



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P**

**TÍTULO DEL TRABAJO**

**EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA MEJORAR LOS  
PROCESOS DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA REDPRIMCEL UBICADA EN LA  
CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2018**

**AUTORAS:**

**Benavides Maliza Milena Alexandra  
Solis Hidalgo Lady Priscila**

**Guaranda, Diciembre, 2019**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención de título de  
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP.**

**“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA MEJORAR LOS  
PROCESOS DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA REDPRIMCEL UBICADA EN LA  
CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2018”**

**Autores:**

**BENAVIDES MALIZA MILENA ALEXANDRA  
SOLIS HIDALGO LADY PRISCILA**

**Director:**

**Dr. VENEGAS SALINAS HECTOR MARCELO**

**Pares:**

**Ing. DURAN VELOZ MARÍA FERNANDA  
Ing. ESTRADA MIÑO ELSA ELISA**

**Guaranda-Ecuador**

**Año 2019**

## **Agradecimiento**

Agradecemos primeramente a Dios por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional y cumplir uno de nuestros anhelos más deseados.

A nuestras madres Giovanna y Aracelly, por ser el pilar fundamental y más importante y por demostrarnos siempre su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí. Es un orgullo y un privilegio el ser sus hijas.

No podemos dejar de lado a dos personas muy importantes en nuestras vidas como lo son nuestras abuelitas Angela y Piedad quienes nos enseñaron a luchar siempre por nuestras metas sin importar que tan difícil sea alcanzarlas sin duda alguna ellas han hecho de nosotras las personas que somos ahora, y a cada uno de los que forman parte de nuestra familia por estar siempre dándonos la fuerza que necesitamos para seguir adelante, también a las personas que siempre han estado apoyándonos en el transcurso del desarrollo de nuestra tesis y finalmente un eterno agradecimiento a la Universidad la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotras, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

**Milena & Lady**

## **Dedicatoria**

Al creador de todas las cosas, ya que él nos ha dado la fortaleza para seguir cuando hemos estado a punto de caer, por eso con toda la humildad de nuestros corazones este trabajo de tesis lo dedicamos a Dios.

De la misma manera, dedicamos esta tesis a nuestras madres Giovanna y Aracelly, quienes nos han brindado su apoyo y cariño incondicional para salir adelante en los momentos más difíciles.

A nuestras abuelitas Angela y Piedad porque son muy importantes ya que ellas nos guiaron y enseñaron a seguir adelante por más obstáculos que tengamos a lo largo de la vida, y que debemos luchar por lo que queremos.

A nuestra familia en general ya que siempre nos han estado apoyando, por compartir con nosotras buenos y malos momentos.

Y a todas las personas que están y han estado presentes en el desarrollo de nuestro trabajo de tesis.

**Milena & Lady**

**DR. HÉCTOR MARCELO VENEGAS SALINAS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

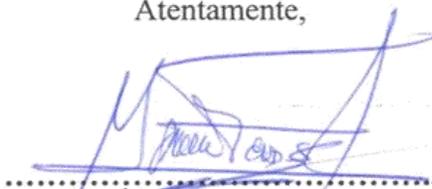
**CERTIFICA**

Que las señoritas **BENAVIDES MALIZA MILENA ALEXANDRA** y **SOLIS HIDALGO LADY PRISCILA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado: **“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA REDPRIMCEL UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2018”** en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 27 de Noviembre del 2019

Atentamente,



**Dr. Héctor Marcelo Venegas Salinas**

**Cd. N°: 1705281440**

ING. MARÍA FERNANDA DURAN VELOZ EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

### CERTIFICA

Que las señoritas **BENAVIDES MALIZA MILENA ALEXANDRA** y **SOLIS HIDALGO LADY PRISCILA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado: **“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA REDPRIMCEL UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2018”** en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 27 de Noviembre del 2019

Atentamente,



**Ing. María Fernanda Duran Veloz**

**Cd. N°: 0603612326**

ING. ELSA ELISA ESTRADA MIÑO EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

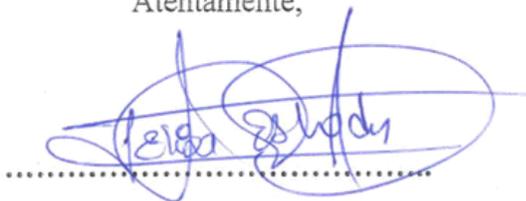
### CERTIFICA

Que las señoritas **BENAVIDES MALIZA MILENA ALEXANDRA** y **SOLIS HIDALGO LADY PRISCILA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado: "EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA REDPRIMCEL UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2018" en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 27 de Noviembre del 2019

Atentamente,



**Ing. Elsa Elisa Estrada Miño**

**Cd. N°: 0604259986**

## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Nosotras, **Benavides Maliza Milena Alexandra y Solis Hidalgo Lady Priscila** en calidad de autores del trabajo de investigación: **EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA REDPRIMCEL UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2018**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8,9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.




---

**Benavides Milena**

1208219012




---

**Solis Lady**

0202289773

Se otorgó ante mi y en fe de ello  
 confiero ésta *Primera* copia  
 certificada, firmada y sellada en *3 fs.*  
 Guaranda, I.S. de *Diciembre* del 20*19*.





20190201002P01761      DECLARACION JURAMENTADA  
 OTORGAN: MILENA ALEXANDRA BENAVIDES MALIZA Y OTRA  
 CUANTIA: INDETERMINADA  
 DI 2 COPIAS



En la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día miércoles dieciocho de diciembre de dos mil diecinueve, ante mí DOCTOR HERNÁN RAMIRO CRIOLLO ARCOS, NOTARIO SEGUNDO DE ESTE CANTÓN, comparecen las señoritas Milena Alexandra Benavides Maliza y Lady Priscila Solis Hidalgo, por sus propios derechos. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatorianas, mayores de edad, de estados civil solteras, domiciliadas en esta ciudad de Guaranda, con celular número: cero nueve nueve tres seis nueve siete cuatro cero siete y cero nueve nueve siete cero nueve ocho seis siete siete, correo electrónico: mabmaliza@gmail.com, y ladytapsolis.04@gmail.com; a quienes de conocerlas doy fe en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía en base a la que procedo a obtener sus certificados electrónicos de datos de identidad ciudadana, del Registro Civil, mismo que agrego a esta escritura como documentos habilitantes; bien instruidas por mí el Notario en el objeto y resultados de esta escritura de Declaración Juramentada que a celebrarla proceden, libre y voluntariamente.- En efecto juramentado que fueron en legal y debida forma previa las advertencias de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, declaran lo siguiente: Que previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, otorgado por la Universidad Estatal de Bolívar, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente Proyecto de Investigación: **“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA REDPRIMCEL UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA AÑO 2018”**, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras, es todo cuanto tenemos que decir en honor a la verdad”. Hasta aquí la declaración juramentada que junto con los documentos anexos y habilitantes que se incorpora queda elevada a escritura pública con todo el valor legal, y que las comparecientes aceptan en todas y cada una de sus partes, para la celebración de la presente escritura se observaron los preceptos y requisitos previstos en la Ley Notarial; y, leída que le fue a las comparecientes por mí el Notario, se ratifican y firman conmigo en unidad de acto quedando incorporada en el Protocolo de esta Notaría, de todo cuanto DOY FE.

Srta. Milena Alexandra Benavides Maliza  
 C.C. 1208219012

Srta. Lady Priscila Solis Hidalgo  
 C.C. 0202289773

DR. HERNÁN RAMIRO CRIOLLO ARCOS  
 NOTARIO SEGUNDO DE CANTÓN GUARANDA

## Índice General

Agradecimiento .....	II
Dedicatoria .....	III
Certificado Director .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Certifica Par Academico .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Certifica Par Academico .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Declaración Juramentada .....	VII
Resumen Ejecutivo.....	XV
Abstract.....	XVI
Tema.....	1
Introducción .....	2
Antecedentes .....	4
Descripción del Problema .....	7
Formulación del Problema .....	8
Justificación.....	9
Objetivos .....	11
Objetivo General .....	11
Objetivos Específicos.....	11
Capítulo I: Marco Teórico.....	12

Referencial .....	12
Control interno. ....	12
Objetivo del control interno. ....	12
Objetivos operacionales. ....	12
Objetivos financieros .....	13
Objetivos de cumplimiento .....	13
Importancia de los objetivos del control interno.....	13
Características del control interno.....	14
Elementos del control interno. ....	15
Ambiente de control.....	15
Evaluación de riesgos.....	16
Actividades de Control.....	18
Información y Comunicación.....	19
Monitorización .....	19
Gestión. ....	19
Objetivo de la Gestión.....	20
Gestión administrativa. ....	20
Importancia de la gestión .....	21
Factores imprescindibles de la gestión administrativa.....	21
Planificación.....	21

Organización .....	22
Dirección .....	22
Control.....	23
Objetivos de la gestión administrativa .....	23
Habilidades administrativas .....	24
Conceptual.....	25
Gestión .....	25
Gestion Administrativa .....	25
Organización .....	25
Sistema de control interno.....	26
Control interno .....	27
Geo referencial .....	28
REDPRIMCEL Cía. Ltda.....	28
REDPRIMCEL sucursal Quito. ....	28
Legal.....	30
Capítulo II: Metodología.....	35
Tipo de Investigación.....	35
Por el nivel. ....	35
Descriptiva .....	35
Por la técnica de investigación. ....	35

Investigación conjunta .....	35
Según la relación al tiempo.....	35
Retrospectivo – transversal .....	35
Por el propósito.....	35
Mixta .....	35
Métodos.....	36
Inductivo .....	36
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	36
Universo .....	36
Procesamiento de la Información.....	37
Capítulo III: Resultados y Discusión .....	47
Cumplimiento de Objetivos .....	48
Propuesta .....	48
Datos informativos .....	48
FODA.....	51
Antecedentes de la propuesta .....	51
Diagnostico .....	51
Formulación de la propuesta .....	52
Formulación .....	52
Procesos de gestión .....	52

Conclusiones .....	58
Recomendaciones.....	59
Bibliografía .....	60
Anexos.....	63
Anexo 1: Presupuesto.....	63
Anexo 2: Cronograma .....	64
Anexo 3 Aplicación de la encuesta a los funcionarios de la compañía.....	66
Anexo 4 Formato de encuesta .....	69
Anexo 5: Formato de entrevista .....	71

## Índice de Tablas

Tabla1 Identificación del riesgo.....	18
Tabla2 Datos de la compañía .....	28
Tabla3 Ambiente de control apropiado.....	37
Tabla4 Desempeño de funciones.....	38
Tabla5 La contabilidad es realizada por profesional contable .....	39
Tabla6 Identificación de riesgos .....	40
Tabla7 Actividades que fomentan la integración del personal .....	41
Tabla8 Procesos y proyectos se encuentran documentados .....	42
Tabla9 Programa de trabajo e indicadores de gestión fueron difundidos .....	43
Tabla10 Líneas de comunicación e información .....	44
Tabla11 Evaluaciones del control interno.....	45
Tabla12 Plan de mejoras del control interno.....	46
Tabla13 Nómina de trabajadores .....	50
Tabla14 Matriz FODA .....	51
Tabla15 Presupuesto .....	63
Tabla 16 Cronograma de actividades.....	64

## Índice de Figuras

Figura 1 Mapa Geo Referencial .....	29
Figura 2 Ambiente de control apropiado .....	37
Figura 3 Desempeño de funciones .....	38
Figura 4 La contabilidad es realizada por profesional contable.....	39
Figura 5 Identificación de riesgos. ....	40
Figura 6 Integración del personal.....	41
Figura 7 Procesos y proyectos se encuentran documentados.....	42
Figura 8 Programa de trabajo e indicadores de gestión fueron difundidos.....	43
Figura 9 Líneas de comunicación e información. ....	44
Figura 10 Evaluaciones del control interno. ....	45
Figura 11 Plan de mejoras del control interno. ....	46
Figura 12 Selección del personal .....	55

## Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de tesis está encaminado a la necesidad de proponer un plan de mejora para la compañía REDPRIMCEL, a pesar de ser una empresa reconocida en gran parte del Ecuador ha tenido deficiencias en los procesos de gestión, lo que ocasiona problemas dentro de la entidad aplicándose una investigación descriptiva la cual permite determinar cuáles son las causas que originan este problema, para a cual se implementó una encuesta a todo el personal que labora en la entidad y una entrevista la misma que estuvo direccionada a la gerente general.

El control interno dentro de la entidad tiene ciertas limitaciones y errores en su ejecución las cuales dificultan obtener una seguridad razonable y a su vez impide el correcto cumplimiento de los objetivos propuesto, una de las principales razones por las cuales existen todas estas falencias en el control interno sería por que no se realizan evaluaciones continuas y están no se encuentran correctamente estructuradas.

Todo esto conlleva a que los factores endógenos de la compañía afecten significativamente a los activos, políticas y captación de recursos financieros haciendo que la función de dirigir se dificulte. Este estudio se enfoca en los procesos de gestión de la compañía ya que ayudara a brindar un soporte adecuado en los procesos que se realizan en las diferentes áreas funcionales de la compañía cuya finalidad es lograr resultados efectivos los cuales le permitan tener una ventaja significativa ante la competencia.

**Palabras claves:** control interno, procesos de gestión, cumplimiento de objetivos

## **Abstract**

This thesis work is aimed at the need to propose an improvement plan for the REDPRIMCEL company, despite being a recognized company in much of Ecuador has had deficiencies in management processes, which causes problems within the entity applying a descriptive investigation which allows to determine what are the causes that originate this problem, for which a survey was carried out to all the personnel working in the entity and an interview that was directed to the general manager.

The internal control within the entity has certain limitations and errors in its execution which make it difficult to obtain reasonable security and in turn prevents the correct fulfillment of the proposed objectives, one of the main reasons why all these shortcomings exist in the internal control It would be because there are no continuous evaluations and they are not properly structured.

All this leads to the endogenous factors of the company significantly affecting the assets, policies and raising of financial resources making the management function difficult. This study focuses on the company's management processes as it will help to provide adequate support in the processes that are carried out in the different functional areas of the company whose purpose is to achieve effective results which allow it to have a significant advantage over the competition.

**Keywords:** internal control, management processes, fulfillment of objectives

## **Tema**

EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA REDPRIMCEL UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2018.

## Introducción

Antiguamente el control interno era ejercido por los mismos propietarios, quienes realizaban las funciones de director y supervisor personalmente para verificar si se estaban cumpliendo las normas establecidas por la empresa, por estas razones no les era necesario llevar un control adecuado ya que decían que el control interno no es considerado un instrumento de gestión capaz de lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto, pero con el tiempo esto cambio.

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que todo tipo de organización tenga una seguridad razonable para que así puedan cumplir con los objetivos institucionales y esté en capacidad de informar a tiempo de la gestión que se va a realizar. El control interno tiene ciertas limitaciones las cuales dificultan que tenga una seguridad absoluta con respecto al cumplimiento de los objetivo es por esto que no da una seguridad absoluta sino razonable.

El control interno tiene cinco componentes los cuales son:

Ambiente control, este juega un papel importante dentro de una compañía ya que este se encarga de dar cumplimiento a los objetivos que tiene la misma, así como la implementación de un sistema de control interno adecuado serviría de base para diagnosticar, mejorar, evaluar y corregir ciertos errores que se vayan suscitando.

Valoración de riesgos, identifica y analiza riesgos en organizaciones más relevantes que pueden impedir el logro de objetivos, aunque no puede dar con certeza cuando se van a producir ya sean por factores internos o externos.

Actividades de control, estas actividades existen en toda organización son las políticas y procedimientos que ayudan a que se den cumplimiento a las instrucciones de la dirección, este componente permite que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

Información y comunicación, los sistemas de información están orientados a producir informes sobre la gestión, realidad financiera y cumplimiento de normativas la cual hace posible operar y controlar la organización, todos estos datos deben ser transmitida al recurso humano para que de esta manera pueda participar en el sistema de control interno.

Monitorización, se debe vigilar constantemente las actividades que se ejecutan para de esta manera determinar los resultados que se obtiene, ya que está sujeto a errores por diferentes circunstancias por lo cual con el tiempo pierde su efectividad por esto es importante realizar un seguimiento adecuado del mismo.

Con el tiempo fue aumentando la complejidad de la empresa debido a esto los funcionarios decidieron imponer una división del trabajo que tenía como objeto la especialización de los empleados y sus funciones, ya que esto exigía una organización que sea adecuada para que la compañía consiga los fines deseados.

La modernización y la mejora que ha habido en los últimos años en lo que se trata de tecnología ha permitido que los procesos que se llevaban manualmente ahora sean procesados en sistemas y programas tecnológicos, por todo esto se llega a la conclusión de que el mundo empresarial ha cambiado y que este cambio debe ir acompañado de un correcto control de gestión que permita garantizar la buena gestión empresarial.

Todo esto conlleva a que los factores endógenos de las empresas afecten significativamente a los activos, políticas y captación de recursos financieros haciendo que la función de dirigir se dificulte. Este estudio se enfoca en los procesos de gestión de la compañía ya que ayudara a brindar un soporte adecuado en los procesos que se realizan en las diferentes áreas funcionales de la compañía cuya finalidad es lograr resultados efectivos los cuales le permitan tener una ventaja significativa ante la competencia.

## **Antecedentes**

“El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. (Bolaños, 2019)

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades, así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.” (Bolaños, 2019)

Debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

Para ello los contadores idearon la comprobación interna, la cual era conocida como: "la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procesos adoptados, que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible, práctico y económico, el máximo de protección, control e información verídica". (Muñoz, 2010)

“Como se expresó anteriormente, el control interno ha ido evolucionando estableciendo tres etapas bien definidas, en las cuales los conceptos de control interno han variado como lo explico a continuación:

**La primera**, está estrechamente relacionada con los controles contables y administrativos, para garantizar que el proceso de presentación de los informes financieros esté libre de utilidades fraudulentas, siendo los gestores los auditores de estados financieros y los organismos reguladores. El objetivo fundamental de este tipo de control interno fue la comprobación y verificación de cifras y soportes contables, constituyéndose en el sinónimo de auditoría, con una orientación exclusivamente operacional relacionada con la función contable. (GONZÁLEZ, 2010, págs. 6, 7)

**La segunda**, se encuentra marcada por un ordenamiento legal, en la cual se logran imponer estructuras y prácticas de control interno, especialmente para el sector público, pero con una conciencia distorsionada, al hacerlo funcionar muy cerca de la línea de cumplimiento (formal) y lejos de los niveles de calidad (técnicos). Se da como centro de atención la evaluación del control interno como el medio para definir el alcance de las pruebas de auditoría. Por ello el art. 252 de la LOAFYC, lo definió así: “El control interno de una entidad u organismo comprende el plan de organización y el conjunto de medios adoptados para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera, técnica y administrativa, promover la eficacia en las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”

“Así mismo el art. 254 de la LOAFYC estableció el contenido del control interno, como:

1. Un plan de organización que prevea una separación apropiada de funciones;
2. Métodos y procedimientos de autorización y registro que hagan posible el control financiero y administrativo sobre los recursos, obligaciones, ingresos, gastos y patrimonio, así como sobre los proyectos de obras públicas;
3. Practicas sanas para el cumplimiento de los deberes y funciones de cada unidad y servidor;
4. Asignación de personal idóneo para el cumplimiento de sus atribuciones y deberes; y,
5. Una unidad de auditoría interna.” (GONZÁLEZ, 2010, págs. 6, 7)

**La tercera**, centra sus esfuerzos en la calidad derivada del posicionamiento en los más altos niveles estratégicos y directivos, como requisito mínimo para garantizar la eficiencia del control interno, originados por los esfuerzos del modelo COSO, que implica una comprensión de términos de sistemas, procesos, actividades, que, por ende, requiere entender los distintos elementos que lo conforman y sus relaciones en función de los objetivos que se persiguen. (GONZÁLEZ, 2010, págs. 6, 7)

Desde una perspectiva técnica, el control interno ha evolucionado desde los controles contables y administrativos tradicionales hasta comienzos de 1990 hasta las modernas prácticas de comités de auditoría y gobierno corporativo, todo ello en el marco de la nueva estructura conceptual integrada que aportó COSO. (GONZÁLEZ, 2010, págs. 6, 7)

## **Descripción del Problema**

La compañía REDPRIMCEL se dedica a la transferencia de recargas electrónicas y al cobro de servicios básicos; por la aceptación que ha tenido en el mercado, se ha expandido desde la ciudad de Ibarra hasta Quito creando una sucursal en esta ciudad, la compañía se ha visto afectada por algunos problemas tales como: pérdidas económicas, inadecuada explotación de recursos, poca mejora en la calidad de servicio, incumplimiento de los objetivos, etc.

La planeación desarrollada por los encargados de la compañía no se desarrolla con normalidad debido a esos problemas lo cual impide que se puedan optimizar los procesos de gestión para la mejora de productos o servicios que se oferta a los clientes, pudiendo probar que todos estos problemas han sido causados por el incorrecto manejo del Sistema de Control Interno que les impide mantener un adecuado funcionamiento de los componentes de la compañía, siendo la causal para que se susciten irregularidades en el desarrollo de las labores por parte de los empleados.

Existe poca organización en los departamentos dado que asumen responsabilidades ajenas a las competencias asignados a cada uno, lo que a la compañía le vuelve vulnerables ante algún tipo de riesgo, debido a que no se identifican las debilidades que el personal presenta en el desarrollo de sus labores por el incumplimiento del Control Interno dispuesto para la compañía.

## **Formulación del Problema**

¿Cómo el control interno puede ser una herramienta eficaz para mejorar los procesos de gestión en la compañía REDPRIMCEL ubicada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, año 2018?

## **Justificación**

Uno de los objetivos de la gestión es facilitar la toma de decisiones al igual que mejorar los productos y servicios que oferta la compañía por lo cual es necesario se identifiquen todas aquellas falencias, debilidades que la compañía pueda presentar con relación al desarrollo de sus labores diarias que pueden estar impidiendo el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales establecidas, generando así pérdidas de los recursos con los que cuenta la compañía, por lo cual es importante se lleve a cabo el presente trabajo investigativo para conocer debilidades en el Control Interno que maneja REDPRIMCEL ya que este debe de ser ejecutable y permitir la disminución de riesgos en el establecimiento.

El desarrollo y ejecución de la investigación es pertinente dado que la sucursal debe de posicionarse en el mercado por lo cual es necesario se lleve una adecuada gestión misma que puede lograrse por medio de la detección de posibles errores en el desarrollo de las actividades por parte del personal que labora en la compañía.

El trabajo investigativo es viable ya que se cuenta con el acceso y apoyo por parte de los directivos de la compañía, de igual forma se dispone de la asesoría de docentes conocedores sobre procesos de investigación relacionados con el Control Interno y la gestión como lo es el director de la investigación quien en el último año (2018) asesoro trabajos con el mismo enfoque, al igual que el apoyo de pares académicos quienes tienen experiencia sobre el tema en desarrollo, sumándose también los conocimientos de las autoras adquiridos durante la carrera y los recursos tecnológicos, económicos con los que cuentan.

Esta investigación generara reflexión y discusión sobre los diversos conocimientos que existen en el área de estudio, analizando así las diferentes gestiones que realiza la compañía, y de esta forma determinar si el control interno constituye una herramienta para mejorar los procesos de

gestión, y constatar si ayuda a resguardar los recursos evitando así pérdidas por fraude o negligencia, así también detectar desviaciones que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos.

Los beneficiarios del trabajo de titulación serán los administradores de la compañía ya que podrán conocer las deficiencias que presenta la compañía y de este modo tomar decisiones para poder mejorarlas y combatir riesgos pudiendo así contribuir al crecimiento de la compañía.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Presentar un plan de control interno como herramienta eficaz para los procesos de gestión de la compañía REDPRIMCEL ubicada en la ciudad de Quito provincia de Pichincha, año 2018.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar desde la teoría los procesos de control interno.
- Analizar el control interno que manejó la compañía REDPRIMCEL durante el periodo 2018.
- Elaborar una propuesta para optimizar el control interno y se constituya en una herramienta eficaz para mejorar los procesos de gestión de la compañía REDPRIMCEL.

## Capítulo I: Marco Teórico

### Referencial

#### **Control interno.**

“El control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos:

- Eficacia y Eficiencia de las operaciones, y
- Confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Esta definición de control interno nos lleva a varios elementos clave: estamos hablando de un proceso, de un medio para lograr un fin, no un fin en sí mismo; es ejecutado por personas en cada nivel de la organización, si bien provee un grado de seguridad razonable, no garantiza el logro de los objetivos.” (ESAN, 2017)

Es así como el control interno es una herramienta que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos planteados por la organización, midiendo así la eficiencia de las operaciones, mientras que la eficacia de la estructura del control interno depende de la revisión y actualización constante de los directivos de la organización.

#### ***Objetivo del control interno.***

Los objetivos del control interno están directamente relacionados con los objetivos de la organización.

#### ***Objetivos operacionales.***

Referidos a la eficacia y a la eficiencia de las operaciones de la organización. Incluyen objetivos relacionados con el rendimiento y la rentabilidad, la evaluación de programas, el desarrollo de proyectos, las operaciones y la protección del patrimonio. Se debe buscar que las actividades se

desarrollen con el menor esfuerzo y recursos, y con un máximo de utilidad de acuerdo a lo dispuesto por la dirección. (ESAN, 2017)

### ***Objetivos financieros***

Se refieren a la preparación de los estados financieros y demás información de gestión, así como a la prevención de la falsificación y a la publicación de la información. La información captada y producida por la contabilidad será útil si su contenido es confiable y si es presentada oportunamente a los usuarios. (ESAN, 2017)

### ***Objetivos de cumplimiento***

Son los referidos al acatamiento de las leyes, la aplicación de instrumentos legales y otras disposiciones pertinentes. Toda acción emprendida por la organización debe enmarcarse dentro las disposiciones legales del país y debe cumplir con la normatividad aplicable a la compañía.

Si se logra identificar perfectamente cada uno de los objetivos, se puede decir que una organización conoce el significado de control interno. Toda acción, medida, plan o sistema emprendido por la organización con el objeto de cumplir dichos objetivos constituye una fortaleza de control interno. Y, por el contrario, toda acción, medida, plan o sistema que descuide esos objetivos, es una debilidad de control interno. (ESAN, 2017)

### **Importancia de los objetivos del control interno.**

- Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.

- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.” (González, 2013)

#### **Características del control interno.**

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna. (González, 2013)

### **Elementos del control interno.**

Los Elementos de Control Interno son guías acerca de qué hacer para la ejecución del Control Interno. El Marco COSO propone cinco elementos; control del ambiente, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitorización. En Japón, los “Criterios de ejecución para la evaluación y supervisión concerniente al Control Interno sobre reportes financieros” de la Agencia de Servicios Financieros agregan además la “adaptación de IT” y propone seis elementos de Control Interno.

Son todas aquellas consideraciones que se toman como referencia, permiten un adecuado control interno basando sus esfuerzos en cinco elementos como es el ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitorea elementos que permitirán determinar el manejo adecuado de las funciones asignadas.

#### ***Ambiente de control***

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 4)

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 4)

Un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan,

constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema. (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 4)

“Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.” (Tocagon, 2016)

De esta manera el ambiente de control permite el correcto desarrollo de las acciones reflejando así el compromiso asumido por los directivos en relación al control interno y la incidencia que este tiene en las actividades que se llevan a cabo dentro de la misma. Dentro del ambiente de control se puede incluir conceptos como la integridad, valores éticos y filosofía de la dirección, la organización del consejo de administración, la implantación de un comité de auditoría, razón por la cual este componente podría considerarse como la base de los demás componentes de control interno.

### ***Evaluación de riesgos***

La Evaluación de Riesgos tiene como objetivo que en las actividades de la compañía se analicen y evalúen factores que puedan impedir el cumplimiento de objetivos como riesgos y tomar las medidas pertinentes de acuerdo a los resultados. (Cardoso, 2016)

Se lleva a aplicación este proceso a fin de identificar posibles debilidades dentro de los procesos que impidan el adecuado desarrollo de las actividades asignadas a los funcionarios y por ende que impidan el cumplimiento de los objetivos. (Cardoso, 2016)

El mapa de riesgo de una organización debe seguir de la evolución de entorno, de los procesos de la información que maneja esa empresa, de manera que los riesgos empresariales se categorizan dentro de los siguientes:

- Riesgo de entorno: surge de los factores externos, en los cambios tecnológicos y la variación del gusto de consumidor.
- Riesgo de procedimientos: Derivadas de las propias operaciones del negocio, cuando no se genera las correctas actividades, esto afecta a la eficiencia, eficacia y a sus propios activos y recursos.
- Riesgo de información: Deriva de toda la información utilizada dentro de la compañía, ayuda a registrar las operaciones realizadas para la toma de mejores decisiones. (Cardoso, 2016)

El riesgo se define como la probabilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de objetivos, dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia para que la evaluación de riesgos constituya la base para determinar cómo se gestionarán.

**Tabla 1****Identificación del riesgo**

Riesgo	Calificación		Tipo de impacto	Evaluación de riesgo		Medidas de Respuesta
	Probabilidad	Impacto		Zona	Riesgo	
Daños	4	3	Económico	Zona Alta	Riesgo	Evitar, y Transferir el riesgo.
Pérdida	3	4	Económico	Zona de riesgo extrema		Evitar, y Transferir el riesgo.
Robo	3	4	Económico	Zona de Riesgo extremo		Evitar, y Transferir el riesgo.
Deterioro	2	2	Económico	Zona de riesgo baja		Asumir y gestionar el riesgo.

**Fuente:** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

**Actividades de Control**

Las Actividades de Control son aquellas que establecen el ambiente en las órdenes y direcciones de los ejecutivos son apropiadamente ejecutadas mediante la definición de procedimientos y políticas.

Permiten el adecuado desarrollo institucional ya que son llevadas en base a las disposiciones que deben de cumplirse de acuerdo a la institución. (International Organization for Standardization, 2015)

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con las cuales se relaciona: operaciones, información financiera o cumplimiento, también es uno de los más importantes ya que ayuda a que las actividades de se cumplan con lo que son conciliaciones

bancarias, saldos con eso pueden controlar los distintos departamentos. (International Organization for Standardization, 2015)

### ***Información y Comunicación***

La Información y Comunicación aseguran que la información necesaria sea provista a las entidades internas y externas a la organización.

Permite mantener a funcionarios y autoridades informados sobre todas aquellas necesidades o problemas que se puedan suscitar y de este modo tomar decisiones a fin de poder proponer acciones que permitan solucionarlas.

### ***Monitorización***

La Monitorización es la revisión constante de que el Control Interno funcione o no. (Questetra, 2015)

Se constituye en un elemento de importancia dentro de toda organización porque dicho en otras palabras es el seguimiento que deben de hacer las autoridades y funcionarios con la finalidad de ver si se están cumpliendo con las observaciones o recomendaciones realizadas.

### **Gestión.**

Es un proceso donde la empresa certifica la obtención de recursos para emplearlos de manera eficiente y lograr el cumplimiento de los objetivos. Buscando la supervivencia y aumento de la misma, en el adelanto del plan estratégico que compete responsablemente cumplir, con los beneficios y recursos adecuados. (Vargas, 2014)

Mediante la gestión la gerencia, evalúa la funcionalidad de los procesos administrativos, el desempeño de las tareas en forma eficiente y eficaz, acorde a los objetivos establecidos en el plan estratégico de la empresa. (Vargas, 2014)

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. (Vargas, 2014)

La gestión empresarial puede definirse como la habilidad que poseen los líderes de organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas para lograr el objetivo propuesto por medio de diversas estrategias. (Vargas, 2014)

### ***Objetivo de la Gestión***

“El objetivo de la gestión es identificar y ponderar los factores que contribuye negativa y positivamente al logro de los objetivos de la empresa, constituyéndose en base para el control técnico económico, el planeamiento y la toma de decisiones. (Rocha & Vega, 2014)

La información que genera este análisis es la base más sólida para la confección de planes de corto y de largo plazo, que respondan a los objetivos económicos del empresario. Así mismo, es la herramienta idónea para evaluar económicamente el impacto de diferentes tecnologías, a nivel de una actividad o en el total de la empresa. (Rocha & Vega, 2014)

La gestión administrativa de una empresa es un proceso dinámico donde conviven pasado, presente y futuro. En este proceso se combinan activamente, análisis del pasado (gestión), previsión y evaluación de alternativas futuras (planeamiento) y la instrumentación del plan en el presente.” (Rocha & Vega, 2014)

### **Gestión administrativa.**

La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. (Quijije, 2014)

Es considerado además como el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Entre los propósitos de la Gestión Administrativa se mencionan:

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

(Quijije, 2014)

### ***Importancia de la gestión***

El progreso de las organizaciones depende, cada vez en mayor medida, de las personas que las integran. En un entorno cambiante y competitivo, la adaptabilidad y el aprovechamiento de las mejores oportunidades por parte de las empresas y de las instituciones, la racionalización de sus actividades y el incremento de su productividad derivan de la capacidad de sus empleados y de su actuación cooperativa. (EMPRENDEPYME, 2017)

### **Factores imprescindibles de la gestión administrativa.**

#### ***Planificación***

En cualquier negocio es indispensable tener una buena gestión empresarial desde la perspectiva de la planificación. Establece muy bien las metas y cada una de las actividades y estrategias que

vas a seguir para llegar a tus objetivos empresariales, así como también los recursos financieros, humanos y técnicos que necesitas. (EMPRENDEPYME, 2017)

Elemento que permite establecer el direccionamiento en función de aquellos objetivos o metas que llegue a plantearse por parte del administrador llegando a plantearse estrategias efectivas y aplicables en función a lo deseado. (EMPRENDEPYME, 2017)

### ***Organización***

La organización es tan importante que puede marcar el éxito o fracaso de un negocio. Empieza desde ya a definir, asignar y coordinar cada una de las actividades que se van a desarrollar, quién las realizará, en qué tiempo y cómo lo hará. Una empresa exitosa tiene como característica principal la organización. (EMPRENDEPYME, 2017)

No solamente basta con el planificar sino este debe de trabajar en función a la organización que no es más el determinar todos aquellos esfuerzos y recursos que se deben de destinar para que la institución pueda salir a flote, es decir pueda desempeñar todas sus funciones. (EMPRENDEPYME, 2017)

### ***Dirección***

No se trata de ordenar. Esta función es para líderes de verdad que impulsen y motiven a cada uno de los miembros de la organización. Un buen director será capaz de motivar y dar razones de peso a sus trabajadores para desarrollar sus tareas de forma óptima y certera. El personal de dirección debe mantener una serie de cualidades necesarias en el trato hacia los demás como el asertividad y la empatía. (EMPRENDEPYME, 2017)

Este factor es de gran importancia el cual busca establecer un punto de referencia para todos y cada uno de los funcionarios siendo imprescindible que aquel que este en frente de la institución

sea un verdadero líder pudiendo motivar a través de su ejemplo a los demás funcionarios. (EMPRENDEPYME, 2017)

### ***Control***

Coordinar y supervisar el trabajo que se va realizando es de suma importancia. Con todo ello, se van conociendo las fortalezas y debilidades de la empresa, para extraer índices e indicadores de peso que permitan solucionar cualquier futuro inconveniente. El control se convierte al final en la herramienta necesaria para establecer medidas a corto y largo plazo, sin poner en riesgo la situación de la empresa. (EMPRENDEPYME, 2017)

El control es uno de los elementos que mayor influencia tiene en el desarrollo institucional ya que permite conocer, evidenciar, determinar las acciones a tomarse sobre un funcionario o proceso con el propósito de mejorar el desempeño.

### ***Objetivos de la gestión administrativa***

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica. (Rodríguez Portella, 2016)

Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios. La incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que interviene en ellos, tanto personal como material. (Rodríguez Portella, 2016)

### ***Habilidades administrativas***

El trabajo central de un administrador es llevar a cabo funciones y roles directivos y alcanzar la ventaja competitiva. Sin embargo, el entendimiento de este hecho no asegura el éxito. Los administradores necesitan una variedad de habilidades para llevar a cabo estas funciones adecuadamente. Las habilidades son capacidades específicas que resultan del conocimiento, la información, la práctica y la aptitud. Se engloban en tres categorías generales: habilidades técnicas, las interpersonales y comunicativas, las conceptuales y de decisión. (Cabezas, 2015)

Las primeras subestiman a menudo los desafíos de las competencias conceptuales, técnicas y humanas requeridas. Sin embargo, cuando las funciones directivas son llevadas a cabo por ejecutivo que cuentan con estas habilidades gerenciales importantes, el resultado es un desempeño extraordinario. (Cabezas, 2015)

- Una habilidad técnica, es la capacidad de llevar a cabo una tarea especializada que involucra un cierto método o procedimiento.
- Las habilidades conceptuales y de decisión, incluyen la capacidad de identificar y resolver problemas para el beneficio de la organización y de cualquier persona que se vea involucrada en ella.
- Las habilidades interpersonales y de comunicación, tienen influencia directa en la capacidad del área administrativa para trabajar bien con su gente. Los administradores pasan gran parte del tiempo interactuando con personas y deben desarrollar sus habilidades para dirigir, motivar y comunicarse de forma eficiente con aquellos que se encuentran a su alrededor. (Cabezas, 2015)

## Conceptual

### Gestión

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. (Diaz E. , 2014)

La gestión no es otra cosa más que el manejo de cada uno de los recursos materiales, humanos e incluso financieros, los cuales permiten la realización de cada una de las actividades maximizando así su rendimiento, es decir la gestión determina una estructura en la cual se distribuye atribuciones, responsabilidades y se define un esquema de división de trabajo.

### Gestion Administrativa

Define que la Administracion diciendo que consiste en “prever, organizar, mandar, coordinar, y controlar, iniciando lo que hoy se conoce como gestion administrativa , en donde las organizaciones mantiene un entorno en le que se trabaja en grupos y los mismos cumplen eficientemente los objetivos planteados por la administracion de la empresa. (Fayol, 1923)

De acuerdo a este concepto se puede indicar que la gestion administrativa es un entorno en el que se trabaja en equipo, el cual esta diseñado para hacer uso de cada uno de los recursos con la finalidad de cumplir con cada uno de los objetivos planteados.

### Organización

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. La organización consiste en ensamblar y coordinar recursos humanos, financieros, físicos, de

información y otros, que son necesarios para lograr las metas; actividades que incluyen atraer a la organización, especificar responsabilidades, crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen en conjunto para alcanzar el máximo éxito. (Louffat, 2012, pág. 176)

Se alude al cumulo o grupo de personas que se unen con un fin determinado, aunque también puede referirse a una entidad, empresa, institución pública, organización no gubernamental o corporación entre otros, que son creadas por personas para una función en particular. (Arens, 2015)

Ambos autores tienen conceptos similares a lo que es la organización ya que esta es la encargada de ensamblar y coordinar todos los recursos ya sean materiales, humanos y financieros para de esta manera dar cumplimiento a las metas propuestas, además de designar responsabilidades y demás actividades para de esta manera alcanzar el éxito organizacional.

### **Sistema de control interno**

El Sistema de Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan los miembros de una institución con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad. (Diaz J. , 2015)

De acuerdo a este autor el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades, el personal, organizadas y establecidas en cada unidad administrativa lo que permitirá obtener un grado de seguridad razonable.

**Control interno**

“(…)El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.” (Contraloría General del Estado , 2019)

## Geo referencial

### **REDPRIMCEL Cía. Ltda.**

Distribuidor Máster de Claro, es una empresa de telefonía móvil que comercializa servicios de comunicación, fue creada el 1 de junio del 2010, incluyendo un total de 15 empleados, 5 Administrativos y 10 Asesores Comerciales (vendedores).

Cuentan con los siguientes departamentos:

- Operaciones.
- Contabilidad.
- Ventas
- Atención al Cliente.

Recursos Humanos REDPRIMCEL Cía. Ltda., comercializa Planes individuales, Internet Banda Ancha Móvil, Bases de recargas electrónicas, tarjetas Prepago para las ciudades de Ibarra, Otavalo, Cayambe, Cotacachi, Atuntaqui, Tulcán y demás ciudades del norte del país.

### **REDPRIMCEL sucursal Quito.**

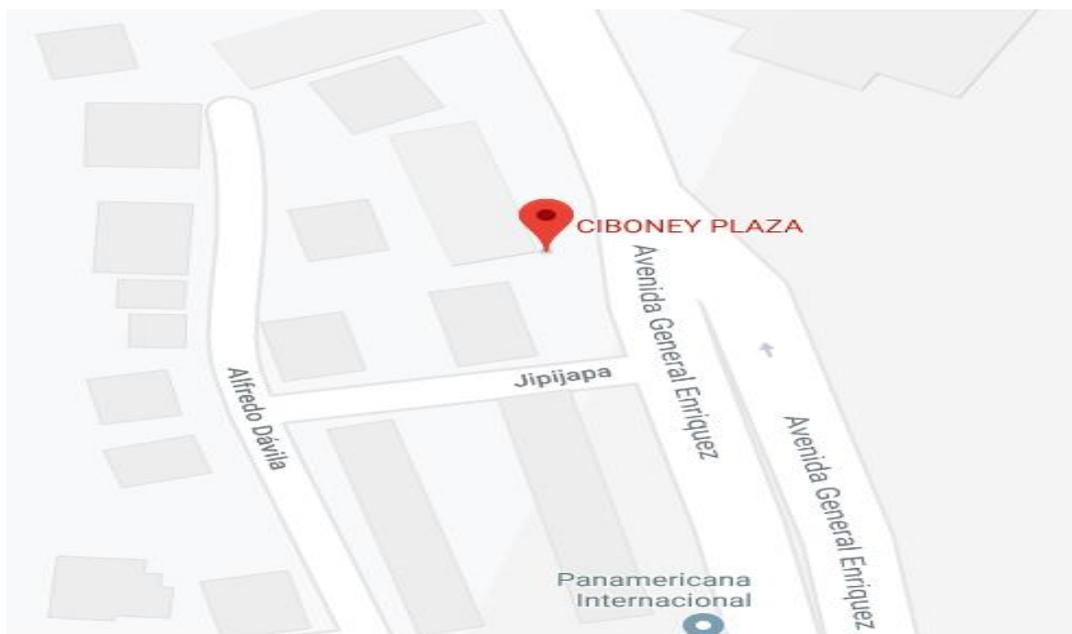
#### ***Tabla2***

#### **Datos de la compañía**

<i>Información de la Compañía</i>	
RUC	1792248086001
Razón social	Comunicaciones y telefonía REDPRIMCEL Cía. Ltda.
Nombre comercial	REDCELL
Gerente general	Azuero Rodas Griselda Yesenia
Presidente	Reinoso Azuero Cristhian Rodrigo
Actividad económica principal	Venta al por mayor y menor de equipos y aparatos de comunicación incluido sus partes y piezas
Tipo contribuyente	Sociedad
Subtipo contribuyente	Bajo control de la superintendencia de compañías
Ubicación del establecimiento	SAN RAFAEL Av. General Enríquez Gallo- Plaza Ciboney

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady

Es una compañía de responsabilidad limitada, que está ubicada en la ciudad de Quito, la misma que ofrece un servicio personalizado con mejores comisiones del mercado razón por la cual es líder en trasferencias de recargas electrónicas y pagos de servicios básicos con más de 8 años en el mercado cuenta con aproximadamente 100000 puntos de ventas activos en todo el Ecuador, entre los diferentes servicios que ofrecen son: recargas electrónicas, pago de servicios básicos, TV Satelital, tramites públicos y pago de ventas de catálogos



**Figura 1** Mapa Geo Referencial

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady

La Empresa REDPRIMCEL se encuentra en una ubicación geográfica entre:

Los paralelos  $0^{\circ}20'04''$  de latitud sur y los meridianos  $78^{\circ}26'51''$  de Longitud Oeste de Greenwich.

**Provincia:** Pichincha

**Cantón:** Rumiñahui

**Parroquia:** Sangolquí

**Altura:** 2500 m s. n. m.

## Legal

**Según la Ley de Compañías publicada en Registro Oficial 312 de 05-nov-1999 modificada el 20 de mayo del 2014, establece:**

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas.

La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación. (H. CONGRESO NACIONAL, 2014)

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía. (H. CONGRESO NACIONAL, 2014)

Art. 36.- La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas naturales que hacen el comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras "y compañía". Sólo los nombres de los socios pueden formar parte de la razón social. (H. CONGRESO NACIONAL, 2014)

Art. 38.- La escritura de formación de una compañía en nombre colectivo será aprobada por el juez de lo civil, el cual ordenará la publicación de un extracto de la misma, por una sola vez, en

uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y su inscripción en el Registro Mercantil. El extracto de la escritura de constitución de la compañía contendrá:

- El nombre, nacionalidad y domicilio de los socios que lo forman;
  - La razón social, objeto y domicilio de la compañía;
  - El nombre de los socios autorizados para obrar, administrar y firmar por ella;
  - La suma de los aportes entregados, o por entregarse, para la constitución de la compañía;
- y,
- El tiempo de duración de ésta. (H. CONGRESO NACIONAL, 2014)

Art. 94.- La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización y ahorro. (H. CONGRESO NACIONAL, 2014)

“Art. 118.- Son atribuciones de la junta general:

1. Designar y remover administradores y gerentes;
2. Designar el consejo de vigilancia, en el caso de que el contrato social hubiere previsto la existencia de este organismo;
3. Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes;
4. Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades;
5. Resolver acerca de la amortización de las partes sociales;
6. Consentir en la cesión de las partes sociales y en la admisión de nuevos socios;
7. Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social;
8. Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía;

9. Resolver acerca de la disolución anticipada de la compañía;
10. Acordar la exclusión del socio por las causales previstas en el Art. 82 de esta Ley;
11. Disponer que se comiencen las acciones correspondientes en contra de los administradores o gerentes. (H. CONGRESO NACIONAL, 2014)

Art. 137.- La escritura de constitución será otorgada por todos los socios, por sí o por medio de apoderado. Los comparecientes deberán declarar bajo juramento lo siguiente:

1. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla.
2. La denominación objetiva o la razón social de la compañía;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. La duración de la compañía;
5. El domicilio de la compañía;
6. El importe del capital social con la expresión del número de las participaciones en que estuviere dividido y el valor nominal de las mismas;
7. La indicación de las participaciones que cada socio suscribe y pagará en numerario o en especie, el valor atribuido a éstas y la parte del capital no pagado, la forma y el plazo para integrarlo; y la declaración juramentada, que deberán hacer los socios, sobre la correcta integración del capital social, conforme lo establecido en el art. 103 de la Ley de Compañías;
8. La forma en que se organizará la administración y fiscalización de la compañía, si se hubiese acordado el establecimiento de un órgano de fiscalización, y la indicación de los funcionarios que tengan la representación legal, así como la designación de los primeros administradores, con capacidad de representación legal;

9. La forma de deliberar y tomar resoluciones en la junta general y el modo de convocarla y constituir la; y,
10. Los demás pactos lícitos y condiciones especiales que los socios juzguen conveniente establecer, siempre que no se opongan a lo dispuesto en esta Ley.” (H. CONGRESO NACIONAL, 2014)

### **De acuerdo a la escritura pública de la constitución de la compañía**

#### **Objeto social**

La compañía tendrá como objeto

Uno) la representación, distribución y ventas de productos y equipos de telecomunicaciones; la provisión de bienes y servicios de telefonía celular e internet; televisión satelital por cable o inalámbricos; la compraventa, importación, representación, distribución, comercialización e implementación de sistemas de telefonía, de teléfonos celulares, accesorios, partes y piezas de telefonía celular; teléfonos; partes y piezas con tecnología IP; sistemas de audio y video, cine en casa, aparatos de mp tres y mp cuatro, iPod, iPad, computadoras, laptops, accesorios de computación y sistemas tecnológicos, software, antenas, decodificadores, cables, radios y aparatos de comunicaciones satelitales o por cable; provisión de sistemas de comunicación por internet y accesorios y equipos de internet. (Elmir, 2010)

Dos) consultoría en estudios de factibilidad y pre factibilidad de sistemas de comunicación e ingeniería de sistemas y electrónica.

Tres) asesoría en todo tipo de negocios dentro y fuera del país, importaciones, exportaciones, con todo tipo de inversiones y que se relacionen con su objeto;

Cuatro) podrán actuar como comisionista, mandante, mandataria, agente y representante de personas naturales y/o jurídicas, nacionales y/o extranjeras, dentro de su Objeto Social.

Cinco) para el cabal cumplimiento de este objeto social la compañía podrá comprar, vender y arrendar, permutar bienes muebles e inmuebles relacionados con este objeto social. (Elmir, 2010)

## Capítulo II: Metodología

### Tipo de Investigación

#### **Por el nivel.**

##### *Descriptiva*

Se considera como tal debido a que por medio de la descripción de cada uno de los componentes del objeto de estudio se podrá comprobar la relación que mantienen los elementos del estudio, de igual forma se permitirá dar a conocer la existencia de control interno en la compañía o de qué forma se lleva a cabo si se han definido algún tipo de acciones que permitan disminuir riesgos y tomar decisiones para mejorar la gestión de la organización.

#### **Por la técnica de investigación.**

##### *Investigación conjunta*

Se considera de este tipo dado que se emplea la investigación bibliográfica o análisis documental para el desarrollo de varios apartados de la investigación como los antecedentes y el marco referencial que permiten dar un adecuado enfoque para el desarrollo del trabajo.

#### **Según la relación al tiempo.**

##### *Retrospectivo – transversal*

Se tomará en cuenta esta técnica debido a que se realizará un análisis de los datos de años anteriores o a su vez estudios realizados previamente, y por tratarse de un solo año es de tipo transversal.

#### **Por el propósito.**

##### *Mixta*

El proceso investigativo se conforma del análisis documental y descripción de características del objeto de estudio tanto de forma cuantitativa y cualitativa se considera mixta.

## **Métodos**

### **Inductivo**

Se emplea este método ya que se realiza el diagnóstico de la compañía en relación al cumplimiento del control interno con la finalidad de establecer si este se ha constituido en una herramienta eficaz para mejorar los procesos de gestión, por medio del análisis tanto particular y general de acontecimientos dentro de la compañía como de las leyes que lo rigen.

### **Técnicas e Instrumentos de Investigación**

Las técnicas a emplearse son la encuesta y entrevista estructura donde cuyo instrumento es el cuestionario de preguntas que permitirán obtener información de relevancia de la compañía con relación al control interno y su incidencia en la gestión administrativa.

### **Universo**

Los quince funcionarios de la compañía son considerados como el universo para el desarrollo del trabajo investigativo.

## Procesamiento de la Información

### 1. ¿Considera usted que existe un ambiente de control interno apropiado?

**Tabla3**

#### Ambiente de control apropiado

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	13%
Casi siempre	4	27%
A veces	6	40%
Nunca	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 2 Ambiente de control apropiado**

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady

### Análisis

En la encuesta realizada se pudo evidenciar que el 40% de personas encuestadas consideran que dentro de la compañía existe un ambiente de control adecuado debido a que genera un ambiente propicio para la coordinación de acciones organizacionales y una estructura organizativa, lo cual les permite generar una actitud positiva.

Se debe resaltar que un porcentaje del 13% de los encuestados no comparte la misma opinión ya que consideran que el ambiente de control debe ser reestructurado debido a que no todos sus componentes están orientados a logro de los objetivos, no existe una eficaz administración del potencial humano debido a que las capacitaciones no son permanentes.

## 2. ¿Las funciones que desempeñan los empleados son preparados con el debido cuidado y de carácter compatible?

**Tabla 4**

### Desempeño de funciones

	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	3	20%
Casi siempre	3	20%
A veces	5	33%
Nunca	4	27%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 3 Desempeño de funciones**

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady

### Análisis

El 33% de los encuestados consideran que existe errores en la concesión del puesto ya que fueron contratados para realizar otras actividades y terminaron realizando trabajos según las necesidades de la compañía, el personal no puede demostrar su competencia laboral, habilidades y actitudes dentro de la compañía.

Mientras que el 20% manifiesta que la compañía alcanzaría mayores resultados si empieza a tomar acciones correctivas en cuanto al desempeño de funciones y de esta manera ayudaría a la toma de decisiones de la compañía y a su vez le permitiría al personal realizar una retroalimentación sobre su desempeño.

### 3. ¿La contabilidad es preparada por un profesional contable y presentada a los organismos de control en las fechas establecidas?

*Tabla5*

#### La contabilidad es realizada por profesional contable

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	8	53%
Casi siempre	5	33%
A veces	2	13%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 4** *La contabilidad es realizada por profesional contable.*

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady

#### **Análisis**

El 53% de encuestados manifiestan que la contabilidad que se lleva en la compañía siempre es realizada por un profesional contable, el cual tiene experiencia en el área y lleva la responsabilidad de presentar estados financieros a tiempo y en el momento indicado.

Y el 13% dice que el profesional contable no se encuentra estable en la compañía ya que no solo lleva la contabilidad de esta sino también de otras sucursales, debido a esto le dificulta desempeñar bien sus funciones, la compañía debe tomar medidas adecuadas al respecto.

4. ¿Se identificaron los riesgos que pudieron obstaculizar la consecución de los objetivos propuestos por la compañía?

*Tabla 6*

**Identificación de riesgos**

	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	7	47%
A veces	5	33%
Nunca	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 5** *Identificación de riesgos.*

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady

**Análisis**

Según la encuesta realizada el 47% coincidieron en que la compañía realiza un correcto análisis de los riesgos, identificando los sucesos y causas que pueden originar el riesgo evitando traer consecuencias que afecten el cumplimiento de los objetivos.

Un 20% de las personas encuestadas manifestaron que para realizar una correcta identificación del riesgo se debe analizar primero los métodos que se emplearan y de esta manera se podrá conocer las consecuencias y probabilidad de que se produzca el riesgo, sin perder de vista los controles a implementarse todos estos procesos permiten establecer el nivel de riesgo.

5. ¿Se realizan actividades que fomenten la integración del personal que favorezcan el clima laboral?

*Tabla7*

**Actividades que fomentan la integración del personal**

	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	1	7%
Casi siempre	1	7%
A veces	8	53%
Nunca	5	33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 6 Integración del personal**

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady

**Análisis**

Según el 53% de las personas encuestadas en la compañía no se realizan actividades muy a menudo que ayuden en el clima laboral según los datos obtenidos en la encuesta debido a diferentes factores que no están al alcance de la compañía, dificultando la solución de problemas.

Mientras que en 33% manifiesta que hay que tomar acciones correctivas las cuales permitan mejorar la organización de los departamentos y de esta forma incrementar la productividad.

**6. ¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos se encuentran debidamente documentados?**

**Tabla 8**

**Procesos y proyectos se encuentran documentados**

	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	2	13%
Casi siempre	6	40%
A veces	4	27%
Nunca	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 7 Procesos y proyectos se encuentran documentados**

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady

**Análisis**

El 40% de encuestados manifiesta que por lo general la compañía trata de llevar todos sus procesos y proyectos debidamente documentados, pero debido a que en los últimos años la compañía ha cambiado de oficinas no han podido llevar un control adecuado de la documentación.

El 30% de encuestados dicen que el no llevar todo debidamente documentado hace que reste visibilidad y agilidad a la hora de generar y encontrar información necesaria, al tener todo documentado permitirá tener una coordinación y control de las actividades que estén relacionadas con cualquier tipo de documentos.

## 7. ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión fueron difundidos entre el personal?

**Tabla 9**

### Programa de trabajo e indicadores de gestión fueron difundidos

	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	6	40%
Casi siempre	4	27%
A veces	3	20%
Nunca	2	13%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 8 Programa de trabajo e indicadores de gestión fueron difundidos.**

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady

### Análisis

El 40% de encuestados manifiesta que los programas de trabajo de la compañía son socializados correctamente debido a que dentro de este se detalla detenidamente las acciones que se llevarán a cabo, cuáles serán los instrumentos y políticas a seguir sistematizando así las actividades que se planearon realizar.

Solo el 13% de ellos dice que el programa de trabajo ayuda a la repartición de tareas acorde a las capacidades de cada funcionario, estas tareas deben estar orientadas al cumplimiento de los objetivos planteados por la compañía. De esta manera, el plan tiende a satisfacer necesidades o resolver ciertas anomalías encontradas.

8. ¿La compañía REDPRIMCEL Cía. Ltda. tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información para difundir los programas, metas y objetivos del departamento administrativo?

*Tabla10*

**Líneas de comunicación e información**

	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	13%
A veces	7	47%
Nunca	6	40%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 9 Líneas de comunicación e información.**

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady

**Análisis**

Una minoría de los encuestado determinó que la compañía no tiene correctamente establecidas las líneas de comunicación e información lo cual impide que la compañía mantenga al día a los funcionarios sobres las metas, objetivos o proyectos a realizarse dentro de la misma.

Mientras que la mayoría manifiesta que se hace uso de ellas frecuentemente, las líneas de información y comunicación giran en torno a tres medios: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones las cuales permiten conseguir nuevas formas de comunicación.

9. ¿Se realizaron evaluaciones continuas del control interno para determinar si se estaban dando cumplimiento a las normas y procedimientos por parte de la compañía?

**Tabla 11**

**Evaluaciones del control interno**

	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	2	13%
Casi siempre	2	13%
A veces	6	40%
Nunca	5	33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 10 Evaluaciones del control interno.**

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady

**Análisis**

En esta pregunta realizada a los encuestados el 40% coincidieron que no se logra detectar o prevenir irregularidades, así como también no se determina si se encuentran establecidos los procedimientos necesarios ya que las evaluaciones del control interno no se las realiza oportunamente. Un 13% cree que al realizar más seguidas las evaluaciones del control interno ayudaran a detectar anomalías e irregularidades puedan ser descubiertas con prontitud, asegurando así la fiabilidad y razonabilidad de los registros contables.

**10. ¿Considera usted que un plan de mejoras del control interno puede ayudar a corregir los procesos de gestion.?**

**Tabla12**

**Plan de mejoras del control interno**

	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	10	67%
Casi siempre	3	20%
A veces	2	13%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady



**Figura 11 Plan de mejoras del control interno.**

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady

**Análisis**

El 67% de los encuestados están de acuerdo en que se implemente un plan de mejoras en el que se emplearán un conjunto de medidas sistemáticas no improvisadas ni aleatorias permitiendo mejorar cada uno de los componentes del control interno que tengan deficiencias, solo un 2% no está de acuerdo ya que sugieren que se siga manteniendo como lo han venido haciendo.

Este plan permitirá a la compañía demostrar su capacidad de mejora y crecimiento continuo en cada uno de los procesos que rigen su actividad; identificando las causas que producen las debilidades encontradas logrando incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión.

### **Capítulo III: Resultados y Discusión**

En la evaluación de los procesos de gestión de la compañía REDPRIMCEL, el mismo que tiene como objetivo encontrar las deficiencias o errores más frecuentes que se suscitan en los procesos, todo esto basado en los componentes de control interno la cual será una herramienta que permita mejorar estos procesos.

Para la realización de este trabajo de investigación se realizaron dos técnicas de investigación como es la encuesta y entrevista mediante las cuales se detectó que la compañía necesita realizar mejoras al control interno basándose en los hallazgos encontrados ya que en la actualidad tanto el representante legal como los funcionarios que laboran en dicha compañía no le dan la debida importancia.

Se puede determinar que, si están siendo aplicados los componentes de control interno, a pesar de que la misma no realiza seguimiento ni evaluaciones periódicas, no tienen controlen los procesos de gestión que se llevan a cabo en el área administrativa. Se pudo detectar que la compañía no realiza capacitaciones que permitan mejorar el ambiente laboral, así como también dejan de lado las capacitaciones que permitan a los funcionarios mejorar sus habilidades profesionales.

De igual manera la compañía no tiene correctamente establecidas las líneas de comunicación e información lo cual impide que la compañía mantenga al día a los funcionarios sobre las metas, proyectos a realizarse dentro de la misma, así como también le dificulta la socialización de los diferentes procesos que se realizan o se van a realizar. Por esta razón se ve conveniente proponer un plan que permita mejorar los procesos de gestión y que este sea implementado lo más pronto posible, para lograr el cumplimiento de las expectativas que tienen los directivos de la compañía.

## **Cumplimiento de Objetivos**

### **Propuesta**

#### **Datos informativos**

**Nombre de la compañía:** Comunicaciones y Telefónica REDPRIMCEL Cia. Ltda.

#### **Quienes Somos**

Líder nacional en transferencias de recargas electrónicas y pago de servicios básicos con más de 8 años en el mercado y aproximadamente 10000 puntos de venta activos distribuidos en todo el Ecuador.

#### **Misión**

Ofrecer una plataforma que facilite a nuestros clientes comercializar recargas electrónicas de todas las operadoras, pago de servicios básicos, TV satelital, tramites públicos y pago de ventas por catálogo.

#### **Visión**

Mantener y expandir nuestro liderazgo en el mercado incorporando tecnologías y servicios que se adapten a las necesidades del cliente.

#### **Valores generales**

- Integridad
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Esfuerzo
- Perseverancia respeto al otro
- Respeto a las normas
- Deseos de superación

- Trabajo en equipo

### **Valores centrales**

- Equipo humano, capacitación para satisfacer eficientemente la demanda del mercado.
- Gestión administrativa eficiente.
- Comunicación interna efectiva.
- Control y manejo financiero, estricto constante y eficiente.

### **Servicios**

- Recargas electrónicas
- Pago de servicios básicos
- Tv satelital
- Trámites públicos
- Pago de ventas por catálogo

**Tabla13****Nómina de trabajadores**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Edad</b>
Cristhian Rodrigo Reinoso Azüero	Presidente	49
Yesenia Griselda Azüero Rodas	Gerente General	50
Carlos Rafael Guaita Barrero	Jefe Matriz	43
Maria Jose Romero	Jefe financiero	26
Alejandro Escobar	Jefe Talento Humano	29
Katherine Belen Lema Puma	Cajera	28
Ginger Arangundi	Asistente contable	34
Raquel Suarez Jacome	Administrador	47
Angel Vinicio Benavides	Director comercial	45
Alejandra Campaña	Asesor comercial	28
Andrea Benavides	Asesor comercial	22
Anabel Loor	Asesor comercial	25
Maria Eugenia Benavides	Mensajero	40
Franklin Benavides	Mensajero-Chofer	48
José Vicente Valarezo	Guardia	42

---

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady

**FODA****Tabla 14****Matriz FODA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
Servicio personalizado.	Aumento de la población estudiantil.
Mejor comisión del mercado.	Crédito a clientes.
Acreditaciones automáticas e inmediatas.	Clientes insatisfechos de competencia.
Brinda y posee una plataforma virtual.	Zonas de demanda no cubiertas.
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
No cuenta con un programa de capacitación al personal.	El ingreso de nuevas empresas al mercado.
Organización estructural no definida correctamente.	Disminución de la demanda por la situación que atraviesa el país.
Infraestructura pequeña.	Mayor publicidad por parte de la competencia.

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady

**Antecedentes de la propuesta****Diagnostico**

La compañía REDPRIMCEL no cuenta con una adecuada planeación organizacional esta no está correctamente definida la cual hace referencia a la consecución de objetivos los cuales dan dirección a la compañía. Los valores, políticas y principios deben también estar orientados al personal que labora.

En lo que respecta a misión de la compañía está correctamente definida pero no se encuentra difundida de manera apropiada por lo que no está clara para sus funcionarios, ya que estos desconocen cuál es la finalidad de estar laborando en dicha compañía es decir trabajan sin una

meta. La visión por su lado está correctamente estructurada, sabe perfectamente lo que se pretende alcanzar, además de esto cuenta con una buena dirección para guiarse en su elaboración.

Los objetivos de la compañía para ser ejecutados deben crearse estrategias que permitan hacer realidad, mantener y soportar cada uno de los objetivos planteados, a pesar de que cada uno de los funcionarios son personas comprometidas con su trabajo, respetuosas, amables, etc., la compañía no cuenta con principios claramente definidos lo que les dificulta al momento de ejecutar sus funciones.

## **Formulación de la propuesta**

### **Formulación**

Presentar un plan de control interno como herramienta eficaz para los procesos de gestión de la compañía REDPRIMCEL ubicada en la ciudad de Quito Provincia de Pichincha, año 2018.

### **Objetivo**

Garantizar que las actividades, operaciones y actuaciones de los diferentes departamentos que forman parte de la compañía sean eficientes, eficaces y transparentes.

### **Procesos de gestión**

De acuerdo a la encuesta realizada y a una entrevista previa, se plantean las siguientes estrategias con la finalidad de mejorar los procesos de gestión y afianzar las fortalezas de la compañía.

- Determinar la planeación de la compañía que abarca la misión, visión, políticas y valores.
- Desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos.
- Obtener compromiso por parte de los funcionarios a cargo de la compañía ya que son ellos los que le darán fuerza y compromiso a este proceso.
- Fomentar un equipo de trabajo.

- Definir el proceso de selección del personal
- Analizar la necesidad de los principales clientes, proveedores, distribuidores y empleados.

A continuación, se desglosa los procedimientos a seguir para cada estrategia planteada:

**Determinar la planeación de la compañía que abarca la misión, visión, políticas y valores.**

Para establecer la planificación adecuada de la compañía se debe tener presente en donde está, hacia donde quiere llegar y como va a llegar, para esto se plantea algunas políticas y valores las cuales van a ayudar al mejoramiento de la organización.

**Políticas**

- Brinda una atención de calidad a los clientes, en sus solicitudes, dudas o reclamos que estos tengan.
- Realizar los trabajos asignados de manera eficiente y eficaz
- Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a los procesos administrativos de la compañía.
- Todos los que laboran dentro de la compañía deben de mantener un comportamiento ético.
- Fomentar el trabajo en equipo
- El horario de trabajo es de lunes a viernes de 8:00-18:00 con una hora de almuerzo y los sábados de 9:00-13:00.
- Seleccionar a los posibles trabajadores con las características necesarias requeridas para la compañía.

## Valores

**Honradez:** actuar de forma justa e integra.

**Honestidad:** mantener una conducta recta lo que lleva actuar con la verdad, denotando sinceridad y responsabilidad en lo que se realiza.

**Lealtad:** trabajar por el desarrollo competitivo de la compañía, explotar cada una de sus habilidades aun en situaciones problemáticas.

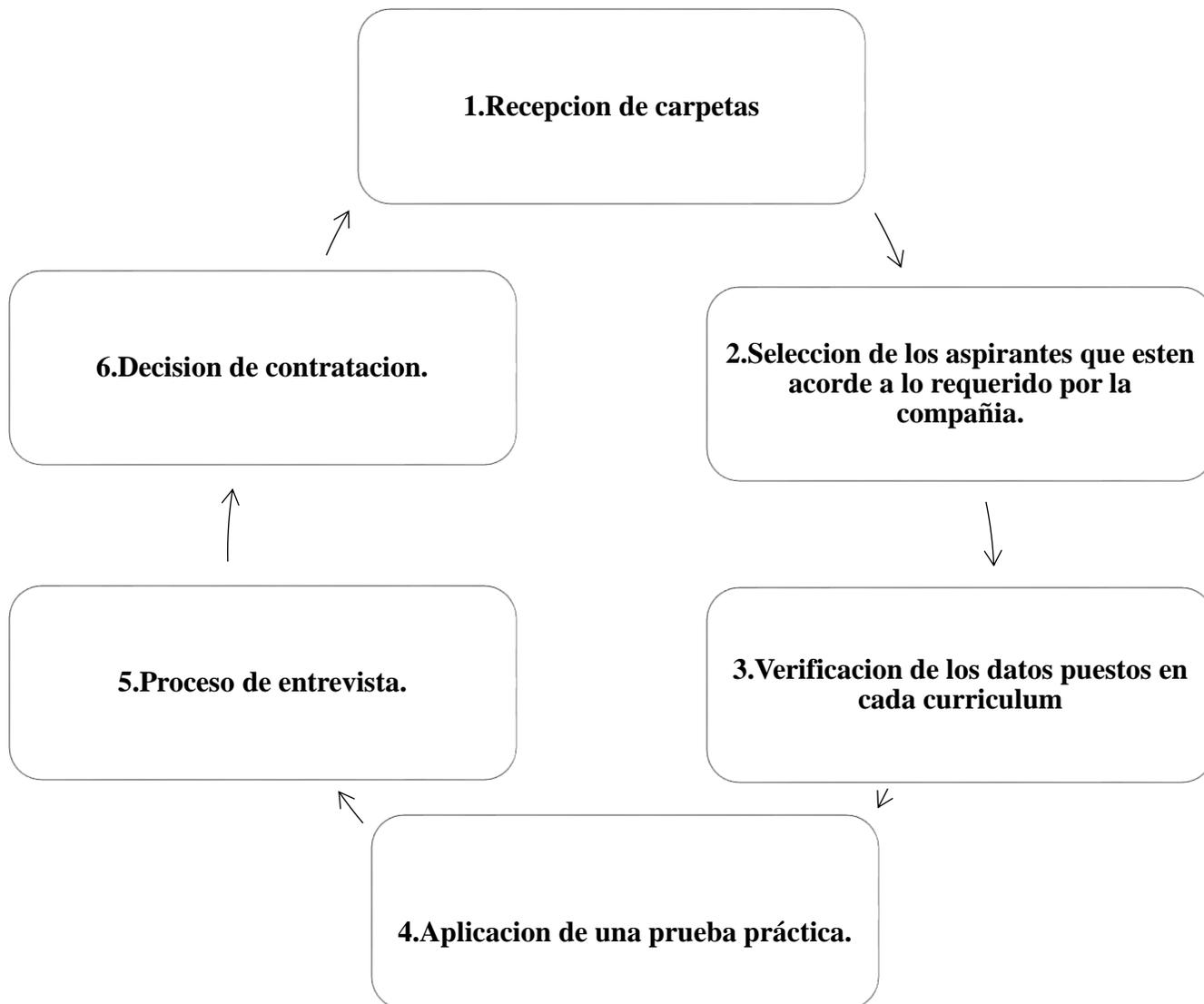
**Respeto:** aceptar a cada uno de los compañeros de trabajo en su forma de pensar, vestir, actuar, etc., anuqué esta o sea igual a la nuestra.

## Desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos

- Definir objetivos que presenten un reto.
- Establecer metas intermedias para alcanzar el logro de objetivos.
- Organizar lluvia de ideas con todo el equipo de trabajo.
- Analizar los recursos con los que cuenta la compañía para el logro de objetivos.
- Controlar el rendimiento de actividades las cuales permitirán encontrar problemas con anticipación.
- Mantener un enfoque en los objetivos trazados.
- Mantener líneas de comunicación abiertas.

## Definir el proceso de selección del personal

Proceso para el plan de selección del personal



**Figura 12** *Selección del personal*

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady

**Analizar la necesidad de los principales clientes, proveedores, distribuidores y empleados.**

Los grupos de interés para la compañía REDPRIMCEL corresponden a los agentes tanto internos como externos que afectan de manera directa e indirecta el que hacer de la compañía.

**Empleados**

- Estabilidad y seguridad: los empleados de la compañía deben sentirse seguros en el área que laboran.
- Pertenencia y afecto: trabajar en un ambiente laboral el cual permita desarrollar su potencial, haciendo del trabajo un lugar propio.
- Seguridad psicológica: permitir que cada empleado sea libre de expresar sus ideas sin miedo a ser rechazadas.
- Feedback constructivo: esta herramienta permite que los empleados conozcan sus debilidades y fortalezas.
- Apoyo: los empleados deben trabajar en equipo y de esta manera descubrir soluciones a los problemas.

**Clientes**

- Subsistir: cubrir las necesidades del cliente.
- Protección: dar garantía de producto o servicio que vaya adquirir.
- Aprecio: mayores beneficios y servicio de calidad a cliente.
- Entendimiento: tener claras las necesidades de cada uno de los clientes.

**Distribuidores**

- Reputación: credibilidad de producto o servicio que oferta.
- Situación económica: estabilidad económica para solventar las necesidades.
- Localización: estar ubicado en un lugar estratégico.
- Experiencia: mayor probabilidad de que las cosas salgan bien.

## Conclusiones

Según las encuestas realizadas, los empleados de la compañía REDPRIMCEL manifiestan no tener un ambiente de control adecuado generando una situación propicia para la elaboración del plan de control interno para mejorar los procesos de gestión, de igual manera existen funcionarios que consideran que se debería reestructurar el ambiente de control de acuerdo a los componentes que permitan dar cumplimiento a los objetivos. Existen errores en la concesión de puestos de los funcionarios que laboran en la compañía, lo que les impide demostrar su competencia laboral, habilidades y actitudes; todo esto se debe a que no se encuentran debidamente capacitados o aptos para desempeñar sus funciones.

De acuerdo a lo manifestado por los empleados se puede concluir que la contabilidad manejada en la compañía es realizada por un profesional contable, el cual tiene experiencia en el área y lleva la responsabilidad de presentar estados financieros a tiempo y en el momento indicado, aunque a algunos de los empleados no les parece bien que el contador lleve la contabilidad de las demás sucursales. La investigación da a conocer que la compañía no realiza un análisis correcto de los riesgos impidiendo conocer sucesos y causas que se pueden producir, pudiendo traer consecuencias que afecten al correcto cumplimiento de objetivos, para detectar los errores que existen se debe analizar métodos y no verificarlos como normalmente se lo ha venido haciendo en el transcurso del tiempo.

Las evaluaciones de control interno que se han realizado con anterioridad no llevan los procedimientos necesarios, y se las realiza de manera oportuna sin tener un aviso previo de lo que se va a realizar, algunos de los empleados manifiestan que hacer evoluciones continuas ayudara a detectar irregularidades o anomalías que se puedan dar.

## **Recomendaciones**

Reestructurar el ambiente de control de acuerdo a lo que los empleados manifiestan basándose en los componentes que permitan el cumplimiento de los objetivos, de esta manera les será más fácil tener una actitud positiva y un ambiente propicio para el desarrollo de sus actividades, de igual manera la compañía debería tomar acciones correctivas en cuanto al desempeño de funciones ya que cada empleado debe tener actividades concretas y que solo le competan a él, de esta manera ayudaría a una mejor toma de decisiones permitiéndole al personal desempeñarse en su área.

La contabilidad debe ser presentada oportunamente y en caso de que el contador lleve la contabilidad de las demás sucursales y el representante de la compañía vea la necesidad de contratar una auxiliar contable que lo haga, compañía debe enfocarse en los métodos o técnicas que debe utilizar para encontrar riesgos que pongan en peligro la autenticidad de la compañía e interrumpiendo el cumplimiento adecuado de cada uno de los objetivos establecidos por la misma.

La compañía lleve procedimientos adecuados cuando se realizan evaluaciones de control interno, ya que se las realizaría de manera oportuna con previo aviso, hacerlas continuamente ayudara a prevenir y detectar irregularidades y anomalías; también se recomienda a la compañía aceptar y poner en práctica el plan de mejoras que se propone ya que ayudara a la solución de debilidades, problemas y necesidades encontradas durante la investigación.

## Bibliografía

- Arens, A. (2015). *Auditoría de Gestión: Un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Bolaños, A. R. (2019). *Monografías*. Obtenido de Monografías:  
<https://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno.shtml>
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P.* Babahoyo, Ecuador : Universidad Técnica de Babahoyo.
- Cardoso, J. (5 de Abril de 2016). *El Control Interno y la evaluación de riesgos*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4089-el-control-interno-y-la-evaluacion-de-riesgos>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno - Marco Integrador* . España : Editor de Auditores Internos.
- Contraloría General del Estado . (28 de Junio de 2019). *Contraloría General del Estado* . Obtenido de Contraloría General del Estado : [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)
- Contraloría General del Estado. (2014). *NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO*. Quito: LEXIS.
- Díaz, E. (2014). *Gestión administrativa y comercial*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Díaz, J. (2015). *Gestión administrativa. La confianza en el lugar de trabajo*. España: UOC.
- Elmir, F. P. (2010). *Constitución de compañía comunicaciones y telefonía REDPRIMCEL CIA. LTDA*. Quito: Notaria 27.

Emis. (12 de Febrero de 2019). *Emis*. Obtenido de Emis: [https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Comunicaciones\\_y\\_Telefonia\\_Redprimcel\\_CIA\\_Ltda\\_es\\_3969946.html](https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Comunicaciones_y_Telefonia_Redprimcel_CIA_Ltda_es_3969946.html)

EMPRENDEPYME. (2017). ¿Qué es la gestión empresarial? *EmprendePyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>

ESAN. (2017). ¿Qué buscan las organizaciones con el control interno? Colombia: *Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>

Fayol, H. (1923). *Principios de la Adminitracion* .

González, A. A. (2013). *SoyConta Innovación Contable*. Obtenido de <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

GONZÁLEZ, D. R. (2010). “*MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PLANIFICACIÓN Y PROCESO DE COMPRAS DE BIENES SUMINISTROS Y MATERIALES, PARA EL ÁREA FINANCIERA DE LA GOBERNACION DE MORONA SANTIAGO*”. Macas.

H. CONGRESO NACIONAL. (2014). *Ley de Compañías* . Quito : Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador .

International Organization for Standardization. (12 de Enero de 2015). *ISO 9001:2015, COSO como metodología de gestión de riesgo*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/01/12/iso-90012015-coso-como-metodologia-gestion-riesgo/>

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo* (3a ed. ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Muñoz, J. (2010). *La gestion del riesgo en las empresas florícolas del canton Cuenca. Aplicacion practica en Islaplants Cia. Ltda*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

- Questetra. (2015). Control Interno. Cloud Workflow. Obtenido de <https://www.questetra.com/es/glossary/internal-control/>
- Quijije, J. (2014). *La gestión administrativa en el departamento de contabilidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Funorsal, año 2012*. Ambato, Ecuador : Universidad Técnica de Ambato.
- Rocha, G., & Vega, M. (2014). *Implementación de un sistema de control gerencial, a través del cuadro de mando integral en la empresa comercial agrícola y pecuaria “agro flor” ubicada en el cantón mejía provincia de Pichincha, en el período julio – diciembre del 2011*. Latacunga, Ecuador : Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Rodriguez Portella, M. A. (2016). *La Gestión Administrativa y Calidad del Servicio*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-gesti%C3%B3n-administrativa-y-calidad-del-servicio-rodriguez-portella>
- Tocagon, S. (2016). *Estrategias de control interno para el mejoramiento de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”LTDA. de la ciudad de Otavalo*. Ibarra : Universidad Regional Autónoma de los Andes .
- Vargas, A. (2014). ¿Qué es la Gestión Administrativa? Aranda Formación. Obtenido de <http://arandaformacion.com/gestion-administrativa-curso/>

## Anexos

### Anexo 1: Presupuesto

**Tabla15**

*Presupuesto*

<b>Rubros</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Sub total</b>	<b>Total/rubro</b>
I. Bienes:					162.00
Lapiceros	5	Unidades	0.4	2.00	
Anillados	10	Unidades	1.00	10.00	
Materiales y suministros		Unidades	50.00	50.00	
Impresiones			100.00	100.00	
II. Servicios					170.00
Transporte				50.00	
Viáticos				30.00	
Teléfono				10.00	
Hospedaje				40.00	
Varios				40.00	
Total					332.00
Presupuesto de ingresos					
Recursos propios	332.00				
Donaciones	0				
Otras fuentes	0				
Total	332.00				

**Elaborado por:** Benavides Milena y Solis Lady

**Anexo 2: Cronograma**

**Tabla 16**  
*Cronograma de actividades*

Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 2	S 3	S 2	S 3	S 1	S 2	S 2	S 4	S 2
Presentación y aprobación del Tema	■																				
Antecedentes		■																			
Descripción del problema			■																		
Formulación del problema			■																		
Preguntas de Investigación			■																		
Justificación				■																	
Objetivos: general y específicos				■																	
<b>CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO</b>																					
Referencial					■	■															
Geo referencial					■	■															
Legal						■	■														
Conceptual							■	■													
<b>CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA</b>																					
Tipo de Investigación									■												
Métodos									■	■											
Técnicas e Instrumentos de Investigación									■	■	■										
Universo y Muestra										■	■										
Aplicación de encuesta											■	■									
Procesamiento de la Información												■									
<b>CAPITULO III</b>																					
Análisis e interpretación de resultados													■	■							
Formulación de la propuesta													■	■	■						
Revisión de formatos del trabajo final.															■	■					

---

Correcciones al trabajo final  
Revisión del proyecto de  
investigación por parte del  
director y pares académicos.  
Defensa

---

Elaborado por: Benavides Milena y Solis Lady

### Anexo 3 Aplicación de la encuesta a los funcionarios de la compañía

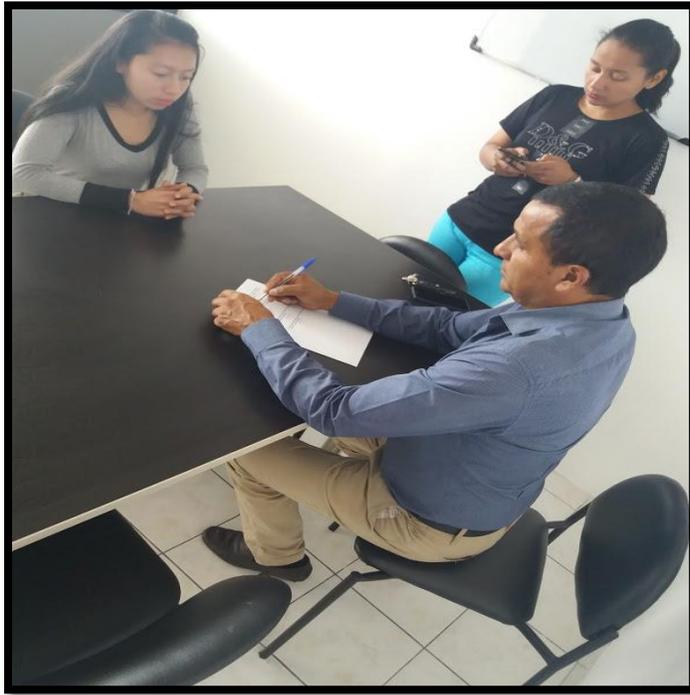
#### Representante legal



#### Jefe Administrativo

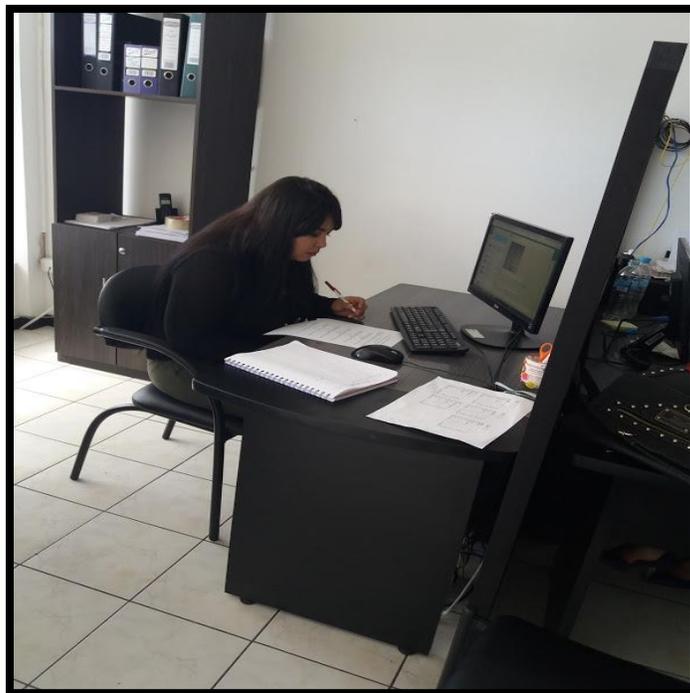


**Jefe operativo**



**Empleados de la compañía**





## Anexo 4 Formato de encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**Facultad de Ciencias Administrativas Gestión**  
**Empresarial e Informática**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría CP**



**Objetivo:** Determinar el grado aceptación que tendrá la implementación de un plan de control interno como herramienta eficaz para mejorar los procesos de gestión de la compañía REDPRIMCEL ubicada en la ciudad de Quito provincia Pichincha, año 2018.

**1. ¿Considera usted que existe un ambiente de control interno apropiado?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

**2. ¿Las funciones que desempeñan los empleados son preparados con el debido cuidado y de carácter compatible?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

**3. ¿La contabilidad es preparada por un profesional contable y presentada a los organismos de control en las fechas establecidas?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

**4. ¿Se identificaron los riesgos que pudieron obstaculizar la consecución de los objetivos propuestos por la compañía?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

**5. ¿Se realizaron actividades que fomenten la integración del personal que favorezcan el clima laboral?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

**6. ¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos se encuentran debidamente documentados?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

7. ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión fueron difundidos entre el personal?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

8. ¿La compañía REDPRIMCEL Cía. Ltda. tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información para difundir los programas, metas y objetivos del departamento administrativo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

9. ¿Se realizaron evaluaciones continuas del control interno para determinar si se estaban dando cumplimiento a las normas y procedimientos por parte de la compañía?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

10. ¿Considera usted que un plan de mejoras del control interno puede ayudar a mejorar los procesos de gestion.?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 5: Formato de entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**Facultad de Ciencias Administrativas Gestión  
 Empresarial e Informática**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría CP**



**Objetivo:** Presentar un plan de control interno como herramienta eficaz para los procesos de gestión de la compañía REDPRIMCEL ubicada en la ciudad de Quito provincia Pichincha, año 2018.

### Entrevista

#### ¿Cómo surgió la compañía?

Fue una iniciativa personal ya que fui funcionario de la empresa claro por varios años, hace 10 años atrás empecé realizando recargas electrónicas al ver que la venta de tarjetas era un éxito y me llamo la atención por la demanda que tenía y me involucré en esto individualmente, pero con el tiempo fui creciendo con un grupo de personas, hasta que ahora ya somos una compañía con más de 15 empleados directos y más de 100 personas indirectas.

#### ¿Qué le gustaría mejorar en la Compañía REDPRIMCEL?

Tener mejor organización, manejar un departamento comercial toda su estructura, a partir de este mes vamos a contar con nuevas oficinas las cuales ayudaran a un mayor desarrollo de la compañía.

#### ¿Qué hace para mejorar las ventas?

Normalmente me dedico a estar en contacto con los clientes y en reuniones con los mayoristas y proveedores los cuales, más nos centramos en los mayoristas ya que ellos son un 70% de consumidores.

**¿De qué manera se asegura que se cumpla todos los procesos de manera satisfactoria?**

Hay un balance de cierre al fin de cada mes el cual me permite verificar los objetivos que tenemos que cumplir con cada mayorista y los volúmenes de ventas alcanzados.

**¿Al personal que la labora en la compañía se le capacito sobre el manejo del programa?**

Tuvieron una capacitación en lo que es el producto que se vende y actividades que se realiza como estrategias para mejorar las ventas.

A PETICION DE LA INTERESADA

### CERTIFICO

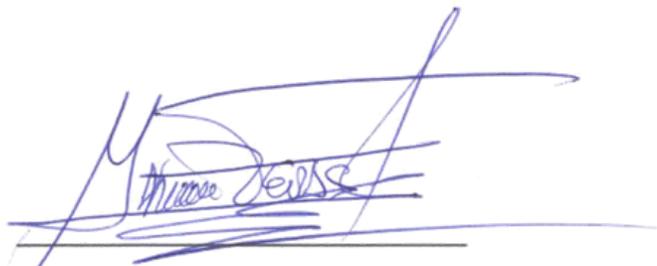
Que las señoritas **BENAVIDES MALIZA MILENA ALEXANDRA Y SOLIS HIDALGO LADY PRISCILA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP**, ha cumplido con el envío del trabajo de titulación al sistema Urkund obteniendo 6% de similitud en su proyecto denominado:

**“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMINETA EFICAZ PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE GESTION EN LA COMPAÑÍA REDPRIMCEL UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2018”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir con el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 17 días del mes de Diciembre del 2019

Atentamente,



**Dr. Héctor Marcelo Venegas Salinas**

**Cd. N°: 1705281440**

**Director**

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: Poyecto Tituacion Benavides, Solis.docx (D60898929)  
Submitted: 12/12/2019 3:45:00 PM  
Submitted By: mabmaliza@gmail.com  
Significance: 6 %

### Sources included in the report:

BORRADOR 03-08-2019.docx (D54691971)  
ZAMORA NORY-DELGADO EVELIN.docx (D47470789)  
TESIS EMPRESA REGEPSA FINAL.doc (D46876945)  
CARRASCO ELÍAS IRVING STALIN.doc (D45509755)  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)  
<https://www.linguee.es/espanol-ingles/traduccion/llegamos+a+la+conclusi%C3%B3n.html>  
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/4089-el-control-interno-y-la-evaluacion-de-riesgosCommittee>  
<http://arandaformacion.com/gestion-administrativa-curso/1528bbf8-cc40-486a-8fff-463291870f2b>  
<https://docplayer.es/amp/157915611-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-administrativas-carrera-de-contabilidad-y-auditoria.html>  
<https://www.gestiopolis.com/auditoria-interna-cambio-competitividad-universidades-publicas-peruanas/>  
<https://docplayer.es/amp/93869710-Universidad-catolica-los-angeles-chimbote-facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>  
<https://www.gestiopolis.com/control-interno-herramienta-para-mejorar-la-gestion-institucional/>  
<https://www.gestiopolis.com/teoria-y-apuntes-de-auditoria/>

### Instances where selected sources appear:

25



**URKUND**

Documento: [Fomento Titulación Benavides\\_Solís.docx](#) (04389929)

Presentado: 2018-12-12 09:45 (+05:00)

Preparado por: [mximalica@gmail.com](mailto:mximalica@gmail.com)

Recibido: [lu-negras\\_uetb@analysis.arkund.com](mailto:lu-negras_uetb@analysis.arkund.com)

Mensaje: [Mostrar el mensaje completo](#)

6% de esta 31 páginas, se componen de texto presente en 14 fuentes

Lista de fuentes	Bloques
<ul style="list-style-type: none"> <li>Enlace/nombre de archivo</li> <li><a href="#">https://www.ujp.gov.ec/jumbo/157915911-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-administrativas-cartera...</a></li> <li><a href="#">ZAHORA NORY-DELGADO EVELIN.docx</a></li> <li><a href="#">CARRASCO ELIAS IRVING STALIN.doc</a></li> <li><a href="#">https://www.ujp.gov.ec/jumbo/33869710-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-administrativas-cartera...</a></li> <li><a href="#">TESIS EMPRESA RECEPSA FINAL.doc</a></li> <li><a href="#">https://www.pfeitosousa.com/auditoria-sistema-de-cambios-comportamiento-de-unidad-de-substitucion-de-...</a></li> <li><a href="#">https://www.pfeitosousa.com/auditoria-sistema-de-cambios-comportamiento-de-unidad-de-substitucion-de-...</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Categoría</li> </ul>

81%

Fuente externa: <https://display.es/amp/157915911-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-administrativa...>

a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 15 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Además, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Benavides Milena Solís Lady 1208219011 0002199773

- Índice
- Agradecimiento III
  - Dedicatoria IV
  - Certifica V
  - Declaración Juramentada VI
  - Tema 1 Introducción 2
  - Anexos 2
  - 4 Descripción del Problema 7
  - Formulación del Problema 8
  - Justificación 9
  - Objetivos 11
  - Objetivos Específicos 11
  - CAPÍTULO 12 Marco Teórico 13
  - Referencial 13
  - Control interno 13
  - Objetivo de control interno 13
  - Objetivos operacionales 13
  - Objetivos financieros 14
  - Objetivos de cumplimiento 14
  - Importancia de los objetivos del control interno 14
  - Características del control interno 15
- Elementos
- del
- control interno 16
  - Ambiente de control 16
  - Evaluación de riesgos 17
  - Actividades de Control 19
  - Información y Comunicación 20
  - control interno 20
  - Objetivo de la Gestión 21
  - Gestión administrativa 21
  - Importancia de la gestión 22
  - Factores
  - Imprescindibles de la gestión administrativa 22
  - Planificación 23
  - Organización 23
  - Dirección 23
  - Control 24
  - Objetivos de la gestión