CIA. LTDA por medio de la aplicación de distintas técnicas e instrumentos, se pudo obtener información importante que nos ha permitido establecer que el principal problema que tiene la entidad es la falta de conocimiento de la administración de la misma.

Al igual que otras empresas de similares características en cuanto a la naturaleza del negocio ésta no cuenta con una estructura administrativa identificada, al igual de no contar con manuales de procedimientos, herramienta fundamental en el desarrollo del sector comercial que permitan agilizar los procesos cotidianos y cumplir con las exigencias de los organismos de control.

El presente diseño de un Manual de Control Interno para la empresa GLOBAL OFFICE CIA. LTDA., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo es factible por cuanto se implementará medidas de control que permita salvaguardar los recursos de la empresa, además se establecerán medidas que permitan advertir, descubrir y eliminar de manera oportunamente los errores que puedan surgir en el negocio.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 DIAGNÒSTICO DEL CONTRON INTERNO BAJO EL MÈTODO COSO III

#### 4.1.1 Parámetros de Evaluación para la Aplicación de los Cuestionarios de Control Interno

Para evaluar a los cuestionarios de control interno se aplicará la siguiente escala:

**Tabla 14:** Parámetros de evaluación de los cuestionarios de Control Interno

PARÀMETRO	CALIFICACIÒN
<b>Muy Bueno</b>	5
<b>Bueno</b>	4
<b>Regular</b>	3
<b>Malo</b>	2
<b>No existe</b>	1

**Fuente:** Andrea Gabriela Zavala Coello

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello

## 4.1.2 Cuestionarios de Control Interno

### 4.1.2.1 Ambiente de Control

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 1/17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
AMBIENTE DE CONTROL			
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos			
N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
1	¿La empresa tiene un código de ética?	4	La empresa cuenta con un código de ética
2	¿Existen métodos que ayuden a la socialización del código de ética?	4	Se ha socializado el código de ética con todos los miembros de la entidad
3	¿La toma de decisiones va acorde al cumplimiento de los valores éticos de la entidad?	2	<b>D1:</b> El gerente toma decisiones sin tomar en cuenta el código de ética
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{10}{3} = 2,5$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
<b>Regular</b>	<b>3</b>
Malo	2
No existe	1

#### Interpretación:

En el principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos, la empresa Global Office Cía. Ltda. , tiene una sumatoria total de 10 puntos, y un promedio equivalente al 2,5 que representa en la valoración a Regular.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 2/17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
AMBIENTE DE CONTROL			
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
5	¿La máxima autoridad supervisa las actividades que ejecutan sus trabajadores?	4	El gerente supervisa de manera constante las actividades que realizan sus trabajadores
6	¿Los trabajadores cumplen las disposiciones emitidas por la máxima autoridad?	5	Los trabajadores dan cumplimiento a las disposiciones que emite el gerente
7	¿La máxima autoridad asegura el cumplimiento de las políticas internas de la entidad?	2	D2:El gerente no asegura el cumplimiento total de las políticas internas de la entidad
8	¿Existen políticas organizacionales aplicables para cada área de trabajo por parte del gerente?	4	Existe un reglamento interno
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{15}{4} = 3,75$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

En el principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión, la empresa Global Office Cía. Ltda. , tiene una sumatoria total de 15 puntos, y un promedio equivalente al 3,7 que representa en la valoración a Bueno.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 3/17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
AMBIENTE DE CONTROL			
Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
9	¿Existen indicadores de gestión que nos permita verificar el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	3	D3: No se aplican de forma periódica indicadores de gestión
10	¿La entidad cuenta con una misión y visión ligadas totalmente a sus funciones?	5	Existe una misión y visión acorde a las funciones de la entidad
11	¿Existen herramientas de gestión que nos apegue al cumplimiento de las metas trazadas?	5	Si existe Benchmarking, Balance Score Card, etc.
12	¿Existe una estructura organizacional que vaya direccionada al cumplimiento de la misión?	4	La empresa cuenta con un organigrama estructural
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{17}{4} = 4,25$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
<b>Bueno</b>	<b>4</b>
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

En el Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad, la empresa Global Office Cia Ltda , tiene una sumatoria total de 17 puntos , y un promedio equivalente al 4,25 que representa en la valoración a Bueno .

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 4/17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÈTODO COSO III			
AMBIENTE DE CONTROL			
Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
13	¿El proceso de inducción de personal está acorde a requisitos?	1	D4: La empresa no cuenta con un proceso de selección de personal
14	¿Existe evaluaciones de desempeño?	4	Si hay evaluaciones de desempeño
15	¿Hay capacitaciones constantes para los trabajadores de la entidad?	2	D5: Existe capacitaciones solamente si surgen temas nuevos en el negocio.
16	¿La empresa cuenta con políticas contables?	4	Si existe políticas contables
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	

D: Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{11}{4} = 2,75$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÒN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

En el Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 11 puntos, y un promedio equivalente al 2,75 que representa en la valoración a Regular.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 5/17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
AMBIENTE DE CONTROL			
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
17	¿Existe una rendición de cuentas dentro de la organización por parte de la máxima autoridad?	1	D6: No existe rendición de cuentas
18	¿Se presentan estados financieros a la Superintendencia de Compañías?	5	Si se presentan estados financieros a la Superintendencia de Compañías
19	¿Existe socialización de las funciones de cada uno de los trabajadores por parte del gerente?	5	Si hay una socialización adecuada de las funciones que cada trabajador debe realizar por parte del gerente.
20	¿Se evalúa a los trabajadores mediante periódicamente?	5	Los trabajadores son evaluados periódicamente.
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{16}{4} = 4$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

En el Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 16 puntos, y un promedio equivalente al 4 que representa en la valoración a Bueno.

<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>	
<b>PONDERACION TOTAL</b>	<b>PT/ AC</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	
<b>Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos</b>	2,5
<b>Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión</b>	3,75
<b>Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad</b>	4,25
<b>Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia</b>	2,75
<b>Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad</b>	4
<b>TOTAL</b>	17,25

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{17,25}{5} = 3,5$$

<b>PARÀMETRO</b>	<b>CALIFICACIÒN</b>
<b>Muy Bueno</b>	5
<b>Bueno</b>	4
<b>Regular</b>	3
<b>Malo</b>	2
<b>No existe</b>	1

### **Interpretación:**

Se ha procedido a realizar la evaluación del primer componente (Ambiente de Control o Entorno de Control) a la empresa "GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA" a través de cuestionarios de control interno y bajo el método COSO III, en donde se evidencia una evaluación a sus 5 principios con una sumatoria de 17,25 correspondiente a un promedio de 3,5 que representa a una calificación de Buena.

#### 4.1.2.2 Evaluación del Riesgo

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 6/17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
EVALUACION DE RIESGOS			
Principio 6: Especifica objetivos relevantes			
N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
1	¿Las actividades que se realizan están acorde a los objetivos de la entidad?	5	Se ha revisado las actividades realizadas.
2	¿Se identifican los riesgos que afecte al logro de las metas propuestas?	1	D7: Los riesgos afectan a las metas plantadas
4	¿Existe una divulgación de objetivos y estrategias?	5	Si se socializa los objetivos
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{11}{3} = 3,66$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÒN
Muy Bueno	5
<b>Bueno</b>	<b>4</b>
Regular	3
Malo	2
No existe	1

#### Interpretación:

En el Principio 6: Especifica objetivos relevantes, la empresa Global Office Cia Ltda, tiene una sumatoria total de 11 puntos, y un promedio equivalente al 3,66 que representa en la valoración a Bueno.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 7/17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
EVALUACION DE RIESGOS			
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
5	¿Se identifican los riesgos internos y externos?	2	D8: No se identifican los riesgos en su totalidad
6	¿Existe una evaluación de riesgos?	4	Se evalúa a los riesgos encontrados
7	¿Existe una definición de acciones a ejecutar para administrar el riesgo?	4	Si existe un protocolo para afrontar los riesgos
8	¿La empresa cuenta con un análisis se factores internos y externos?	5	Si existe una evaluación FODA que ayuda a identificar los riesgos
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	

D: Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{15}{4} = 3,75$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

En el **Principio 7:** Identifica y analiza los riesgos, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 15 puntos, y un promedio equivalente al 3,75 que representa en la valoración a Bueno.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 8/17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
EVALUACION DE RIESGOS			
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
9	¿Existe una evaluación al fraude?	4	Se evalúa, en las actividades que demuestren fraude por parte del cliente
10	¿Existen estrategias para mitigar el fraude interno y externo?	4	Si existen políticas para evitar fraude
11	¿Si existe fraude, se comunica a gerencia?	5	Si se comunica, para las acciones correctivas
12	¿Los métodos de control de fraude son monitoreados diariamente?	3	D9: No se monitorean constantemente
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	

D: Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{16}{4} = 4$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

En el **Principio 8**: Evalúa el riesgo de fraude, la empresa Global Office Cia Ltda , tiene una sumatoria total de 16 puntos , y un promedio equivalente al 4 que representa en la valoración a Bueno.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 9/17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
EVALUACION DE RIESGOS			
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
13	¿Los riesgos son evaluados por su probabilidad e impacto?	1	D10: No se evalúan los riesgos
14	¿Se analiza y cumple los cambios en las leyes y reformas?	5	Si cumplen con lo que disponen las leyes y reglamentos actuales
15	¿Existen políticas del adecuado manejo de recursos financieros y talento humano?	4	Si existen políticas que ayuden a la actualización y cambios importante dentro de la entidad
16	¿Se realizan actividades que permitan el mejoramiento dentro de la empresa?	5	Si existen actividades que ayuden al mejoramiento de la entidad
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{15}{4} = 3,75$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

En el **Principio 9:** Identifica y analiza cambios importantes, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 15 puntos, y un promedio equivalente al 3,75 que representa en la valoración a Bueno.

<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>	
<b>PONDERACION TOTAL</b>	<b>PT/ ER</b>
<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>	
<b>Principio 6: Especifica objetivos relevantes</b>	3,5
<b>Principio 7: Identifica y analiza los riesgos</b>	3,75
<b>Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude</b>	4
<b>Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes</b>	3,75
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{15}{4} = 3,75$$

<b>PARÀMETRO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Muy Bueno</b>	5
<b>Bueno</b>	4
<b>Regular</b>	3
<b>Malo</b>	2
<b>No existe</b>	1

### **Interpretación:**

Se ha procedido a realizar la evaluación del segundo componente (Evaluación de riesgos) a la empresa "GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA" a través de cuestionarios de control interno y bajo el método COSO III, en donde se evidencia una evaluación a sus 4 principios con una sumatoria de 15 correspondiente a un promedio de 3,75 que representa a una calificación de Buena.

### 4.1.2.3 Actividades de Control

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 10/1 7
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control			
N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
1	¿Existe socialización sobre las responsabilidades a cada empleado?	3	Las actividades de cada empleados son indicadas verbalmente
2	¿Existe una manual de funciones dentro de la entidad?	3	Existe un manual de funciones desactualizado
3	¿Los empleados saben de las actividades que nos les corresponde realizar?	4	Las actividades de cada empleados son entregadas de forma escrita
4	¿Se rotan las tareas de los servidores?	3	Se rotan de acuerdo a la necesidad institucional
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{13}{4} = 3,25$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

**Interpretación:**

En el **Principio 10:** Selecciona y desarrolla actividades de control, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 13 puntos, y un promedio equivalente al 3,25 que representa en la valoración a Regular.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CC I 11/1 7
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
5	¿Existen programas tecnológicos que ayuden al desarrollo de la entidad?	4	Si existen paquetes contables
6	¿Existe un proceso de tecnología dentro del orgánico estructural de la entidad?	1	D11: no existe el departamento de tecnología en el organigrama
7	¿Existen mejoras en las actividades de la entidad a medida que se contrata licencias de programas tecnológicos?	4	Si hay una mejora, ya que la información se sintetiza y está resguardada
8	¿Se da actualizaciones y mantenimiento adecuado al software utilizado en la entidad?	4	Si existen actualizaciones constantes
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	

D: Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{13}{4} = 3,25$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

**Interpretación:**

En el **Principio 11:** Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 13 puntos, y un promedio equivalente al 3,25 que representa en la valoración a Regular.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CC I 12/ 17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
9	¿Existen documentación que sirva de evidencia y respaldo de sus operaciones?	4	La empresa cuenta con información sistematizada, detallada que sirva de respaldo
10	¿Existe un control adecuado al momento de las cobros?	4	Si se cuenta con controles adecuados que resguarden el dinero de la entidad
11	¿Las operaciones financieras tienen sus documentos de respaldo?	4	La entidad cuenta con su documentación debidamente archivada
12	¿Existe una aplicación de controles preventivos y automáticos?	4	La empresa aplica de una forma adecuada dichos controles.
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{16}{4} = 4$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÒN
Muy Bueno	5
<b>Bueno</b>	<b>4</b>
Regular	3
Malo	2
No existe	1

**Interpretación:**

En el **Principio 12:** Se implementa a través de políticas y procedimientos, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 16 puntos, y un promedio equivalente al 4 que representa en la valoración a Bueno.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CC I 13/ 17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÈTODO COSO III			
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Principio 13: Usa información Relevante			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
13	¿Se maneja con adecuada confidencialidad la información financiera?	5	Si existe confidencialidad en el manejo de la información
14	¿Existe información al día, si se requiere de la misma?	4	Si existe ya que el sistema arroja la información requerida
16	¿Existen una definición de Políticas que cuenten con sus correspondientes procedimientos?	4	Si existen dichas políticas
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{13}{3} = 4,3$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
<b>Bueno</b>	<b>4</b>
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

En el **Principio 13:** Usa información Relevante, la empresa Global Office Cia Ltda, tiene una sumatoria total de 13 puntos, y un promedio equivalente al 4,3 que representa en la valoración a Bueno.

<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>	
<b>PONDERACION TOTAL</b>	<b>PT/ AC</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
<b>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control</b>	3,25
<b>Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología</b>	3,25
<b>Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos</b>	4
<b>Principio 13: Usa información Relevante</b>	4,25
<b>TOTAL</b>	<b>13,85</b>

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{13,85}{4} = 3,4$$

<b>PARÀMETRO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Muy Bueno</b>	5
<b>Bueno</b>	4
<b>Regular</b>	<b>3</b>
<b>Malo</b>	2
<b>No existe</b>	1

### **Interpretación:**

Se ha procedido a realizar la evaluación del tercer componente (Actividades de control) a la empresa "GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA" a través de cuestionarios de control interno y bajo el método COSO III, en donde se evidencia una evaluación a sus 4 principios con una sumatoria de 13,85 correspondiente a un promedio de 3,4 que representa a una calificación de Regular.

#### 4.1.2.4 Información y Comunicación

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 14/1 7
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
Principio 14: Comunica internamente			
N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
1	¿Se considera segura a la información emitida los empleados?	1	D12:No existen controles adecuados que ayuden a la seguridad de información
2	¿Hay comunicación referente a los resultados de informes financieros?	4	Si existe comunicación
3	¿Los sistemas de información van acorde a las necesidades de la empresa?	4	La entidad cuenta con sistemas de información acorde a sus actividades
4	¿Es resguarda la información que maneja cada uno de los empleados?	4	Todos los empleados llevan la información de una forma segura
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	

D: Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{13}{4} = 3,25$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
<b>Regular</b>	<b>3</b>
Malo	2
No existe	1

#### Interpretación:

En el **Principio 14:** Comunica internamente, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 13 puntos, y un promedio equivalente al 3,25 que representa en la valoración a Regular.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CC I 15/ 17
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
Principio 15: Comunica externamente			
N a	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
5	¿La empresa cuenta con un sitio web donde promocióne sus actividades?	3	Si tiene redes sociales y pagina web pero que no están actualizadas
6	¿Existen canales de comunicación con los clientes ?	3	existe una comunicación parcial
7	¿Existen canales de comunicación con los proveedores?	4	Si existe una adecuada comunicación
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{10}{3} = 3,33$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÒN
Muy Bueno	5
Bueno	4
<b>Regular</b>	<b>3</b>
Malo	2
No existe	1

**Interpretación:**

En el **Principio 15:** Comunica externamente, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 10 puntos, y un promedio equivalente al 3 que representa en la valoración a Regular.

<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>	
<b>PONDERACION TOTAL</b>	<b>PT/ IYC</b>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>Principio 14: Comunica internamente</b>	3,25
<b>Principio 15: Comunica externamente</b>	3
<b>TOTAL</b>	<b>6,25</b>

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{6,25}{2} = 3,12$$

<b>PARÀMETRO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Muy Bueno</b>	5
<b>Bueno</b>	4
<b>Regular</b>	<b>3</b>
<b>Malo</b>	2
<b>No existe</b>	1

### **Interpretación:**

Se ha procedido a realizar la evaluación del cuarto componente (Información y Comunicación) a la empresa "GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA" a través de cuestionarios de control interno y bajo el método COSO III, en donde se evidencia una evaluación a sus 2 principios con una sumatoria de 6,25 correspondiente a un promedio de 3 que representa a una calificación de Buena.

#### 4.1.2.5 Supervisión

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			CCI 16/1 7
SUPERVISIÓN/ MONITOREO			
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
1	¿Se evalúa cuál es el posicionamiento de la empresa respecto a la competencia?	4	Si se tiene en cuenta esta evaluación , para tratar de no ser superada por la competencia
2	¿Se verifica un seguimiento periódico del plan estratégico?	4	Se evalúa el plan estratégico.
3	¿Existe una supervisión a las actividades que realizan los empleados?	2	<b>D13:</b> No existen hojas de supervisión en la entidad
4	¿El gerente revisa que las políticas y procedimientos sean aplicados por todos los funcionarios?	5	Todas las políticas son aplicados por los empleados
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{15}{4} = 3,75$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÒN
Muy Bueno	5
<b>Bueno</b>	<b>4</b>
Regular	3
Malo	2
No existe	1

#### Interpretación:

En el **Principio 16:** Realiza evaluaciones continuas y/o independientes, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 15 puntos, y un promedio equivalente al 4 que representa en la valoración a Bueno.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"			CCI 17/1 7
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO III			
SUPERVISIÓN/ MONITOREO			
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias			
Nª	PREGUNTAS	VALORES	EVIDENCIAS
5	¿Las deficiencias observadas y en especial los temas críticos, son informadas a la máxima autoridad?	1	D14: No se comunica para los correctivos necesarios
6	¿Se aplican evaluaciones periódicas en la organización por procesos o departamentos?	4	Si existen evaluaciones
7	¿Hay acciones correctivas por parte de la máxima autoridad a cerca de las deficiencias encontradas?	4	La máxima autoridad toma medidas para mitigar estas deficiencias
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	

**D:** Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{9}{3} = 3$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

En el **Principio 17:** Evalúa y comunica deficiencias, la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene una sumatoria total de 9 puntos, y un promedio equivalente al 3 que representa en la valoración a Regular.

<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>	
<b>PONDERACION TOTAL</b>	<b>PT/ S</b>
<b>SUPERVISIÒN/ MONITOREO</b>	
<b>Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes</b>	3,75
<b>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</b>	3
<b>TOTAL</b>	<b>6,75</b>

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{6,75}{2} = 3,38$$

<b>PARÀMETRO</b>	<b>CALIFICACIÒN</b>
<b>Muy Bueno</b>	5
<b>Bueno</b>	4
<b>Regular</b>	<b>3</b>
<b>Malo</b>	2
<b>No existe</b>	1

### **Interpretaciòn:**

Se ha procedido a realizar la evaluaciòn del quinto componente (Supervisiòn o Monitoreo) a la empresa "GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA" a través de cuestionarios de control interno y bajo el método COSO III, en donde se evidencia una evaluaciòn a sus 2 principios con una sumatoria de 6,75 correspondiente a un promedio de 3,38 que representa a una calificaciòn de Regular.

"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"		PT/ CI
PONDERACION TOTAL		
CONTROL INTERNO		
AMBIENTE DE CONTROL	3,45	BUENO
EVALUACION DE RIESGOS	3,75	BUENO
ACTIVIDADES DE CONTROL	3,4	BUENO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	3,12	BUENO
SUPERVISIÓN/ MONITOREO	3,375	REGULAR
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>17,09</b>	

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatotal}}{\text{Totaldepreguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{17,09}{5} = 3,4$$

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

### Interpretación:

Después de una evaluación a los cinco componentes del Control Interno (Entorno o Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y Comunicación y Supervisión o Monitoreo) bajo el método COSO III ,podemos evidenciar una sumatoria total de 17,09 equivalente 3,4 en la escala de calificación que representa a Regular, lo que indica que la empresa Global Office Cía. Ltda., tiene un control y manejo de los procedimientos, recursos y materiales regula , a la vez cuenta con debilidades que afectan al cumplimiento eficaz y eficiente de las actividades que se realizan diariamente tanto en el ámbito administrativo, financiero y operativo.

#### 4.1.3 Matriz de Resultados / Productos

<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>		<b>M/P</b>
<b>MATRIZ DE PRODUCTOS</b>		
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
<b>PRINCIPIO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PRODUCTO</b>
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	¿La empresa tiene un código de ética?	Código de ética
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	¿Existen métodos que ayuden a la socialización del código de ética?	Socialización del código de ética
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	¿La toma de decisiones va acorde al cumplimiento de los valores éticos de la entidad?	Código de ética
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión	¿La máxima autoridad supervisa las actividades que ejecutan sus trabajadores?	Sistema de evaluación del control interno
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión	¿Los trabajadores cumplen las disposiciones emitidas por la máxima autoridad?	Manual de funciones
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión	¿La máxima autoridad asegura el cumplimiento de las políticas internas de la entidad?	Políticas Internas
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión	¿Existen políticas organizacionales aplicables para cada área de trabajo por parte del gerente?	Políticas internas
Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	¿Existen indicadores de gestión que nos permita verificar el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	Indicadores de gestión
Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	¿La entidad cuenta con una misión y visión ligadas totalmente a sus funciones?	Misión y visión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	¿Existen herramientas de gestión que nos apegue al cumplimiento de las metas trazadas?	Políticas internas
Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	¿Existe una estructura organizacional que vaya direccionada al cumplimiento de la misión?	Organigrama
Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia	¿El proceso de inducción de personal está acorde a requisitos?	Políticas de inducción
Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia	¿Existe evaluaciones de desempeño?	Indicadores de gestión
Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia	¿Hay capacitaciones constantes para los trabajadores de la entidad?	Plan de capacitaciones
Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia	¿La empresa cuenta con políticas contables?	Política contables
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	¿Existe una rendición de cuentas dentro de la organización por parte de la máxima autoridad?	Informe de rendición de cuentas
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	¿Se presentan estados financieros a la Superintendencia de Compañías?	Estados financieros
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	¿Existe socialización de las funciones de cada uno de los trabajadores por parte del gerente?	Manual de funciones
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	¿Se evalúa a los trabajadores periódicamente?	Sistema de evaluación de control interno

<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>		<b>M/P</b>
<b>MATRIZ DE PRODUCTOS</b>		
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>		
<b>PRINCIPIO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PRODUCTO</b>
Principio 6: Especifica objetivos relevantes	¿Las actividades que se realizan están acorde a los objetivos de la entidad?	Políticas internas
Principio 6: Especifica objetivos relevantes	¿Se identifican los riesgos que afecte al logro de las metas propuestas?	Matriz de riesgos
Principio 6: Especifica objetivos relevantes	¿Existe una divulgación de objetivos y estrategias?	Políticas internas
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	¿Se identifican los riesgos internos y externos?	Plan de riesgos/Matriz de riesgos
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	¿Existe una evaluación de riesgos?	Plan de riesgos/Matriz de riesgos
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	¿Existe una definición de acciones a ejecutar para administrar el riesgo?	Plan de riesgos/Matriz de riesgos
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	¿La empresa cuenta con un análisis se factores internos y externos?	Plan de riesgos/Matriz de riesgos
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	¿Existe una evaluación al fraude?	Matriz de riesgos
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	¿Existen estrategias para mitigar el fraude interno y externo?	Matriz de riesgos
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	¿Si existe fraude, se comunica a gerencia?	Políticas de información

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	¿Los métodos de control de fraude son monitoreados diariamente?	Sistema de evaluación de control interno
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	¿Los riesgos son evaluados por su probabilidad e impacto?	Plan de riesgos/Matriz de riesgos
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	¿Existen políticas del adecuado manejo de recursos financieros y talento humano?	Políticas internas
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	¿Se realizan actividades que permitan el mejoramiento dentro de la empresa?	Plan de capacitación

<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>		<b>M/P</b>
<b>MATRIZ DE PRODUCTOS</b>		
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>		
<b>PRINCIPIO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PRODUCTO</b>
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	¿Existe socialización sobre las responsabilidades a cada empleado?	Manual de funciones
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	¿Existe un manual de funciones dentro de la entidad?	Manual de funciones
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	¿Los empleados saben de las actividades que nos les corresponde realizar?	Manual de funciones
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	¿Se rotan las tareas de los servidores?	Políticas internas
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	¿Existen programas tecnológicos que ayuden al desarrollo de la entidad?	Políticas de informática
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	¿Existe un proceso de tecnología dentro del orgánico estructural de la entidad?	Organigrama
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	¿Existen mejoras en las actividades de la entidad a medida que se contrata licencias de programas tecnológicos?	Políticas de informática
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	¿Se da actualizaciones y mantenimiento adecuado al software utilizado en la entidad?	Paquete de informática utilizado

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos	¿Existen documentación que sirva de evidencia y respaldo de sus operaciones?	Políticas internas/ Políticas contables.
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos	¿Existe un control adecuado al momento de las cobros?	Políticas internas/ Políticas contables.
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos	¿Las operaciones financieras tienen sus documentos de respaldo?	Políticas internas/ Políticas contables.
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos	¿Existe una aplicación de controles preventivos, detectives y automáticos?	Sistema de evaluación del control interno
Principio 13: Usa información Relevante	¿Se maneja con adecuada confidencialidad la información financiera?	Políticas internas/ Políticas contables.
Principio 13: Usa información Relevante	¿Existe información al día , si se requiere de la misma?	Políticas internas
Principio 13: Usa información Relevante	¿Existen una definición de Políticas que cuenten con sus correspondientes procedimientos?	Políticas internas

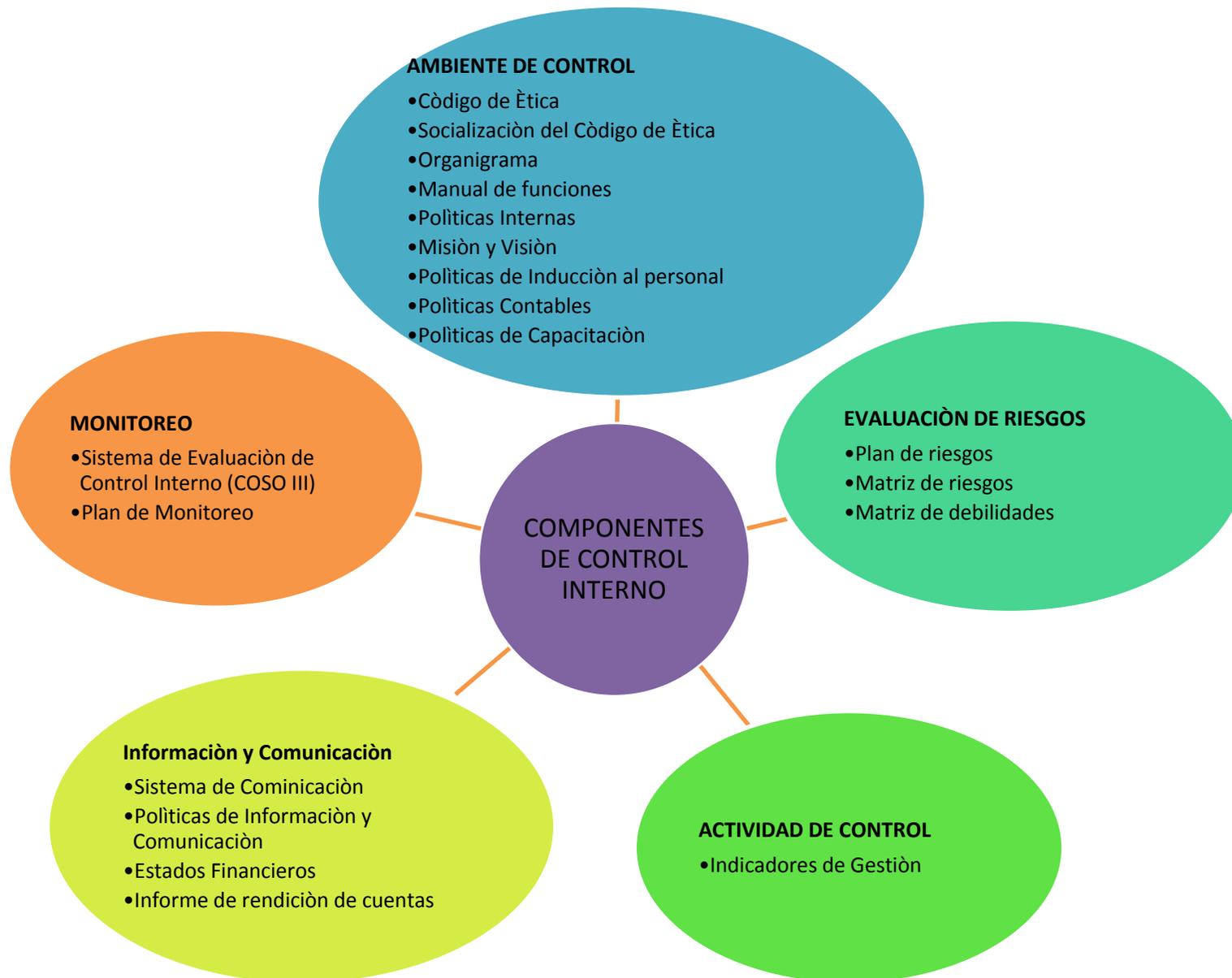
<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>		<b>M/P</b>
<b>MATRIZ DE PRODUCTOS</b>		
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>INFORMACION Y CONTROL</b>		
<b>PRINCIPIO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PRODUCTO</b>
Principio 14: Comunica internamente	¿Se considera segura a la información emitida los empleados?	Sistema de comunicación
Principio 14: Comunica internamente	¿Hay comunicación referente a los resultados de informes financieros?	Estados financieros
Principio 14: Comunica internamente	¿Los sistemas de información van acorde a las necesidades de la empresa?	Sistema de comunicación
Principio 14: Comunica internamente	¿Es resguarda la información que maneja cada uno de los empleados?	Políticas de información
Principio 15: Comunica externamente	¿La empresa cuenta con un sitio web donde promocióne sus actividades?	Sistema de comunicación
Principio 15: Comunica externamente	¿Existen canales de comunicación con los clientes?	Sistema de comunicación
Principio 15: Comunica externamente	¿Existen canales de comunicación con los proveedores?	Sistema de comunicación

<b>"GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA"</b>		<b>M/P</b>
<b>MATRIZ DE PRODUCTOS</b>		
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>MONITOREO</b>		
<b>PRINCIPIO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PRODUCTO</b>
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	¿Se evalúa cuál es el posicionamiento de la empresa respecto a la competencia?	Sistema de evaluación de control interno
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	¿Se verifica un seguimiento periódico del plan estratégico?	Sistema de evaluación de control interno
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	¿Existe una supervisión a las actividades que realizan los empleados?	Sistema de evaluación de control interno
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	¿El gerente revisa que las políticas y procedimientos sean aplicados por todos los funcionarios?	Sistema de evaluación de control interno
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	¿Las deficiencias observadas y en especial los temas críticos, son informadas a la máxima autoridad?	Sistema de evaluación de control interno
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	¿Se aplican evaluaciones periódicas en la organización por procesos o departamentos?	Sistema de evaluación de control interno
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	¿Hay acciones correctivas por parte de la máxima autoridad a cerca de las deficiencias encontradas?	Sistema de evaluación de control interno

## 4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

# MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA GLOBAL OFFICE CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.





#### **4.2.1 Antecedentes de la Propuesta**

La propuesta de realizar un diseño de un Manual de Control Interno para la empresa GLOBAL OFFICE CIA. LTDA., tiene como objetivo brindar un apoyo para el desarrollo adecuado de las actividades que realiza la entidad, debido a que existen errores en el control de normas y procedimientos de la entidad.

Esta propuesta se aplicará el método COSO III, basados en sus 5 componentes que son: **Entorno o Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo**, cada uno de éstos componentes contienen principios que nos ayudarán a crear acciones eficientes que se relacionan con la Gestión Administrativa y Financiera de entidad.

#### **4.2.2 Objetivos de la Propuesta**

##### **4.2.2.1 General**

Facilitar a la Empresa GLOBAL OFFICE CIA. LTDA., un Manual de Control Interno, que sea un instrumento de apoyo para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

##### **4.2.2.2 Específicos**

- Establecer parámetros que ayuden a la administración a controlar y monitorear de manera correcta las diferentes áreas de la entidad.
- Crear procedimientos y políticas que permitan que las actividades que se realizan en la empresa sean eficientes, seguras y oportunas.
- Lograr que la propuesta sea implementada en la entidad de manera que todos los empleados cumplan con sus actividades eficientemente para el logro de las metas.

#### **4.2.3 Alcance de la Propuesta**

El presente Manual de Control Interno será dirigido al personal de la Empresa GLOBAL OFFICE CIA. LTDA.

## 4.2.4 Antecedentes de la Empresa

### 4.2.4.1 Ubicación Geográfica

La Empresa GLOBAL OFFICE CIA. LTDA., se encuentra ubicada en las calles José Veloz y Brasil Esq.

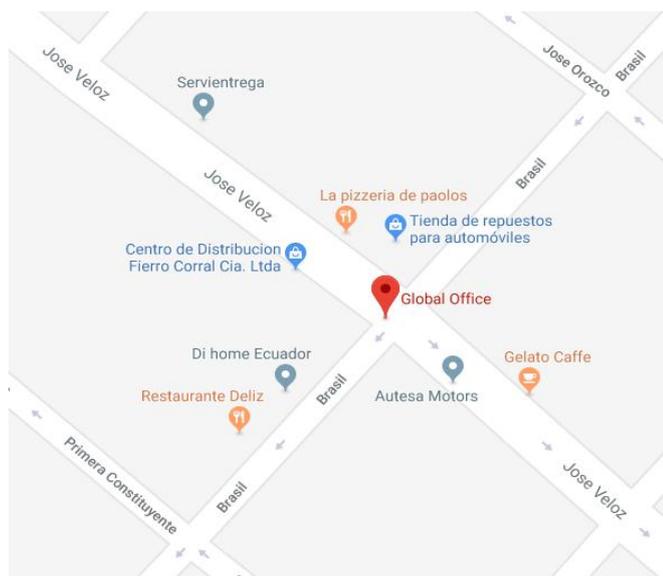
**Ilustración 6:** Ubicación Geográfica (exterior)



**Fuente:** [www.google.com/maps](http://www.google.com/maps).

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello

**Ilustración 7:** Ubicación Geográfica (mapa)



**Fuente:** [www.google.com/maps](http://www.google.com/maps).

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello

#### **4.2.4.2 Misión**

Brindar a nuestros clientes productos y servicios informáticos y de seguridad, de última tecnología, dar excelencia en el servicio, con la más amplia gama de productos, a un precio totalmente accesible.

#### **4.2.4.3 Visión**

En los siguientes 5 años, será una empresa líder en la comercialización de productos informáticos y de seguridad, logrando así un posicionamiento fuerte de la empresa en la ciudad y nuestra principal fuente de promoción será la recomendación por parte de nuestros clientes, ya que contaremos con productos y servicios de calidad.

#### **4.2.4.4 Objetivos Organizacionales**

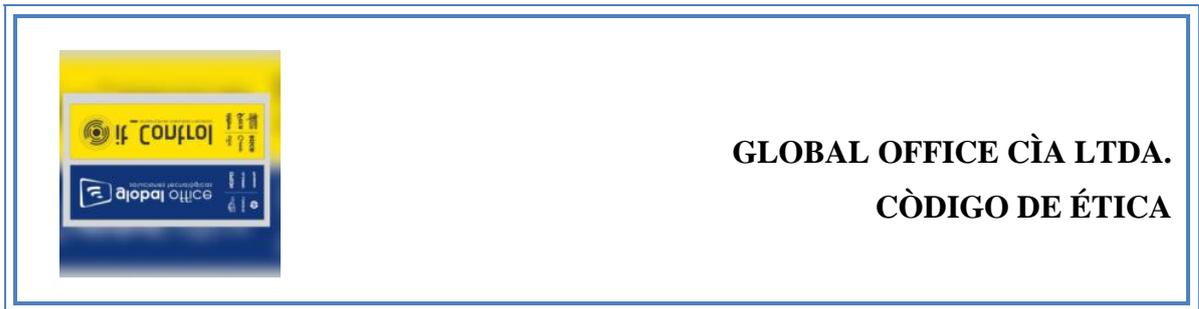
##### **General**

- Mantener una rentabilidad de la inversión que realizan nuestros clientes al momento de adquirir nuestros productos y servicios, para asegurar el crecimiento de la empresa y cumplimiento de objetivos y metas.

##### **Específicos**

- Incrementar los clientes
- Incrementar las utilidades
- Mejorar la eficiencia de las actividades

#### 4.2.5 Ambiente de Control



#### **Introducción**

El presente Código de Ética tiene en cuenta los siguientes puntos:

- La ética de accionistas propietarios y administradores es necesaria para que la empresa pueda cumplir con sus objetivos , a medida que se constituya como un requisito indispensable para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los empleados, clientes , accionistas , proveedores y sociedad en general
- La ética considera el cumplimiento estricto, en y por la empresa de las Leyes, Reglamentos, Estatutos en cada caso que sea aplicable.
- Este código debe ser aplicable, de manera que ponga en práctica principios de ética y desarrollo.

#### **Objetivos del Código de Ética**

Este Código de Ética tiene como objetivo brindar en forma clara y precisa las normas y principios que deberán tenerse en cuenta para sabernos conducir y mitigar situaciones de riesgo dentro del marco de valores éticos.

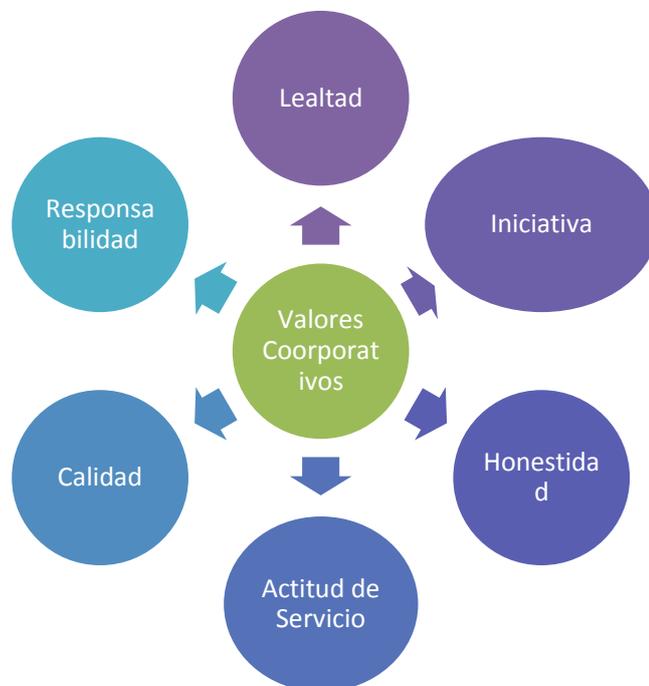
#### **Alcance**

El Código de Ética constituye un manual de uso y de aplicación para todos los accionistas directivos, empleados de la entidad.

## Valores Organizacionales

- **Lealtad**  
Ser fieles a los compromisos entre Accionistas, Directivos, empleados, clientes y proveedores.
- **Iniciativa**  
La predisposición de realizar acciones y aportar ideas para la consecución de metas y objetivos organizacionales
- **Honestidad**  
Ser razonable y justo con nuestro personal y clientes.
- **Actitud de Servicio**  
Ayudar oportunamente a nuestros clientes y empleados.
- **Calidad**  
Cumplir y satisfacer las expectativas de clientes y colaboradores.
- **Responsabilidad**  
Conocer nuestras obligaciones y cumplir con las mismas.

**Ilustración 8:** Valores Corporativos



**Fuente:** Empresa Global Office Cía., Ltda.

**Elaborado por:** Andrea Gabriela Zavala Coello.

## **De los Recursos de la Entidad**

Los empleados deberán utilizar los recursos de la entidad de la empresa Global Office Cía. Ltda., de una manera responsable, no obtener beneficios personales de los mismos. Los directivos están en la obligación de verificar que se encuentren en correcto orden los recursos de la entidad y por ningún motivo deberá realizar o autorizar registros falsos que perjudiquen la empresa.

## **Conflicto de Intereses**

Un conflicto de intereses sucede cuando un interés personal de un funcionario interfiere el interés de la entidad.

Los accionistas, directivos y empleados de la entidad deberán actuar de manera honesta y respetable en sus actividades diarias, dejando de lado sus intereses personales, financieros o profesionales ante el interés de la entidad.

## **Información privilegiada**

Queda prohibido utilizar información confidencial de la entidad a conveniencia personal o de terceros, en tanto que esta no sea de dominio público.

No se podrá editar, distorsionar registros o información contable para aparentar el cumplimiento de metas u objetivos para lograr algún beneficio personal.

La información se debe proporcionar a auditores externos y por ningún motivo puede ser manipulada.

## **Trato al personal**

Todo acto de abuso a los clientes, proveedores, empleados será sancionado con las medidas pertinentes.

Los funcionarios que detecten abusos o discriminación de cualquier tipo deberán comunicarlo inmediatamente al Gerente.

### **Violencia en el trabajo**

La entidad no permite ningún tipo de violencia tales como: comportamiento peligroso, amenazas verbales o violencia física.

Si, como empleado se siente amenazado debe comunicarlo de manera inmediata.

En la entidad el crecimiento de cada funcionario se mide por su esfuerzo, en el cumplimiento de sus funciones, y trabajo en equipo

Por tanto, las acciones de favoritismo se deben evitar y eliminar. Todo proceso de ascenso, permiso, etc., se dará en un marco de equidad, igualdad, justicia y transparencia.

### **Accionistas y Propietarios**

En el ejercicio de sus derechos de propiedad, deben:

- Alinear la empresa como un instrumento de servicio, haciendo posible la creación de beneficios con un desarrollo social respetuoso con el medio ambiente, procurando que todas las actividades que desempeñe se lo realice de manera ética y responsable.
- Tener en cuenta una equidad al momento de que los trabajadores reciban sus salarios ya que los mismos lo devengan con su trabajo.
- Nombrar como Administradores o Directivos a personas que cumplan condiciones de preparación y experiencia, que realicen un trabajo ético, justo y responsable.
- Establecer, defender y cumplir la misión, visión y valores corporativos de la empresa.

## **Administradores**

En el ejercicio de sus derechos de gestión y administración, deben:

a) Con respecto a las funciones de Dirección:

- Desempeñar un ejercicio personal ético y responsable de sus actividades
- Socializar el presente Código de Ética, cumplir y hacerlo cumplir, para dicho efecto contara con una comisión que aplique este Código y corrija sus imperfecciones.
- Informar a los propietarios y accionistas de la situación en la que se encuentra la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir principios contables, normas de contabilidad generalmente aceptadas, normas internacionales de información financiera y crear modelos de control.
- Tener un registro de los libros contables de la entidad con exactitud y honestidad, de manera que nos permita tener la información de una manera responsable.
- Facilitar a los auditores internos y externos información para que puedan realizar su trabajo.
- Comunicar de manera inmediata cualquier hecho que pudiera llegar a ocasionar conflicto de intereses dentro de la entidad.
- Promover la transparencia y el control de las actividades de manera que se garantice y evidencie el nivel de responsabilidad y desempeño.
- Mantener confidencialidad de los antecedentes y documentos de la empresa.
- Ser responsable con el pago y cumplimiento de deudas y obligaciones, sin retraso de los mismos.
- Tener control del cobro de los créditos que los clientes mantienen con la empresa.
- Elegir al personal de trabajo y colaboradores a fin de tener un buen equipo de trabajo.

b) Con respecto a proveedores y clientes de la empresa:

- Tener una relación con los proveedores de una forma ética.

- Buscar proveedores que sean cumplidos y no pongan en riesgo la reputación de la entidad.
- Escoger a proveedores de acuerdo a las necesidades de la empresa, precios y condiciones de entrega de los productos.
- Tener proveedores que brinden bienes y servicios de calidad a fin de los clientes y consumidores queden satisfechos.
- Garantizar los productos y servicios que comercializa la empresa teniendo en cuenta las sugerencias de los clientes para cumplir con sus expectativas.

c) Con respecto a la competencia de la empresa:

- Competir de manera sigilosa con otras entidades basándose en el respeto mutuo, absteniéndose de prácticas desleales.
- No captar clientes de manera inadecuada ni con métodos poco éticos.

d) Con respecto a los empleados de la empresa:

- Dirigirse a los empleados con dignidad, respeto y justicia.
- No discriminar a los empleados por su raza, color, religión, edad, nacionalidad, sexo, o cualquier condición personal o física.
- No permitir violencia o acoso dentro de la entidad.
- Fomentar y contribuir al desarrollo y formación de los empleados.
- Establecer canales de comunicación y reglas que mantengan un equilibrio entre los directivos y los empleados.
- Asegurar la higiene y seguridad laboral, adoptando medidas para mitigar los riesgos laborales.
- Involucrar en el trabajo a personas con discapacidad, eliminando toda discriminación.
- Promover la participación de los empleados en las actividades sociales de la entidad.

e) Con respecto a la sociedad:

- Respetar los derechos humanos de los miembros de la empresa y personas particulares.
- Mantener neutralidad política que no interfiera en las actividades que realiza la organización, además respetar diversas opiniones y criterios.
- Tener buena relación con autoridades e instituciones públicas de manera respetuosa y lícita
- Colaborar con Entidades Públicas y no Gubernamentales dedicadas al servicio social.



## **GLOBAL OFFICE CÍA LTDA. PLAN DE INDUCCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.**

### **Antecedentes**

Para la socialización del Código de Ética se realizó un taller con el objetivo de ayudar al correcto desempeño de los empleados en sus funciones diarias y el desarrollo de un ambiente de confianza, responsabilidad e integridad.

### **Objetivo**

Efectuar una cultura organizacional basada en el ejercicio ético de los empleados, comprometerlos con valores y ética como principios fundamentales del logro de las metas y objetivos propuestas por la entidad.

### **Metodología**

Este taller está planteado para que los empleados participen, con el fin de que aprendan, reflexionen, se motiven y generen un entorno de confianza dentro de la entidad.

### **Duración**

El taller dura 2 horas y se desarrolla de 9:00 a 11:00am

### **Frecuencia**

Este taller debe realizarse 2 veces al año; el 1 de febrero y el 1 de noviembre del presente año.

## Desarrollo

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>Registro de los participantes</b>	Los participantes deberán registrar su asistencia
<b>Bienvenida</b>	Palabras de bienvenida, presentación del acto a cargo del Gerente de la Empresa
<b>Dinámica</b>	Se realizara una dinámica involucrando a todos los participantes.
<b>Agenda a desarrollarse en el taller</b>	El expositor dará a los puntos a tratarse en el taller
<b>Reflexión sobre conducta y comportamiento.</b>	Exposición de un video, en el cual se explica la buena conducta, comportamiento y valores dentro de una entidad.
<b>Socialización del Código de Ética</b>	Se dará a conocer el Código de Ética a todos los participantes.
<b>Compromiso</b>	Cada uno de los participantes firmará una acta de compromiso para el cumplimiento del código.
<b>Cierre</b>	Palabras de agradecimiento por parte del facilitador y el gerente.



**GLOBAL OFFICE CÍA LTDA.  
ACTA DE COMPROMISO**

El presente Código de Ética de la empresa Global Office Cía. Ltda., lo he leído, acepto y me comprometo a respetar y cumplir el mismo.

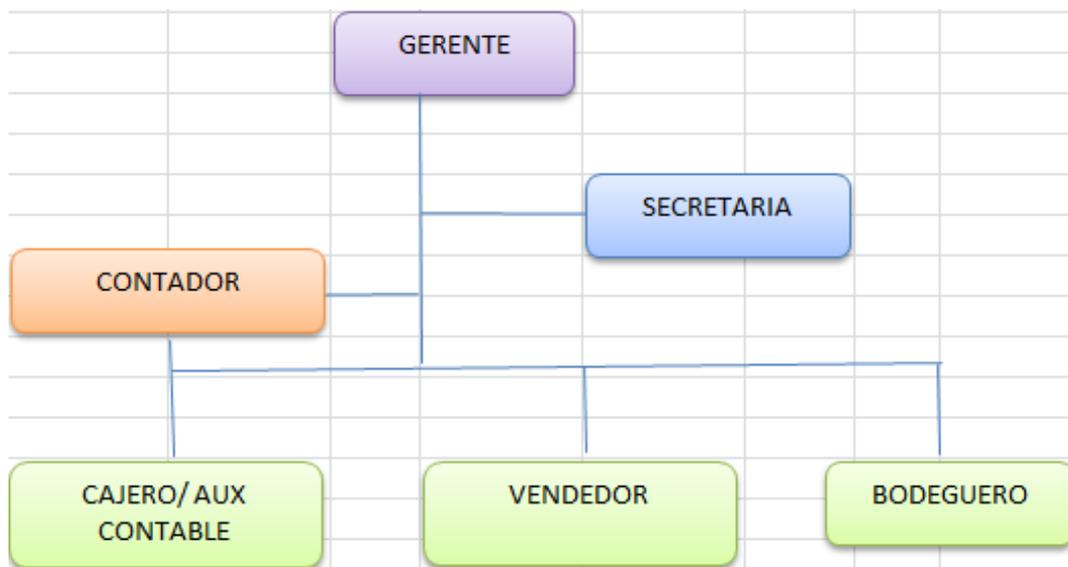
<b>Nombre:</b>	
<b>Área de trabajo:</b>	
<b>Puesto :</b>	
<b>Fecha:</b>	

**FIRMA DE CONFORMIDAD**



## GLOBAL OFFICE CÍA LTDA. ORGANIGRAMA

Ilustración 9: Organigrama



Fuente: Empresa Global Office Cía., Ltda.

Elaborado por: Andrea Gabriela Zavala Coello.



## **GLOBAL OFFICE CÍA LTDA. MANUAL DE FUNCIONES**

En el presente manual de funciones se encuentran registrados los cargos y funciones de cada uno de los miembros que conforman la empresa Global Office Cía., Ltda.

### **Objetivo del manual**

Mostrar de manera detallada y explícita cada uno de los cargos de los miembros de la entidad, especificando sus funciones para contribuir con el desarrollo de la misión y visión empresarial.

### **Alcance**

Este documento es aplicable a todo el personal que labora en la entidad, tanto en nivel Directivo, Administrativo y Operativo.

### **Estructura**

El organigrama estructural cuenta con los siguientes niveles:

- Nivel Directivo
- Nivel Administrativo
- Nivel Operativo
  
- **Nivel Directivo**

En este nivel los Directivos tienen autoridad, control y dirección en forma directa sobre el nivel Administrativo y Operativo.

- **Nivel Administrativo**

En este nivel se encuentra la secretaria y coordina actividades con contabilidad y el nivel operativo de la empresa

- **Nivel Operativo**

Este nivel cumple las funciones operacionales que tiene la empresa, haciendo que logre efectividad en lo dispuesto por el nivel directivo. Está conformado de la siguiente manera:

- 1 Cajero
- 5 Vendedores
- 1 Bodeguero

### DIRECCIÓN GENERAL

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO :</b>	Gerente
<b>ÀREA O DEPENDENCIA:</b>	Dirección General
<b>NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGOS:</b>	1
<b>REPORTA A (NOMBRE DEL CARGO):</b>	Presidente/ Junta Directiva

### PERFIL DEL CARGO

<b>EDUCACION:</b>	Título universitario en Administración de empresas y/o afines. Título de formación avanzada a nivel de especialización en temas administrativos y con las funciones del cargo.
<b>HABILIDADES:</b>	Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, supervisión, liderazgo, relaciones intrapersonales, toma de decisiones, tratamiento de la información, aprendizaje continuo
<b>EXPERIENCIA:</b>	Cinco años de experiencia u ocho de experiencia relacionada con el negocio

## **DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES**

1. Representante legal de la empresa.
2. Administrar la empresa.
3. Elaborar planes, proyectos, programas, reglamentos, políticas para cada una de las áreas de la empresa
4. Seleccionar a los empleados de acuerdo a sus competencias para cada uno de los cargos de la empresa.
5. Realizar y aprobar los contratos de los empleados.
6. Autoriza y legalizar la documentación administrativa y financiera de la empresa
7. Tomar decisiones.
8. Recibir los informes de ventas.
9. Establecer el cumplimiento de metas.
10. Implementar políticas internas para la empresa.
11. Determinar parámetros de administración para la empresa.
12. Velar por las metas y objetivos empresariales.
13. Tener un control de las actividades y resultados que realizan los miembros de la empresa.
14. Implementar políticas de compra y venta.
15. Presentar Estados Financieros de conformidad a lo establecido en la SUPERCIAS.

## CONTADOR

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO :</b>	Contador.
<b>ÁREA O DEPENDENCIA:</b>	Dirección General.
<b>NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGOS:</b>	1
<b>REPORTA A (NOMBRE DEL CARGO):</b>	Dirección General

## PERFIL DEL CARGO

<b>EDUCACION:</b>	Título universitario en Contabilidad y/o afines.
<b>HABILIDADES:</b>	Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, supervisión, liderazgo, relaciones intrapersonales, toma de decisiones, tratamiento de la información, aprendizaje continuo
<b>EXPERIENCIA:</b>	Tres año de experiencia relacionada con el cargo

## DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES

1. Ejecutar control previo, concurrente y posterior de toda la información que alimente el sistema contable
2. Realizar el proceso contable de la entidad.
3. Cumplir puntualmente con las obligaciones tributarias
4. Realizar conciliaciones bancarias
5. Preparar balances finales al término de un ejercicio contable para la toma de decisiones
6. Revisar las consignaciones de los clientes.
7. Revisar y estar pendiente de las cuentas de clientes y proveedores.
8. Hacer el pago correspondiente de los gastos que genera la entidad.
9. Realizar informes que sean requeridos por la entidad.
10. Realizar el pago a proveedores.
11. Realizar el pago a los trabajadores y empleados.
12. Tener un control de los inventarios.
13. Realizar comprobantes de gastos.
14. Realizar todo lo dispuesto en la SUPERCIAS, IEES.
15. Demás funciones que le asigne su jefe inmediato.
16. Archivar documentos contables de forma adecuada y ordenada

## SECRETARÍA

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO :</b>	Secretaría.
<b>ÁREA O DEPENDENCIA:</b>	Dirección General
<b>NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGOS:</b>	1
<b>REPORTA A (NOMBRE DEL CARGO):</b>	Dirección General

## PERFIL DEL CARGO

<b>EDUCACION:</b>	Título universitario en Secretariado y/o afines.
<b>HABILIDADES:</b>	Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, archivo de documentación ,compromiso, liderazgo, relaciones intrapersonales, , tratamiento de la información, aprendizaje continuo
<b>EXPERIENCIA:</b>	Dos años de experiencia en el cargo

## DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES

1. Redactar informes, circulares, resoluciones o cualquier otro documento que el Jefe inmediato le designe.
2. Recibir, registrar, clasificar y despachar documentación de la empresa y llevar control de la misma.
3. Mantener un archivo de la documentación referente a informes, circulares, resoluciones o cualquier otro documento inherente a su cargo.
4. Registrar la agenda de reuniones, llamadas telefónicas, notas.
5. Atender al público, ya sea de manera personal o por llamada telefónica, resolver inquietudes y dar directrices a los clientes.
6. Dar seguimiento a documentos y trámites.
7. Cooperar en actividades de capacitación de personal.
8. Dar sugerencias en beneficio de la entidad.
9. Acatar con responsabilidad las disposiciones por su autoridad.
10. Atender a clientes y proveedores de una manera cordial.
11. Cumplir con disposiciones del Gerente de acuerdo a las necesidades de la empresa.

## VENDEDOR

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO :</b>	Vendedor.
<b>ÀREA O DEPENDENCIA:</b>	Ventas
<b>NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGOS:</b>	5
<b>REPORTA A (NOMBRE DEL CARGO):</b>	Contador

## PERFIL DEL CARGO

<b>EDUCACION:</b>	Título universitario en Marketing y/o afines.
<b>HABILIDADES:</b>	Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, liderazgo, relaciones intrapersonales, , tratamiento de la información, aprendizaje continuo
<b>EXPERIENCIA:</b>	Un año de experiencia relacionada con el cargo

## DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES

1. Recibir la mercadería que ingresa para la venta, revisando sus cantidades, condiciones y detalles de la misma.
2. Ubicar la mercadería en las estanterías, para que el cliente tenga una mayor facilidad de escoger los productos.
3. Etiquetar los precios de la mercadería, con el fin de brindar al cliente un servicio claro.
4. Promocionar la venta, atender y despejar preguntas de los clientes, indicando precios, promociones, ofertas.
5. Informar al jefe inmediato de los faltantes de productos que se requieren para la venta.
6. Ser partícipe en la toma física de inventarios.
7. Hacer labores de limpieza en el punto de venta.
8. Contribuir en labores de empaque de mercadería y entrega de la misma al cliente.
9. Participar en capacitaciones.
10. Acatar disposiciones que le emita el jefe inmediato.
11. Realizar otras actividades que sean referentes al cargo.

## CAJERO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO :</b>	Cajero.
<b>ÀREA O DEPENDENCIA:</b>	Ventas
<b>NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGOS:</b>	1
<b>REPORTA A (NOMBRE DEL CARGO):</b>	Contador

## PERFIL DEL CARGO

<b>EDUCACION:</b>	Título universitario en Contabilidad y/o afines.
<b>HABILIDADES:</b>	Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, supervisión, liderazgo, relaciones intrapersonales, aprendizaje continuo
<b>EXPERIENCIA:</b>	Un año de experiencia relacionada con el cargo

## DESCRIPCION DE FUNCIONES PRINCIPALES

1. Recibir y cobrar dinero.
2. Realizar transacciones a través de tarjetas de crédito y débito.
3. Manejo de datos de los clientes.
4. Detallar los diferentes medios de pago.
5. Registrar directamente la entrada y salida de dinero.
6. Realizar conteos diarios de los depósitos.
7. Demás funciones que le asigne su jefe inmediato.
8. Cierre de caja diarios
9. Reporte de ingresos diarios

## BODEGUERO

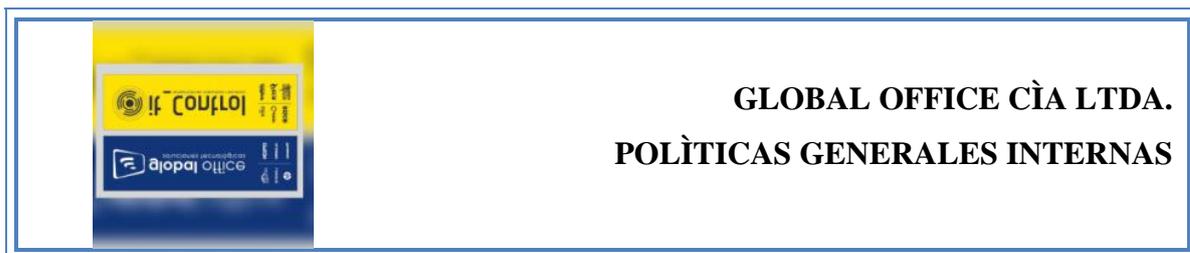
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO :</b>	Bodeguero.
<b>ÀREA O DEPENDENCIA:</b>	Bodega.
<b>NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGOS:</b>	1
<b>REPORTA A (NOMBRE DEL CARGO):</b>	Contador

## PERFIL DEL CARGO

<b>EDUCACION:</b>	Título mínimo de bachiller.
<b>HABILIDADES:</b>	Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, liderazgo, relaciones intrapersonales, tratamiento de la información, aprendizaje continuo
<b>EXPERIENCIA:</b>	Seis meses de experiencia relacionada con el cargo

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PRINCIPALES

1. Despachar mercadería en el vehículo de la entidad a los clientes.
2. Solicitar un transporte, en caso de que el vehículo de la entidad se encuentre ocupado.
3. Entregar los productos en la bodega al cliente.
4. Recibir mercadería en bodega.
5. Ingresar y almacenar mercadería que se recibe por parte de los proveedores.
6. Tener un registro de la mercadería que ingresa y especificaciones de la misma.
7. Organizar la bodega.
8. Devolver mercadería en caso de que no concuerde con el pedido de la empresa
9. Colaborar en la movilización de la mercadería hacia el lugar de venta.
10. Manejar un kardex de ingresos y egresos de bodega.
11. Realizar demás funciones que le asigne su jefe inmediato.



- Los bienes muebles en poder de la entidad serán resguardados de la manera más cautelosa y se efectuará periódicamente el mantenimiento para precautelar su buen estado y conservación.
- Toda modificación en el organigrama estructural será aprobada por la máxima autoridad.
- En la empresa existirá rotación de funciones a fin de que todos los empleados tengan los conocimientos y capacidades para desarrollar distintas funciones
- Los trabajadores laborarán 8 horas diarias, 5 días a la semana, según lo establecido por la normativa legal vigente.
- Implementar mecanismos de control a cada área de la empresa, a fin de cumplir con los objetivos organizacionales.
- Mantener planes de mantenimiento y mejoramiento al software utilizado por la empresa.
- Existirá una mejora continua en los procesos, para adaptarse a nuevos desarrollos tecnológicos.
- Brindar atención de calidad al cliente.
- Resolver en el menor tiempo posible los inconvenientes que el cliente tenga.
- Manejar la publicidad de una manera estratégica, a fin de generar nuevos clientes potenciales para la empresa.
- Prohibido el uso de sustancias nocivas para la salud, como tabaco alcohol y drogas dentro de la entidad, de encontrarse a algún empleado con el uso de las mismas será separado de la empresa
- No modificar información sin la debida autorización del Gerente.
- Las actividades que se realicen serán acorde a los objetivos organizacionales.
- Las metas y objetivos que la empresa persiguen serán socializadas por la máxima autoridad, con el fin de que cada uno de los empleados vele por el cumplimiento de los mismos.



## **Objetivo**

Ser un instrumento de guía para el trabajador que inicia las actividades en la empresa GLOBAL OFFICE CÍA LTDA.

## **Alcance**

Es aplicable a todo el personal nuevo que ingrese a trabajar en GLOBAL OFFICE CÍA LTDA.

## **Propósito de la Inducción**

- Empoderamiento de las actividades a realizar en la empresa por parte del nuevo empleado.
- Brindar información respecto a tareas que deberá desempeñar.
- Ayuda al funcionario a tener más confianza en sí mismo, y comenzar con éxito sus actividades en la empresa.

## **Lineamientos**

- Todo el personal que ingrese a GLOBAL OFFICE CÍA LTDA., deberá sujetarse a los lineamientos establecidos en este documento.
- El Gerente será el responsable de establecer y dar a conocer lo siguiente:
  - Nombre del puesto
  - Funciones
  - Forma en el que será evaluado
  - Lugar exacto donde trabajará

- Entregar inventario, equipos, materiales e información.
- Explicar consecuencias en caso de daños de equipos de la entidad.
- Presentar a sus nuevos compañeros de trabajo.
- Mostrar todas las dependencias de la entidad.
- Establecer su horario de trabajo.
- Designar a un funcionario de la empresa para que realice la inducción a su puesto de trabajo.

4 Para dar por terminado el proceso de inducción se procederá:

- Firmar el contrato entre el Gerente y el nuevo empleado, después de conocer todos los lineamientos del puesto requerido.

5 El Gerente deberá evaluar al empleado por 3 meses.



## **GLOBAL OFFICE CÍA LTDA. POLÍTICAS CONTABLES**

- El Contador de la empresa será el responsable del análisis, preparación y presentación de los Estados Financieros.
- El Contador de la empresa será el responsable de la presentación oportuna de las declaraciones de impuestos al SRI.
- El Contador de la empresa será el responsable de manejar y elaborar el proceso contable para la presentación oportuna de la información,
- Según la NIC 2 Inventarios:
  - El costo de los productos será igual al valor de la compra.
  - El método para manejar el inventario es el PEPS, UEPR Y PPP
  - El costo de un producto debe ser considerado o reconocido como gasto.
- Según la NIC 27 y 28 depreciación:
  - Todo activo tiene su vida útil
  - Para la vida útil del activo debe considerarse: desgaste, uso y obsolescencia.
  - Se debe depreciar los activos de la entidad según se indica en la tabla de depreciación.
- Según la NIC 7 flujos de efectivo:
  - Tener un estado de flujos de efectivo, ya que nos permitirá ver la capacidad de la entidad para generar efectivo y a la vez darnos cuenta de las necesidades que tiene la misma.
  - Se presentara el estado de flujos del efectivo conjuntamente con los estados de situación financiera de la entidad.



## GLOBAL OFFICE CÍA LTDA. PLAN DE CAPACITACIONES

### Objetivo

Preparar a los empleados de la entidad para la actualización eficaz de sus conocimientos, brindando oportunidades de capacitación para el desarrollo de sus habilidades laborales.

### Alcance

El presente plan es aplicable a todo el personal que trabaja en Global Office. Cía. Ltda.

### Tipos de Capacitación

- **Inductiva:** Es la que orienta a la integración del nuevo empleado a la empresa, se contara con toda la información necesaria que recurra el nuevo empleado.
- **Preventiva:** Es la que está direccionada a prever los cambios que se dan en los empleados, ya que su desempeño puede variar con el paso de los años. Tiene como objetivo preparar al personal frente a nuevas tecnologías, métodos, equipos, etc.
- **Correctiva:** Esta direccionada a la solución de “problemas de desempeño”.

### Actividades de capacitación a desarrollarse

Las actividades que se realizaran servirán para que los empleados puedan contribuir al desarrollo de la entidad y tener motivación de trabajo.

## Temas

- **Contabilidad**
  - Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
  - Actualización Tributaria (Incluye resoluciones 3 últimos meses)(SRI)
  
- **Ventas**
  - Técnicas y principios para incrementar las ventas
  - Negociación efectiva para vendedores

## Recursos

- **Humanos:** Se contratará con un expositor Ingeniero en Contabilidad y Auditoría (SRI) y un expositor Ingeniero en Marketing.

## Materiales

- **Infraestructura:** Se lo realizara en un lugar proporcionado por el gerente de la entidad.
- **Mobiliario:** Son las mesas, pizarras, proyectores, carpetas y esferos.
- **Documentos técnicos:** son certificados que se entregara al final de la capacitación.

## Financiamiento

Las capacitaciones serán financiadas con dinero de la entidad.

## Presupuesto

N <sup>a</sup>	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Alquiler proyector	1	\$ 40,00	\$ 40,00
2	Folders	15	\$ 3,00	\$ 45,00
3	paquetes de separadores	15	\$ 0,75	\$ 11,25
4	Folletos	15	\$ 1,00	\$ 15,00
5	Certificados	15	\$ 0,90	\$ 13,50
6	resma papel A4	1	\$ 4,00	\$ 4,00
7	Refrigerios	15	\$ 1,50	\$ 22,50
9	Marcadores	2	\$ 0,60	\$ 1,20
10	Expositores	2	\$ 60,00	\$ 120,00
11	Imprevistos	1	\$ 80,00	\$ 80,00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$ 191,75</b>	<b>\$ 352,45</b>

## Cronograma

N <sup>a</sup>	ACTIVIDADES	MESES											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)			x									
2	Actualización Tributaria (Incluye resoluciones 3 últimos meses)(SRI)					x							
3	Técnicas y principios para incrementar las ventas								x				
4	Negociación efectiva para vendedores												x

#### 4.2.6 Evaluación de Riesgos



#### **Objetivo:**

Contar con un apropiado plan de riesgos, que permitirá identificarlos, analizarlos, evaluarlos y mitigarlos, con el fin de prevenir los riesgos que puede estar expuesta la empresa.

#### **Alcance:**

Este plan de riesgos es aplicable en todas las áreas de la empresa.

#### **Propósito:**

Establecer principios básicos para el plan de riesgos.

#### **Responsables:**

El gerente es el responsable de verificar que los lineamientos establecidos en este plan estén alineados a la estrategia de la empresa y la normativa vigente del Ecuador.

#### **Factores de riesgo:**

Un riesgo se considera a cualquier amenaza, que impida a la empresa cumplir con sus objetivos y metas con éxito.

Los factores de riesgo a los que se puede someter la empresa son las siguientes:

- Riesgo del negocio: Son la demanda, las estrategias de los diferentes agentes que representa nuestra primera línea de contacto con el cliente. Este riesgo es parte de los riesgos estratégicos que deben ser controlados y mitigados.
- Riesgo de mercado: como exposición de los resultados y el patrimonio de la empresa a variaciones de los precios y variables de mercado, tales como tipo de cambio, tipo de interés, precios de los servicios necesarios para lograr la propuesta de valor, precios de activos financieros y otros, que vienen a ser uno de los riesgos externos que se considera necesario ser monitoreado y controlado.
- Riesgos de crédito: definidos como la posibilidad de que una contra parte no de cumplimiento a sus obligaciones contractuales y produzca, en la empresa, pérdidas económicas o financieras. Las contra partes pueden ser clientes fieles, mercados financieros o proveedores. Que vienen a ser uno de los riesgos externos que se considera necesario ser monitoreado y controlado.
- Riesgos regulatorios y políticos: Aquellos provenientes de cambios normativos establecidos por los distintos reguladores tales como cambios en la retribución de las actividades reguladas o en las condiciones de operación exigida, o en normas fiscales a las cuales la empresa debe cumplir.
- Riesgos operativos: referidos a las pérdidas económicas directas o indirectas ocasionadas por procesos internos inadecuados, fallos tecnológicos, errores humanos, o como consecuencia de ciertos sucesos externos, incluyendo su impacto económico y social, así como el riesgo legal y el riesgo de obsolescencia tecnológica.

### **Principios básicos:**

La empresa se encuentra sometido a diversos riesgos inherentes propias del negocio basada en incertidumbre, sectores y mercados en los que opera, y a las actividades que desarrolla, que puedan impedirle lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito.

Se pone a disposición todos los recursos para que estos riesgos sean evaluados, gestionados y controlados, y a establecer mediante este plan mecanismos y principios

para una adecuada gestión del binomio riesgo- oportunidad con un nivel de riesgo que permita:

- Alcanzar objetivos estratégicos que se determine para la empresa con una volatilidad controlada.
- Proteger los resultados y la reputación de la empresa.
- Defender los intereses de los clientes, proveedores y otros grupos interesados en la marcha de la empresa y de la sociedad en general.
- Garantizar la estabilidad empresarial y solidez financiera en forma sostenida en el tiempo.

### **Análisis de directrices del riesgo:**

Se dará un adecuado seguimiento que incluye:

- La identificación de forma continua de los riesgos y amenazas relevantes atendiendo su posible incidencia sobre los objetivos claves de gestión y estados financieros.
- El análisis de dichos riesgos, tanto en cada una de las funciones como en objetivos de la misma.
- Establecimiento de una estructura de políticas y directrices, así como los correspondientes mecanismos para su aprobación y despliegue.
- El análisis de los riesgos asociados a las inversiones, como elemento esencial en la toma de decisiones en clave de rentabilidad- riesgo.
- El mantenimiento de un sistema de control interno.
- El seguimiento y control periódico de los riesgos que puedan tener impacto relevante en la cuenta de resultados.
- Evaluación continua a la eficiencia de la aplicación del sistema y de las mejores prácticas y recomendaciones en materia de riesgos para eventual incorporación de su modelo

### **Cambios en las políticas:**

El responsable debe llevar a cabo este plan de riesgos, proponer cambios y mejoras a la presente política en base de las necesidades detectadas en la empresa y su entorno.

**MATRIZ DE RIESGOS**

N.	Principios	Riesgo	Fuente	Descripción del riesgo	Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Valor	Nivel	Respuestas	Responsable
1	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	Operativo	Código de ética	No existe capacitación al personal sobre código de ética	El personal incumple con valores y pautas de conducta	B	M	4	B	Capacitar al personal sobre el Código de ética	Gerente.
2	Ejerce la responsabilidad de supervisión	Operativo	Políticas internas/ Manual de funciones	No existe una adecuada supervisión al personal	Incumplimiento de las metas y objetivos de la entidad	M	M	3	B	Implementar mecanismos de supervisión al personal	Gerente
3	Establece estructuras, autoridad y responsabilidades	Operativo	Identidad corporativa	No se ha definido indicadores de gestión.	Incumplimiento de las metas y objetivos de la entidad	M	M	4	M	Elaborar indicadores de gestión	Gerente/ Contabilidad
4	Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales.	Operativo	Plan de capacitaciones	No existen capacitaciones hacia los empleados	Personal no capacitado	A	M	1	M	Implementar procesos de capacitación	Gerente
5	Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas	Operativo	Informe de rendición de cuentas	No existe rendición de cuentas a los accionistas	Falta información del estado en el que se encuentra la entidad.	B	M	4	M	Informes de actividades	Gerente.
6	Especifica objetivos relevantes	Operativo	Objetivos organizacionales	No se revisan objetivos organizacionales	Incumplimiento de las metas y objetivos de la entidad	M	M	3	M	Revisión de objetivos organizacionales	Gerente.
7	Identifica y analiza los riesgos	Operativo	Plan de riesgos	No se identifican riesgos en su totalidad.	Incumplimiento de las metas y objetivos de la entidad	A	M	2	M	Plan de mitigación de riesgos	Gerente.

8	Evalúa el riesgo de fraude	Financiero	Control de riesgos	No se monitorean constantemente los riesgos	fraude institucional	M	B	3	M	Monitoreo de riesgos	Gerente/ Contabilidad
9	Identifica y analiza los cambios significativos	Operativo	control de riesgos	No se valora riesgos	no se encuentra actualizado el control de riesgo	M	M	3	M	Actualizar el control de riesgos	Gerente/ Contabilidad
10	Selecciona y desarrolla actividades de control	Personal	Manual de funciones	Incumplimiento al manual de funciones	Cruce de funciones	M	M	4	M	Cumplimiento del manual de funciones.	Gerente
11	Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología	Operativo	Plan de sistema informático	No tiene participación en la toma de decisiones la unidad informática	No consta con una unidad de información tecnológica	M	M	3	M	Hacer constar la unidad tecnológica en el organigrama	Gerente.
12	Despliega políticas y procedimientos	Operativo	Políticas internas	cuenta con medidas de seguridad física	Archivos que se pueden perder	M	M	5	B	Posee manejo de archivos adecuados	Gerente/ Contabilidad
13	Utiliza información relevante	Operativo	Comprobantes generados	movimiento de cuentas	no se analizan los reportes	M	M	4	M	Análisis de reportes	Gerente/ Contabilidad
14	Se comunica internamente	Operativo	Políticas de información	no existen controles adecuados que ayuden a la seguridad de la información	Falta de comunicación interna	M	A	2	A	Implementar políticas que nos ayuden a resguardar la información	Gerente
15	Se comunica con el exterior	Operativo	Políticas de información	Se comunica con el exterior	suministro de información oportuna	M	M	3	M	Información oportuna	Gerente
16	Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	Operativo	Fichas supervisión	Evaluación del desempeño al personal	cumplimiento de políticas	M	M	4	M	Cumplimiento de políticas internas	Gerente

17	Evalúa y comunica deficiencias	Operativo	fichas supervisión	falta de comunicación dentro de la entidad	No se comunica para los correctivos necesarios	A	M	2	A	Cumplimiento de políticas internas	Gerente
----	--------------------------------	-----------	--------------------	--	--	---	---	---	---	------------------------------------	---------

Parámetro	Probabilidad de ocurrencia	Puntaje
BAJA	El incidente potencial se ha presentado una vez o nunca en el área, en el período de un año.	4.5
MEDIA	El incidente potencial se ha presentado 2 a 11 veces en el área, en el período de un año.	3
ALTA	El incidente potencial se ha presentado 12 o más veces en el área, en el período de un año.	1.2

## MATRIZ DE DEBILIDADES

# DEB	ORIGEN			DETALLE DE LA DEBILIDAD	RESPONSABLE	PLAN CORRECTIVO	IMPACTO
	COMPONENTE	PRINCIPIO	VALOR				
D1	Ambiente de Control	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1	El gerente toma decisiones sin tener presente el código de ética	Gerente	Implementar medidas correctivas para el cumplimiento del código de ética	No existe un compromiso al momento de realizar sus actividades con ética.
D2	Ambiente de Control	Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión	1	El gerente no asegura el cumplimiento total de las políticas internas de la entidad	Gerente	Establecer sanciones a los funcionarios que incumplan con las normas de la entidad	No se cumplen a cabalidad los objetivos organizacionales
D3	Ambiente de Control	Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	1	No se aplican de forma periódica indicadores de gestión	Gerente /Contabilidad	Implementar indicadores de gestión que nos permita tomar acciones correctivas en beneficio de la institución	No se miden los objetivos de la entidad
D4	Ambiente de Control	Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia	1	La empresa no cuenta con un proceso de selección de personal	Gerente	Establecer procesos adecuados de contratación de personal para el puesto que sea requerido	Empleados poco capacitados en las funciones que desempeñan

# DEB	ORIGEN			DETALLE DE LA DEBILIDAD	RESPONSABLE	PLAN CORRECTIVO	IMPACTO
	COMPONENTE	PRINCIPIO	VALOR				
D5	Ambiente de Control	Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia	1	Existen capacitaciones solamente si surgen temas nuevos en el negocio.	Gerente	Brindar capacitaciones a los empleados , para asegurar el cumplimiento de las actividades que realiza cada uno	Se encuentran errores en las actividades operativas que realizan los empleados
D6	Ambiente de Control	Hace cumplir con la responsabilidad	1	No existe rendición de cuentas	Gerente	Socializar el estado en el que se encuentra la entidad, a fin de establecer mejoras	Los empleados no conocen el estado en el que se encuentra la entidad, por lo tanto no hay compromiso de trabajo.
D7	Evaluación de Riesgos	Principio 6: Especifica objetivos relevantes	1	Los riesgos afectan a las metas planteadas	Gerente	Realizar un plan que mitiguen o prevengan los riesgos	Los riesgos están latentes en la institución y pueden afectar económicamente a la entidad
D8	Evaluación de Riesgos	Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	1	No se identifican los riesgos en su totalidad	Gerente	En su plan de riesgos establecer lineamientos para mitigarlos	Hay la probabilidad que los riesgos afecten a la entidad operativamente y con daños económicos

# DEB	ORIGEN			DETALLE DE LA DEBILIDAD	RESPONSABLE	PLAN CORRECTIVO	IMPACTO
	COMPONENTE	PRINCIPIO	VALOR				
D9	Evaluación de Riesgos	Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	1	Falta de monitoreo	Gerente	Monitorear los procesos de una forma periódica	Puede existir fraudes por parte de los empleados como de los clientes o proveedores
D10	Evaluación de Riesgos	Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	1	No se evalúan los riesgos	Gerente	Realizar un plan de riesgos que mitiguen o prevengan los riesgos	Existe alta probabilidad de que la empresa quede expuesta a riesgos indetectables.
D11	Actividad de Control	Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	1	No existe el departamento de tecnología en el organigrama	Gerente	Implementar un proceso informático que ayude a la entidad en temas tecnológicos	Las actividades tecnológicas la hacen los mismos empleados y no existe un responsable de la parte informática en la entidad
D12	Información y Comunicación	Principio 14: Comunica internamente	1	No existen controles adecuados que ayuden a la seguridad de información	Gerente	Implementar medidas de seguridad para salvaguardar la información de la entidad	La información es poco resguarda, por lo que la misma queda en vulnerabilidad

# DEB	ORIGEN			DETALLE DE LA DEBILIDAD	RESPONSABLE	PLAN CORRECTIVO	IMPACTO
	COMPONENTE	PRINCIPIO	VALOR				
D13	Supervisión / Monitoreo	Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	1	No existen hojas o documentos de supervisión en la entidad	Gerente	Dar supervisión a las actividades que realicen los empleados	Los empleados no cumplen a cabalidad sus actividades , por lo tanto no hay un compromiso por parte de los mismos
D14	Supervisión / Monitoreo	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	1	No hay una comunicación pertinente para los correctivos necesarios	Gerente/Empleados	Identificar las debilidades que se encuentran y comunicar para la mitigación de los mismos	No hay medidas correctivas por falta de comunicación

#### 4.2.7 Actividad de Control



### GLOBAL OFFICE CÍA LTDA. INDICADORES DE GESTIÓN

#### EFICACIA

NOMBRE	OBJETIVO	FÒRMULA
Cientes satisfechos	Garantizar la satisfacción del cliente	$\frac{\# \text{ clientes satisfechos}}{\# \text{ Total de clientes encontrados}} * 100$

NOMBRE	OBJETIVO	FÒRMULA
Productos entregados	Garantizar los productos entregados al cliente	$\frac{\# \text{ productos entregados} - \text{ productos devueltos}}{\# \text{ productos entregados}} * 100$

#### EFICIENCIA

NOMBRE	OBJETIVO	FÒRMULA
Cumplimiento de ventas	Garantizar la el cumplimiento de las metas de ventas.	$\frac{\# \text{ de ventas realizadas por semana}}{\# \text{ de ventas esperadas por semana}} * 100$

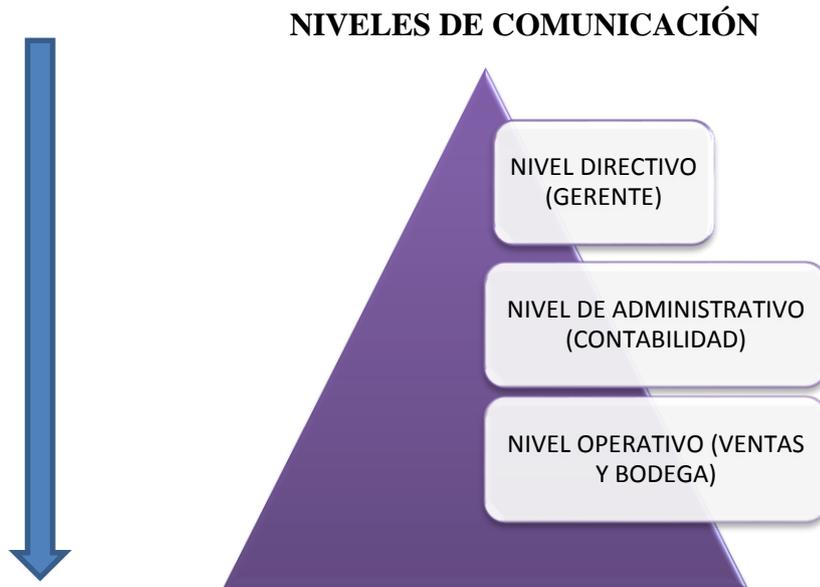
NOMBRE	OBJETIVO	FÒRMULA
Capacitaciones	Asegurar el conocimiento del personal en el área que se desempeña.	$\frac{\# \text{ de capacitaciones anuales}}{\# \text{ total de capacitaciones programadas anuales}} * 100$

## CALIDAD

NOMBRE	OBJETIVO	FÒRMULA
Cumplimiento de metas	Asegura el cumplimiento de metas.	$\frac{\# \text{ de revisiones por la direcci3n realizadas}}{\# \text{ total de revisiones programadas}} * 100$

NOMBRE	OBJETIVO	FÒRMULA
Cumplimiento de actividades	Garantiza el cumplimiento de actividades.	$\frac{\# \text{ de acciones correctivas y preventivas implementadas}}{\# \text{ total de acciones implementadas}} * 100$

## 4.2.8 Información y Comunicación



- **Comunicación descendente:** Se da desde los directivos de la entidad y desciende a los niveles inferiores, con la finalidad de dar instrucciones o informar.
- La comunicación q mantienen los miembros de la empresa es a través de :
  - **Memos**
  - **Oficios**
  - **Reuniones**
  - **Cartas**
  - **informes.**



- **Comunicación ascendente:** Se dan desde los niveles operativos hasta los directivos, con la finalidad de dar sugerencias o plantear ideas.
- La comunicación q mantienen los miembros de la empresa es a través de :
  - **Oficios**
  - **Reuniones**
  - **Cartas**
  - **Informes**
  - **Entrevistas**
  - **vía telefónica**
  - **correos**

#### **NIVELES DE COMUNICACIÓN:**

- **Nivel Directivo:** Gerencia
- **Nivel de Administrativo:** Contabilidad
- **Nivel operativo:** Ventas y Bodega

Un Sistema de Comunicación desarrolla estas actividades:

- **Entrada de información:** En este punto se recopila datos para procesar la información como teclado, código de barras.

- **Almacenamiento de la Información:** Esta actividad la realiza la computadora, con ello el sistema puede almacenar toda la información.
- **Procesamiento de la Información:** Este punto indica que el sistema puede transformar datos en fuente de información, la misma que es utilizada para la toma de decisiones.
- **Salida de Información:** El Sistema de Información tiene la capacidad de llevar la información procesada al exterior en memorias, impresoras cd.

#### **Componentes:**

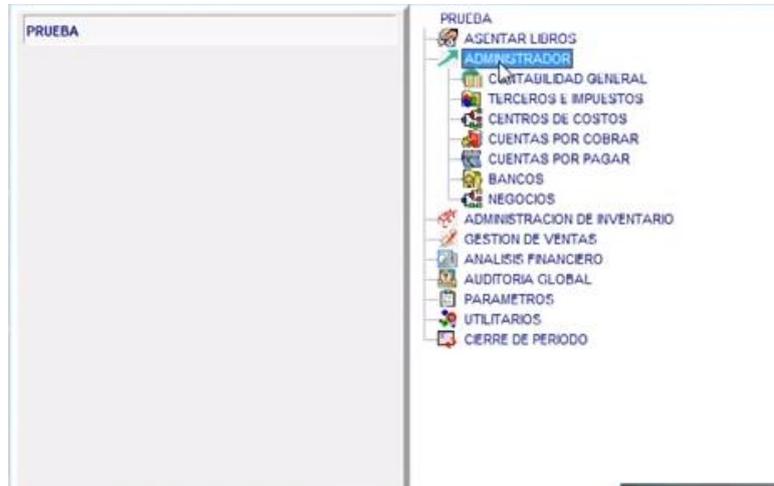
- **Recursos físicos:** Documentos, archivadores, equipos de informática.
- **Recursos Humanos:** Personas que manipulan dicha información.
- **Información:** Elemento fundamental del sistema.

#### **Objetivos:**

- Automatizar procesos (compras, ventas, gestión.)
- Información que ayude a la toma de decisiones
- Establecer ventajas competitivas a través de su aplicación y uso.

## PAQUETE INFORMÁTICO.

Helisa: Es un software utilizado por la empresa, con el fin de agilizar y mejorar el proceso contable.

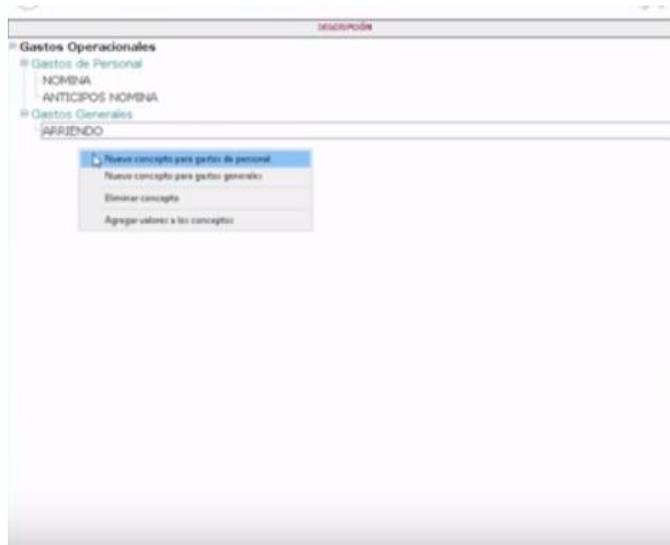


Helisa nos ofrece distintos productos que nos ayudan al manejo adecuado de la entidad.

- Contabilidad general: Existe un plan de cuentas que sirve como base para realizar las transacciones diarias de la entidad, dentro de este consta las cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

CUENTA	NOMBRE	TERCE	CENTR
21	OBLIGACIONES FINANCIERAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2105	BANCOS NACIONALES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
210510	PAGARES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	PROVEEDORES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2205	NACIONALES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
220501	MUEBLES DINO LTDA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
220502	OFMUEBLES LTDA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
220503	MUEBLES BMA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	CUENTAS POR PAGAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2335	COSTOS Y GASTOS POR PAGAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
233535	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
233550	SERVICIOS PUBLICOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2365	RETENCION EN LA FUENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
236525	SERVICIOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
236540	RETENCION POR COMPRAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
236565	POR IMPUESTO DE TIMBRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
236570	OTRAS RETENCIONES Y PATRIMONIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
236575	AUTORRETENCIONES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2367	IMPUESTOS A LAS VENTAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Nómina y Talento Humano: Aquí se cuenta con los nombres de los empleados de la entidad para realizar pagos de personal.



- Inventarios: Se establece los Kardex
- Facturación: Base de datos de todos los clientes, para el momento de la compra extender una factura.
- Compras – Ventas: Se cuenta con un registro de las compras y ventas realizadas, para el control de inventarios.

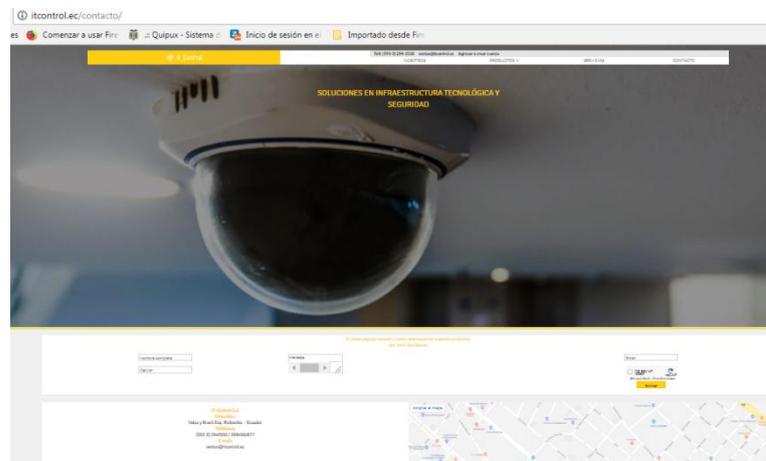
Los programas informáticos utilizados por la entidad serán actualizados y programados de acuerdo a la necesidad de la misma.

La contratación del paquete informático será anual, con el fin de establecer una optimización en las actividades que realice la entidad.



La empresa cuenta con páginas web que facilitan al usuario la ubicación de la entidad y mayor facilidad al momento de elegir un producto o servicio acorde a sus necesidades.

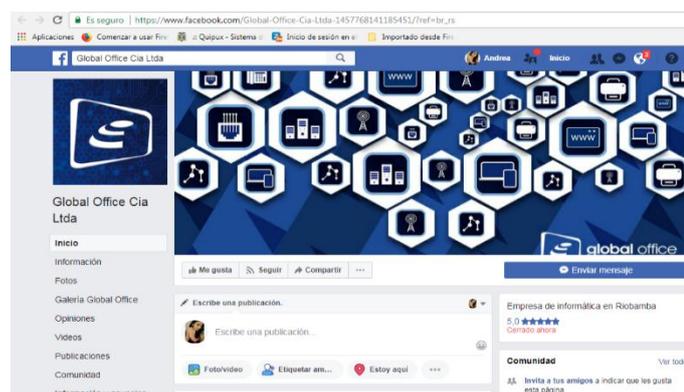
Página web: <http://itcontrol.ec/contacto/>



Las redes sociales son de vital importancia para la entidad ya que han evolucionado en la forma de comunicarse, dando a la empresa una gran oportunidad de hacerse conocer al cliente.

Global Office Cía. Ltda., cuenta con redes sociales en las que promociona sus productos y servicios como en Facebook, siendo la mayor red de interacción social.

Esta promoción y publicidad ha ayudado a obtener un mejor ingreso, ya que se aplica estrategias de marketing muy exitosas.





## **GLOBAL OFFICE CÍA LTDA. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Los canales de comunicación son importantes dentro de la entidad, ya que nos ayudan a mantener el correcto funcionamiento de la entidad y a establecer un buen ambiente laboral.

Se utilizará canales formales de comunicación que servirán para transmitir o llevar a cabo la información oficial de la entidad como oficios, memorándums, comunicados.

También se consideraran a escritos (publicaciones, cartas manuales.), orales (mensajes que se llevan a cabo en reuniones, conversaciones y llamadas), tecnológicas (videoconferencias, correos electrónicos, redes sociales.)

- Mantener una buena relación con los proveedores a través de una comunicación constante, esto llevará a que exista un servicio de calidad de ambas partes.
- La información y documentación deben contar con seguridad necesaria, para que al momento de su manipulación esta sea segura y que personas ajenas a la entidad o la competencia no tenga un libre acceso a la misma.
- Los empleados que estén a cargo de la información serán los responsables del manejo de la misma.
- Las falencias encontradas se comunicará de forma inmediata a la máxima autoridad.
- La entidad contara con claves de acceso a la información relevante.
- La entrega de información confidencial a un empleado, será para uso únicamente de la entidad y con supervisión de la máxima autoridad.

## ESTADOS FINANCIEROS

GLOBAL OFFICE CIA.LTDA.			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			<b>VALOR</b>
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO			\$ 22.694,30
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES CORRIENTES	NO RELACIONADOS	LOCALES	\$ 31.080,99
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (IVA)			\$ 4.032,75
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (RENTA)			\$ 13.625,06
INVENTARIO DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACÉN			\$ 78.435,09
ACTIVOS PAGADOS POR ANTICIPADO			\$ 1.700,00
OTROS ACTIVOS CORRIENTES			\$ 55.450,52
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>			<b>\$ 207.018,71</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			
<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, PROPIEDADES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS BIOLÓGICOS</b>			
MUEBLES Y ENSERES			\$ 10.384,98
EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE			\$ 2.045,88
VEHÍCULOS, EQUIPO DE TRANSPORTE Y CAMINERO MÓVIL			\$ 37.580,36
OTROS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO			\$ 300,00
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO			\$ 1.903,28
<b>TOTAL PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, PROPIEDADES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS BIOLÓGICOS</b>			<b>\$ 48.407,94</b>
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			<b>\$ 48.407,94</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>			<b>\$ 255.426,65</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES CORRIENTES	NO RELACIONADOS	LOCALES	\$ 140.643,58
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS – CORRIENTES		LOCALES	\$ 33.632,83
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENTES	RELACIONADOS	LOCALES	\$ 42.119,61
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENTES	NO RELACIONADOS	LOCALES	\$ 14.706,39
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>			<b>\$ 231.102,41</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>			<b>\$ 231.102,41</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>			
CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO			\$ 1.200,00
APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN			\$ 16.600,00
RESERVA LEGAL			\$ 4.364,14
UTILIDAD NO DISTRIBUIDA EJERCICIOS ANTERIORES			\$ 3.012,99
(-) PÉRDIDA DEL EJERCICIO			\$ 852,89
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>			<b>\$ 24.324,24</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>			<b>\$ 255.426,65</b>

<b>GLOBAL OFFICE CÍA.LTDA.</b>			
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>			
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>			
<b>INGRESOS</b>		<b>VALORES</b>	
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA			\$ 491.810,25
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA			\$ 274,71
<b>TOTAL INGRESOS</b>			<b>\$ 492.084,96</b>
<b>COSTOS Y GASTOS</b>		<b>COSTO</b>	<b>GASTO</b>
INVENTARIO INICIAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO		\$ 87.360,87	\$ 0,00
COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO		\$ 332.784,80	\$ 0,00
(-) INVENTARIO FINAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO		\$ 78.435,09	\$ 0,00
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS		\$ 0,00	\$ 43.671,30
BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS		\$ 0,00	\$ 12.463,30
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)		\$ 0,00	\$ 7.721,70
HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS		\$ 0,00	\$ 27.784,60
ARRENDAMIENTOS		\$ 0,00	\$ 11.991,90
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		\$ 0,00	\$ 610,20
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES		\$ 0,00	\$ 4.225,18
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD		\$ 0,00	\$ 9.797,85
SUMINISTROS, MATERIALES Y REPUESTOS.		\$ 0,00	\$ 4.276,68
TRANSPORTE		\$ 0,00	\$ 4.302,98
	OTRAS PROVISIONES	\$ 0,00	\$ 6.614,26
ARRENDAMIENTO MERCANTIL	DEL EXTERIOR	\$ 0,00	\$ 3.176,77
GASTOS INDIRECTOS ASIGNADOS DESDE EL EXTERIOR POR PARTES RELACIONADAS		\$ 0,00	\$ 5.825,81
GASTOS DE GESTIÓN		\$ 0,00	\$ 1.783,56
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (EXCLUYE ACTIVOS BIOLÓGICOS Y PROPIEDADES DE INVERSIÓN)	ACELERADA	\$ 0,00	\$ 878,99
OTRAS AMORTIZACIONES		\$ 0,00	\$ 3.951,96
SERVICIOS PÚBLICOS		\$ 0,00	\$ 694,46
PAGOS POR OTROS SERVICIOS		\$ 1.455,77	\$ 0,00
<b>TOTAL COSTOS</b>		<b>\$ 343.166,35</b>	
<b>TOTAL GASTOS</b>			<b>\$ 149.771,50</b>
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>			<b>\$ 492.937,85</b>
<b>PÈRDIDA DEL EJERCICIO (INGRESOS-GASTOS)</b>			<b>-\$ 852,89</b>

<b>GLOBAL OFFICE CÍA.LTDA.</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>		
<b>ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO POR EL METODO DIRECTO</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>	<b>SALDOS BALANCE</b>
95	INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS	\$ 1.628,88
9501	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$ 22.694,30
950101	CLASES DE COBROS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$ 50.582.738,00
95010101	COBROS PROCEDENTES DE LAS VENTAS DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	\$ 461.003,97
95010105	OTROS COBROS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$ 44.823,41
950102	CLASES DE PAGOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	-\$ 476.518,82
95010201	PAGOS A PROVEEDORES POR EL SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS	-\$ 384.877,82
95010203	PAGOS A Y POR CUENTA DE LOS EMPLEADOS	-\$ 91.641,00
950105	INTERESES PAGADOS	-\$ 6.614,26
9502	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-\$ 68.577,91
950209	ADQUISICIONES DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-\$ 32.580,36
950221	OTRAS ENTRADAS (SALIDAS) DE EFECTIVO	-\$ 35.997,55
9503	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	\$ 47.512,49
950304	FINANCIACIÓN POR PRÉSTAMOS A LARGO PLAZO	\$ 33.632,83
950305	PAGOS DE PRÉSTAMOS	\$ 13.879,66
9505	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	\$ 1.628,88
9506	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	\$ 21.065,42
9507	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	\$ 22.694,30
96	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA	-\$ 852,89
970	AJUSTE POR PARTIDAS DISTINTAS AL EFECTIVO	-\$ 878,99
97001	AJUSTES POR GASTO DE DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	-\$ 878,99
980	CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS	\$ 24.426,18
98001	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	\$ 84.827,28
98004	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN INVENTARIOS	\$ 8.925,78
98005	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN OTROS ACTIVOS	-\$ 32.580,36
98006	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	\$ 16.174,50
98008	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN BENEFICIOS EMPLEADOS	-\$ 5.839,94
98010	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN OTROS PASIVOS	-\$ 47.081,08
<b>98020</b>	<b>FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 22.694,30</b>

GLOBAL OFFICE CIA.LTDA.

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

ESTADO DE RESULTADOS

DETALLE	CAPITAL	APORTE S DE SOCIOS O ACCIONES PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	PRIMA POR EMISIÓN PRIMARIA DE ACCIONES	RESERVAS		OTROS RESULTADOS INTEGRALES				RESULTADOS ACUMULADOS								TOTAL PATRIMONIO		
				RESERVA LEGAL	RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA	SUPERAVIT DE ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	SUPERAVIT POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	SUPERAVIT POR REVALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	OTROS SUPERAVIT POR REVALUACIÓN	GANANCIAS ACUMULADAS	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	RESERVA DE CAPITAL	RESERVA POR DONACIONES	RESERVA POR VALUACIÓN	SUPERAVIT POR REVALUACIÓN DE INVERSIONES	GANANCIA NETA DEL PERIODO		(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	
SALDO AL FINAL DEL PERÍODO	1200,00	16600,00	4364,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3012,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-852,89	24324,24
SALDO REEXPRESADO DEL PERIODO INMEDIATO	1200,00	16600,00	4364,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3012,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25177,13
CAMBIOS DEL AÑO EN EL PATRIMONIO:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-852,89	-852,89
SALDO DEL PERÍODO INMEDIATO ANTERIOR	1200,00	16600,00	4364,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3012,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25177,13
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO (GANANCIA O)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-852,89	-852,89

## INFORME DE GERENCIA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2017

En mi calidad de Gerente General y Representante Legal de la Compañía GLOFFICE GLOBAL OFFICE CIA. LTDA. En cumplimiento a lo dispuesto en los Estatutos y en la Ley de Compañías, presento a los Accionistas el Informe de Gerencia de la Compañía GLOFFICE GLOBAL OFFICE CIA. LTDA. Correspondiente al año 2017.

### ENTORNO MACROECONÓMICO

El Producto Interno Bruto del Ecuador creció 1.6% en el año 2017 y la tasa de inflación fue -0.20%. Según los datos del Gobierno Ecuatoriano. Cabe resaltar que el crecimiento del PIB en países vecinos, Colombia y Perú fue de 2% y 3,9% respectivamente y su nivel de atracción de la inversión extranjera es muy superior a la del Ecuador.

En lo correspondiente al ámbito laboral la tasa de desempleo a diciembre del 2017, se ubicó en el 5,2 Porcentaje mayor reflejado en el año 2016 que fue de 4,8% según el INEC

El riesgo país en diciembre del 2017 (355 puntos) refleja un deterioro frente al año 2015 (1235 puntos) seguimos siendo uno de los países menos atractivo para invertir dentro de la Región de América Latina. Por ello en el país debido a las reformas gubernamentales y la nueva dinámica macroeconómica a la que nos enfrentamos, ha desacelerado el crecimiento de la empresa. A ello también se suma la aplicación de salvaguardias a los productos de tecnología.

### ENTORNO MICROECONOMICO

En la Compañía GLOFFICE GLOBAL OFFICE CIA. LTDA. Reporta para el Ejercicio Económico 2017, una disminución de las ventas, de 21495.47 equivalente al - 4.36% las cuales se atribuyen a los siguientes factores: a) al Incremento de la competencia, b) baja de ventas, c) Aplicación de salvaguardia a productos de tecnología.

Con los antecedentes expuestos es importante mencionar que las ventas han disminuido en un 4.36% con referencia al año anterior. Por lo que se ha tenido un pérdida de 852.89, por lo que se debe tomar medidas para suplir dicho efecto económico.

### ENTORNO LEGAL

La Compañía GLOFFICE GLOBAL OFFICE CIA. LTDA., se encuentra al día en los pagos de Impuestos y contribuciones al SRI; por lo que la empresa ha reportado información oportuna a la Superintendencia de Compañías.

Es importante mencionar que la compañía no ha tenido ningún inconveniente legal, con ninguna entidad pública, ni con pariente alguno.

Riobamba, 16 de Abril del 2018

-----  
Luis Ángel Lara Granizo  
**GERENTE GENERAL**  
**GLOFFICE GLOBAL OFFICE CIA.LTDA.**

## 4.2.9 Monitoreo y Seguimiento

### Sistema de Evaluación del Control Interno

Con el fin de implementar un Sistema de Control Interno , se ha procedido a realizar un diagnóstico actual de la entidad , por medio de cuestionarios de control interno bajo el método del COSO III al personal que labora en la empresa Global Office Cía. . Ltda. , ubicada en las calles José Veloz y Brasil esq.

### Ponderación

Esta matriz nos dará los parámetros de evaluación a los cuestionarios aplicados en la entidad.

Parámetros de evaluación de los cuestionarios de Control Interno

PARÀMETRO	CALIFICACIÓN
<b>Muy Bueno</b>	5
<b>Bueno</b>	4
<b>Regular</b>	3
<b>Malo</b>	2
<b>No existe</b>	1

Se realizarán los cuestionarios de control interno basándose en las 5 componentes de control interno y en los 17 principios que este abarca.

<b>N<sup>a</sup></b>	<b>PRINCIPIO</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	
<b>Principio 1</b>	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
<b>Principio 2</b>	Ejerce la responsabilidad de supervisión
<b>Principio 3</b>	Establece estructuras, autoridad y responsabilidades
<b>Principio 4</b>	Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales
<b>Principio 5</b>	Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	
<b>Principio 6</b>	Especifica objetivos relevantes
<b>Principio 7</b>	Identifica y analiza los riesgos
<b>Principio 8:</b>	Evalúa el riesgo de fraude
<b>Principio 9</b>	Identifica y analiza los cambios significativos
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
<b>Principio 10</b>	Selecciona y desarrolla actividades de control
<b>Principio 11</b>	Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología
<b>Principio 12</b>	Despliega políticas y procedimientos
<b>Principio 13</b>	Utiliza información relevante
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>Principio 14</b>	Se comunica internamente
<b>Principio 15</b>	Se comunica con el exterior
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<b>Principio 16</b>	Realiza evaluaciones continuas y/o independientes
<b>Principio 17</b>	Evalúa y comunica deficiencias

## FICHAS DE EVALUACIÓN

EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>						
<b>PUESTO:</b>						
<b>FECHA: EVALUADOR:</b>						
CRITERIO	VALORES					PUNTAJE
	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	
	1	2	3	4	5	
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple a cabalidad las tareas encomendadas						
<b>CALIDAD</b>						
No comete errores en sus actividades						
Hace uso debido de los recursos de la entidad						
Requiere una supervisión constante						
Es profesional						
Es respetuoso y amable al dirigirse a los demás						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
Demuestra cortesía ante los clientes						
Brinda adecuada atención a los clientes						
Evita conflictos internos						
<b>INICIATIVA</b>						
Propone nuevas ideas para mejorar los procesos						
Es flexible al cambio						
Capacidad para resolver problemas						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
Se integra al equipo de trabajo						
Se apega a los objetivos como equipo						
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
Planifica actividades						
Usa indicadores						
Vela por el cumplimiento de metas y objetivos						
<b>TOTAL</b>						

COMENTARIOS/ SUGERENCIAS:

---



---



---

N:

N:

Firma evaluado

Firma evaluador

## CONCLUSIONES

A lo largo desarrollo de este trabajo de titulación se han encontrado las siguientes conclusiones:

- Se pudo concluir que la empresa Global Office Cía. Ltda. no posee un Sistema de Control Interno adecuado, motivo por el cual la organización no ha logrado la consecución de sus objetivos propuestos.
- En la perspectiva general del funcionamiento de la institución se determinó que no se aplican adecuadamente las políticas y procedimientos internos, lo que hace necesario la elaboración de un Manual de Control Interno basado en el Método COSO III, el mismo que se ajuste a las necesidades específicas de la empresa.
- La atención, vigilancia y monitoreo es inexistente para las distintas áreas de la entidad, debido a la falta de control interno que le estipule directrices claras y específicas para el buen funcionamiento organizacional.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente y a todo el personal de la institución, lo siguiente.

- La Entidad debe conservar y aplicar inmediatamente el Manual de Control Interno a fin de que se convierta en una guía útil y adecuada para la ejecución de las actividades con la aplicación de los procedimientos, políticas y controles oportunos.
- Se sugiere a los representantes y funcionarios de la empresa Global Office Cía., Ltda., que la propuesta elaborada sea implementada, puesto que el control interno es un instrumento fundamental para la medición del desempeño, y también sirve de apoyo para la consecución de objetivos direccionando la buena toma de decisiones.
- Se recomienda que se realice un seguimiento continuo al funcionamiento del Control Interno, a través de evaluaciones y revisiones paulatinas, a las áreas determinadas como críticas y al personal, a fin de medir el grado de desempeño y el adelanto administrativo, operativo y contable.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, O. J.** (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Grupo Cultural.
- Álvarez, J.** (2008). *Como hacer Investigación Cualitativa* (3a.ed.). México: McGraw-Hill.
- Astudillo, D.** (2011). *Diseño y elaboración de un manual de procedimientos de control interno para la empresa AGROINSUR*. Obtenido de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1224>
- Ávila, H.** (2012). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A .
- Bernal, C.** (2010). *Metodología de la Investigación* . México: Pearson Educación.
- Bernal Torres, C. A.** (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Blanco Luna, Y.** (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos* (2a.ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Burgos , N.** (2001). *Investigación Cualitativa* (2a.ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- Cepeda, G.** (2002). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: Nomos.
- Cifuentes, R.** (2010). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Concha S.** (2015). *Diseño de un Modelo de Control Interno Contable basado en el Método COSO III para la Clínica Cía Ltda*. México: Pearson Educación.
- Dueñas, N.** (2007). *Módulo 3: El Sistema de Control Interno y el aseguramiento de la calidad*. Loja: Universidad Particular de Loja.
- Estupiñán , R., & Estupiñán , O.** (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. (2a.ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Human, V.** (2005). *Manual y Técnicas de Investigación: Conceptos y Aplicaciones*. Lima: Ipladees.
- Hurtado, J.** (2010). *Como formular objetivos de Investigación* . México: McGraw-Hill.
- León, M.** (2012). *Auditoría Financiera I. El proceso de Auditoría Financiera*. Loja: Ediloja.
- Morales, L., & Torres, M.** (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno de Inventario basado en el Modelo COSO I para la empresa Service Lunch en la ciudad de Guayaquil.(Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana)*.

Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10008/1/UPS-GT001162.pdf>

**Munch, L.** (2005). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México: Trillas.

**Munch, L.** (2010). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. México: Pearson Educación.

**Parra, L.** (2009). *Elaboración de Cuestionarios y Entrevistas*. Obtenido de: [http://es.slideshare.net/d\\_parra/elaboracion-de-cuestionarios-y-entrevista?next\\_slideshow=1](http://es.slideshare.net/d_parra/elaboracion-de-cuestionarios-y-entrevista?next_slideshow=1)

**Rodríguez Valencia, J.** (2011). *Como Elaborar y Usar Manuales Administrativos*. México: Cengage Learning.

**Toledo, J.** (2010). *Fundamentos de Diseño Gráfico (2a.ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.

**Velasquez, M.** (2013). *Auditoría de Gestión I. Guía Didáctica*. Loja: Ediloja Cía.

**Zorrilla Arena, T.** (2000). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana.

## ANEXOS

**Anexo 1:** Encuesta aplicada a los funcionarios de la empresa Global Office Cía. Ltda.



**Escuela Superior Politécnica de Chimborazo**  
**Facultad de Administración de Empresas**  
**Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría**

**Encuesta dirigida hacia:** Funcionarios de la empresa Global Office.  
Cía.Ltda.

**Objetivo:** Obtener información, la cual permitirá diseñar el sistema de control interno para la Empresa Global Office Cía. Ltda.

1.- ¿Conoce que es Control Interno?

SI

NO

2.- ¿Cree que es necesario realizar un Manual de Control Interno en la empresa?

SI

NO

NO SABE

3.- ¿Cómo calificaría a la actual gestión de la empresa?

EXCELENTE

MUY BUENA

BUENA

REGULAR

4.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones con el fin de mejorar el desempeño en sus funciones?

MENSUAL

SEMESTRAL

ANUAL

NUNCA

5.- **¿Usted colaboraría en la implantación del Manual de Control Interno en la empresa?**

SI

NO

6.- **¿En qué rango se encuentra el ambiente de trabajo en el que usted se desempeña?**

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

7.- **¿Conoce su nivel de responsabilidad dentro de la entidad que le han sido asignados?**

SI

NO

8.- **¿Son controladas las adquisiciones, ventas y disposiciones dentro de la entidad?**

SI

NO

9.- **¿Gerencia recibe información oportuna y confiable con respecto a la información financiera?**

SI

NO

**Anexo 2:** Entrevista dirigida al Gerente de la Empresa Global Office Cía. Ltda. , Ing. Luis Lara.



**Escuela Superior Politécnica de Chimborazo**  
**Facultad de Administración de Empresas**  
**Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría**

**Entrevista dirigida hacia:** Ing. Luis Lara.

**Objetivo:** Obtener información, la cual permitirá diseñar el sistema de control interno para la Empresa Global Office Cía. Ltda.

1. **¿La entidad cuenta con un organigrama institucional?**
2. **¿Indique qué controles se emplean en las adquisiciones?**
3. **¿Qué controles internos se ejecutan en las ventas?**
4. **¿Qué controles que se realizan a los inventarios?**
5. **¿Qué controles se realizan a los activos fijos?**
6. **¿Existen procedimientos contables definidos y un plan de cuentas?**

### Anexo 3: Información General de la Compañía

Información General					
Expediente	145800	Nombre Comercial		Ruc	0691736407001
Fecha de Constitución	2012-03-07	Nacionalidad	ECUADOR	Plazo Social	2042-03-07
Tipo Compañía	RESPONSABILIDAD LIMITADA	Oficina de Control	AMBATO	Situación Legal	ACTIVA
Ubicación					
Provincia	CHIMBORAZO	Cantón	RIOBAMBA	Ciudad	RIOBAMBA
Parroquia	RIOBAMBA	Calle	VELOZ	Numero	3640
Intersección	BRASIL	Ciudadela		Conjunto	
Edificio/Centro Comercial		Barrio		Km	
Camino		Piso		Bloque	
Referencia Ubicación	FRENTE A VALLEJO MOTORS				
Contactos					
Castillero Postal		Celular	0996086119	Fax	
Teléfono 1	032944229	Teléfono 2	032943550	Sitio Web	
Correo 1	lulelara@globaloffice.com.ec	Correo 2	contabilidad@globaloffice.com.ec		
Información Adicional					
¿Es proveedora de bienes o servicios del estado?	SI	¿Ofrece servicios de pago a remesas?	NO	¿Compañía vende a crédito?	NO
¿Pertenece a MV?	NO	Fecha de última actualización - Seguros		Fecha de última actualización - Societario	
Actividad Económica					
Objeto Social	PRIMERO: LA COMPRA, VENTA, DISTRIBUCION, INSTALACION Y MANTENIMIENTO, DE EQUIPOS, PARTES Y ACCESORIOS DE COMPUTACION Y ELÉCTRONICOS EN GENERAL - SEGUNDO:...				
Ciú Actividad Nivel 2	G46	Descripción	COMERCIO AL POR MAYOR, EXCEPTO EL DE VEHICULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS.		
Ciú Operación Principal	G4651.01	Descripción	VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.		
Capital a la Fecha					
Capital suscrito	1.200	Capital Autorizado	0	Valor Nominal	10

## Anexo 4: Accionistas



### ÁRBOL ACCIONARIO DE PERSONAS

uede usar click derecho sobre un registro del arbol accionario para ver mas opciones.

Nº	Identificación	Nombre	Nacionalidad	Tipo Inversión	Capital	Restricción
1	0602000150	LARA GRANIZO FAVIO ORLANDO	ECUADOR	NACIONAL	200.0000	N
2	0603001413	LARA GRANIZO LUIS ANGEL	ECUADOR	NACIONAL	200.0000	N
3	0900273012	LARA GRANIZO LUIS ANGEL	ECUADOR	NACIONAL	200.0000	N
4	0602000168	LARA GRANIZO MARIO LEONARDO	ECUADOR	NACIONAL	200.0000	N
5	0603148354	LARA GRANIZO MAYRA CATALINA	ECUADOR	NACIONAL	200.0000	N
6	0603031699	LARA GRANIZO NIDIA LORENA	ECUADOR	NACIONAL	200.0000	N

Anexo 5: Constitución



Riobamba, 15 de marzo del 2012

Señor:  
Luis Ángel Lara Granizo  
Presente.

De mi consideración:

Por medio del presente, tengo el agrado de comunicarle a usted, que ha sido elegida, en el Acto Constitutivo, para que se desempeñe en el cargo de **Gerente de la Compañía GLOFFICE GLOBAL OFFICE CIA. LTDA.**, por un periodo de cuatro años, conforme lo estipula el Art. Décimo Tercero del Estatuto Social. Entre varias de sus atribuciones consta la representación legal, judicial y extrajudicial de la Compañía, según lo dispone el mismo artículo, literal D.

**GLOFFICE GLOBAL OFFICE CIA. LTDA.**, se constituyó mediante escritura pública otorgada ante el Notario Tercero del cantón Riobamba, Dra. Elba Fernández Cando, el catorce de febrero del 2012, e inscrita en el Registro Mercantil del cantón Riobamba el siete de marzo del dos mil doce, con la partida No. 335, anotado bajo el No. 1990 del Repertorio.

CAPITAL SOCIAL DE LA COMPAÑÍA \$ 1.200,00 DOLARES

Atentamente,



Nidia Lorena Lara Granizo

**PRESIDENTE GLOFFICE GLOBAL OFFICE CIA. LTDA**

C. C. No. 0603031899

Riobamba, 16 de marzo del 2012

Nacionalidad Ecuatoriana

Dirección: Venezuela 20-47 y 5 de Junio