



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

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

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA
ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO)
“ASOSUMAY” DEL CANTÓN TENA, AÑO 2021.**

AUTORES:

QUINATOA HERRERA WASHINGTON OSWALDO

VILLAMIL TAPUY TAMIA GERMANIA

DIRECTOR:

ING. RENATO PAREDES CRUZ, MG.

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO) “ASOSUMAY” DEL CANTÓN TENA, AÑO 2021.

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios por brindarnos salud, protección y vida de manera especial a mi padre Jorge Quinatoa, madre Glenda Herrera y mis hermanos Leonela, Johana, Katheryn, Brayan y a mi sobrina Scarrlett, a mi esposa Lizbeth Moncayo quienes han sido un pilar fundamental en todo momento.

Autor: Quinatoa Herrera Washington Oswaldo

Eternamente Agradecida Primero con Nuestro creador Padre Eterno por darme esa fuerza de voluntad y dedicación, a mis padres Galo Villamil y Linda Tapuy que han sido siempre mi guía y apoyo incondicional, para poder culminar mi carrera profesional en tan prestigiosa entidad educativa de nivel superior.

Autora: Villamil Tapuy Tamia Germania

También nuestro más sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de Contabilidad y Auditoría; en especial a nuestro Director del Proyecto de Investigación Ing. Mg. Renato Estuardo Paredes Cruz; a nuestros Pares Académicos Dra. C. Aída Isabel Jaya Escobar e Ing. Mercedes Anabel Monar; que con su experiencia y conocimiento nos supieron guiar en cada momento con el proyecto de investigación y así poder culminar con nuestra carrera profesional en tan prestigiosa entidad educativa de nivel superior.

Los Autores.

DEDICATORIA

Gracias a mi extraordinaria familia por estar constantemente presente en cada momento trascendental de mi vida. Por su apoyo para seguir efectuando mis metas y objetivos personales, por los consejos y ánimos a lo largo de mis años de formación profesional. Les dedico este proyecto de investigación, porque sin ellos no estaría donde estoy hoy, gracias por todo el cariño brindado.

Autor: Quinatoa Herrera Washington Oswaldo

Este proyecto de Investigación se lo dedico a Nuestro Padre eterno por darme esa oportunidad de ser una mejor persona y guiarme por el camino correcto y a mis padres por estar siempre en cada etapa de mi vida y darme ese voto de confianza para poder terminar mi carrera profesional.

Autora: Villamil Tapuy Tamia Germania

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Mg. Renato Estuardo Paredes Cruz, PhD. Aída Isabel Jaya Escobar y Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO) "ASOSUMAY" DEL CANTÓN TENA, AÑO 2021, desarrollado por el señor/señorita Quinatoa Herrera Washington Oswaldo Y Villamil Tapuy Tamia Germania.

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 22 de noviembre del 2022

AIDA
ISABEL
JAYA
ESCOBAR

Formado
Digitalmente por
AIDA ISABEL JAYA
ESCOBAR
Fecha: 2022/11/21
12:26:21 -0500

PhD. Aída Isabel
Jaya Escobar
Par Académico



Mg. Renato Estuardo
Paredes Cruz
Director



Formado
Digitalmente por
MERCEDES ANABEL
MONAR VERDEZOTO

Ing. Mercedes Anabel Monar
Verdezoto
Par Académico

**ING. RENATO ESTUARDO PAREDES CRUZ, MG. EN CALIDAD
DE DIRECTOR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, A
PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,**

CERTIFICA

Que los señores **QUINATOA HERRERA WASHINGTON OSWALDO Y VILLAMIL TAPUY TAMIA GERMANIA**, estudiantes de la carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, ha cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su anteproyecto denominado **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO) “ASOSUMAY” DEL CANTÓN TENA, AÑO 2021”**, en tal virtud faculta a los interesados continuar con el desarrollo de su proyecto.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 11 de agosto del 2022

Atentamente,



RENATO
ESTUARDO
PAREDES CRUZ
Ing. Renato Paredes Cruz, Mg.
Director Académico

DRA.C. AÍDA ISABEL JAYA ESCOBAR, PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA, TIENE A BIEN,

CERTIFICAR

Que los Señores, QUINATO A HERRERA WASHINGTON OSWALDO y VILLAMIL TAPUY TAMIA GERMANIA, estudiantes de la Facultad Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Trabajo de Integración Curricular); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por la suscrita a su **anteproyecto** denominado: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO) "ASOSUMAY" DEL CANTÓN TENA, AÑO 2021", en tal virtud faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 10 de agosto 2022

Atentamente,

**AIDA ISABEL
JAYA
ESCOBAR**

Firmado
digitalmente por
AIDA ISABEL JAYA
ESCOBAR
Fecha: 2022.08.10
20:43:05 -05'00'

Dra. C. Aida Isabel Jaya Escobar
PAR ACADÉMICO
CI: 020079825-4

**ING. MERCEDES ANABEL MONAR EN CALIDAD DE PAR
ACADÉMICO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,
A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,**

CERTIFICA

Que los señores **QUINATOA HERRERA WASHINGTON OSWALDO Y VILLAMIL TAPUY TAMIA GERMANIA**, estudiantes de la carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, ha cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su anteproyecto denominado **"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO) "ASOSUMAY" DEL CANTÓN TENA, AÑO 2021"**, en tal virtud faculto a los interesados continuar con el desarrollo de su proyecto.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 22 de noviembre del 2022

Atentamente,



Firma digitalizada por:
**MERCEDES ANABEL
MONAR VEGHESCO**

Ing. Mercedes Anabel Monar
Par Académico

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	I
AGRADECIMIENTO.....	II
DEDICATORIA	III
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	IV
INTRODUCCIÓN	14
RESUMEN.....	16
ABSTRACT.....	17
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	18
1.1. Descripción del Problema.....	18
1.2. Formulación del Problema.....	20
1.3. Preguntas de Investigación	20
1.4. Justificación	21
1.5. Objetivos:.....	23
1.5.1. Objetivo General	23
1.5.2. Objetivos Específicos	23
1.6. Hipótesis	23
1.7. Variables (Operacionalización)	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes.....	26
2.2.1. Historia.....	29
2.2.2. Visión y Misión.....	30
2.2.3. Cultura Organizacional	30
2.2.4. Valores	31

2.2.5. Cuestionario de Control Interno	31
2.2.6. Matriz FODA	46
2.3. Científico	57
2.3.1. ¿Qué es el control interno?.....	57
2.3.2. Cómo funcionan los controles internos.....	57
2.3.3. Clasificación Del Control Interno	57
2.3.4. Componentes del Control Interno	58
2.3.5. Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno	60
2.3.6. Proceso	61
2.3.7. Clasificación de los Procesos:.....	61
2.3.8. Etapas del proceso administrativo.....	62
2.3.9. Gestión	64
2.3.10. Gestión por procesos	64
2.3.11. Principios de la gestión por procesos	64
2.4. Conceptual	65
2.5. Legal	68
2.6. Geo referencial	76
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	77
3.1. Tipo de Investigación	77
3.2. Enfoque de la investigación.....	78
3.3. Métodos de Investigación.....	78
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	79
3.5. Universo, Población y muestra.....	80
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	83
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de los resultados.....	83

4.1.1. Ábaco de Régnier	83
CAPITULO V. PROPUESTA	90
5.1. Objetivos.....	90
5.2. Alcance	90
5.3. Riesgos.....	91
5.4. Matriz de evaluación de control interno	92
5.5. Análisis de la Evaluación al control interno en la gestión de procesos administrativos	95
5.6. Informe de control interno a la gestión de procesos	97
5.7. Tácticas y actividades propuestas.....	99
5.8. Formatos propuestos para la evaluación del control interno en la gestión de procesos	100
5.8.1. Matriz de monitoreo y evaluación de las actividades	100
5.8.2. Matriz de capacitaciones	101
5.8.3. Matriz de control de asistencia.....	102
5.9. Análisis Costo – Beneficio	103
5.9.1. Personal con mayores conocimientos	103
5.9.2. Mejoramiento proceso nómina administrativa.....	103
5.10. Presupuesto Mejoras	104
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA.....	108
ANEXOS.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables	24
Tabla 2. Cuestionario del control interno - Ambiente de Control.....	31
Tabla 3. Cuestionario del control interno - Evaluación de riesgo.....	33
Tabla 4. Cuestionario del control interno – Actividades de control.....	34
Tabla 5. Cuestionario del control interno – Información y comunicación.....	35
Tabla 6. Cuestionario del control interno – Monitoreo	36
Tabla 7. Hoja de hallazgo – Ambiente de Control	37
Tabla 8. Hoja de hallazgo – Ambiente de Control.....	38
Tabla 9. Hoja de hallazgo – Ambiente de Control	39
Tabla 10. Hoja de hallazgo – Evaluación de riesgo	40
Tabla 11. Hoja de hallazgo – Evaluación de riesgo	41
Tabla 12. Hoja de hallazgo – Evaluación de riesgo	42
Tabla 13. Hoja de hallazgo – Actividades de control	43
Tabla 14. Hoja de hallazgo – Actividades de control	44
Tabla 15. Hoja de hallazgo – Información y comunicación	45
Tabla 16. Matriz FODA	46
Tabla 17. Parámetros de medición	47
Tabla 18. Matriz de ponderación de factores internos	47
Tabla 20. Parámetros de medición	49
Tabla 21. Parámetros de medición	49
Tabla 22. Matriz de correlación de las fortalezas y oportunidades.....	50
Tabla 23. Matriz de correlación de las debilidades y amenazas	51
Tabla 24. Matriz de priorización.....	52

Tabla 25. Parámetros de medición	53
Tabla 26. Matriz de factores internos	53
Tabla 27. Parámetros de medición	54
Tabla 28. Matriz de factores internos	55
Tabla 29. Matriz de factores internos	56
Tabla 30. Artículos	68
Tabla 31 Población de la asociación Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY”	81
Tabla 32 Población de la asociación Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY”	81
Tabla 33. Evaluación del control interno en la gestión de procesos.	92
Tabla 34. Ponderación del nivel de cumplimiento y el nivel de riesgo	96
Tabla 35. <i>Tácticas y Actividades</i>	99
Tabla 36. Matriz de monitoreo y evaluación de las actividades	100
Tabla 37. Matriz de capacitaciones	101
Tabla 38. Matriz de control de asistencia.....	102
Tabla 39. Presupuesto de mejoras	104

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES/GRÁFICAS

Ilustración 1. Geo referencial	76
Ilustración 2. Cronometría del color	83
Ilustración 3. Abaco de Régnier	86
Gráfico 1. Gráfico de propuesta	90

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el control interno es reconocido como base fundamental para una organización, por lo que en ello vemos la eficiencia y eficacia que conlleva a tomar decisiones en la gestión de procesos, en el cual el control interno es ejercido por los administrativos.

Antiguamente, el control interno no era ejecutado de manera correcta dentro de la asociación, ya que los directivos mencionaban que el control interno no era reconocido como un instrumento de gestión capaz de lograr la eficiencia y eficacia de los procesos que se debían realizar al momento de gestionar una actividad, en el cual a partir de esta investigación desarrollada los administrativos cambiaron su punto de vista, por lo que se dieron cuenta de que el control interno es una parte importante en la gestión de procesos administrativos que lo manejan dentro de la asociación.

A partir de lo indicado, se propuso que la gestión de procesos administrativos es una manera de direccionar a la Asociación al cumplimiento de los objetivos donde nos llevó a tener un punto clave para la mejora continua del control interno. Por otra parte, este tipo de gestión de tal manera mide el cumplimiento de los procesos, en el cual se puede clasificar por el orden de materialidad o importancia de la asociación.

La importancia de esta investigación recae en la necesidad de proporcionar el grado de interés que puede tener el control interno para evaluar la gestión de procesos administrativos de la Asociación Asosumay.

La presente investigación se divide en cinco capítulos. El capítulo I representa la realidad problemática, dando así a conocer la descripción del problema en cuanto al control interno en la gestión de procesos, se realizó de igual manera la formulación del problema, de igual forma las

preguntas de investigación, justificación, objetivo general y específicos; para luego finalmente formular la hipótesis y las variables.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico en donde nos da a conocer los antecedentes, marco científico, marco conceptual, marco legal y últimamente el marco geo referencial en donde se ejecutó la investigación.

En el capítulo III, se presenta la metodología aplicada a la investigación en donde se da a conocer el tipo de investigación, el enfoque de la investigación, los métodos de investigación que se aplicó, las técnicas e instrumentos de recopilación de datos, se da a conocer de igual manera el universo, población para luego efectuar el cálculo de la muestra, y finalmente el procesamiento de la información.

En el capítulo IV, se presenta los resultados conseguidos mediante el análisis de los datos de las encuestas aplicadas de acuerdo a la muestra calculada y posteriormente se realizó el análisis respectivo, de la misma forma se realizó la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y de igual manera, se presenta la bibliografía y los anexos respectivos.

En el capítulo V, se presenta la propuesta en donde se detallan los objetivos, alcance, riesgos, matriz de evaluación de control interno, informe, técnicas y actividades, formatos propuestos para evaluación de control interno, análisis costo-beneficio y presupuesto de mejoras.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo evaluar el control interno y su incidencia en la gestión de procesos de la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) ASOSUMAY del cantón Tena, año 2021. Con la hipótesis, la evaluación del control interno contribuirá en la mejora de la gestión de procesos de la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) ASOSUMAY. Los métodos empleados en el proceso investigativo son: inductivo, deductivo, y científico; el tipo de investigación es de carácter descriptivo, bibliográfica y de campo, la información se obtuvo realizando una entrevista a los expertos de la Asociación los cuales son los directivos y junta general; la información fue procesada mediante el Ábaco de Régner, en la evaluación realizada se pudo evidenciar que el nivel de cumplimiento es de 18% el cual representa un nivel muy bajo en la escala de ponderación; por otra parte, también se tiene muy en cuenta que el nivel de riesgo es muy alto con el 82%; mediante los datos obtenidos se puede corroborar que la asociación tiene diversidad de falencias de la gestión de procesos a nivel directivo, lo cual perjudicaría gravemente al servicio que brinda la asociación.

Palabras claves: control interno, gestión por procesos, asociación, evaluación

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the internal control and its impact on the process management of the Association of Cleaning Services Sumak Sumay (Clean Environment) "ASOSUMAY" of the canton Tena, year 2021. With the hypothesis, the evaluation of internal control will contribute to the improvement of the process management of the Association of Cleaning Services Sumak Sumay (Clean Environment) ASOSUMAY. The methods used in the research process are: inductive, deductive, and scientific; the type of research is descriptive, bibliographic and field, the information was obtained by interviewing the experts of the Association which are the directors and the general board; the information was processed by means of the Abacus of Régnier, in the evaluation carried out it was evidenced that the level of compliance is 18% which represents a very low level in the weighting scale; On the other hand, it is also taken into account that the risk level is very high with 82%; through the data obtained it can be corroborated that the association has a diversity of shortcomings in the management of processes at the directive level, which would seriously damage the service provided by the association.

Key words: internal control, process management, association, evaluation.

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

El control interno es mundialmente conocido porque permite conocer el funcionamiento interno de un país y organizaciones, también permite establecer sistemas de evaluación del control interno o mejorar los ya existentes para nivelar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su modificación arbitraria. Facilita mucho, la evaluación del control interno, y a desarrollar sus actividades dentro de un ambiente de control.

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 finales del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949, luego en 1957 por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, "Examen del Control Interno", Boletín 5 de la Comisión de Procedimientos de Auditoría. En 1971 se retoma el Control Interno en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI). (Galo H, 2020)

En el Ecuador las entidades y organismos del sector público y privado tienen una misión que cumplir, para lo cual es necesario dictar las estrategias y objetivos para alcanzarlos. La consecución de los objetivos depende del grado de seguridad que proporcione el control interno de la entidad. (Cancillería, 2020)

La máxima autoridad dispondrá la formulación, aprobación y divulgación de los objetivos del control interno, tanto para la entidad, como para sus proyectos y actividades. Los objetivos pueden formularse para la organización como conjunto o dirigirse a determinados proyectos o actividades dentro de la misma institución. (Cancillería, 2020)

La presente investigación se desarrolló con el fin de dar a conocer las principales falencias existentes en la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY” de la ciudad del Tena, Provincia de Napo.

Mediante un breve conversatorio con la Lcda. Linda Tapuy administradora de la Asociación, se pudo detectar diferentes falencias en el control interno en la gestión de procesos administrativos desde sus inicios; además, existe una falta de comunicación por parte de los administrativos, lo cual ha causado una deficiente toma de decisiones para la Asociación; considerando también que dentro de los procesos administrativos se da un mal manejo de los recursos, lo cual se ve reflejado en el servicio que brinda.

Es importante dar a conocer que por la mala toma de decisiones de la parte administrativa ha causado que la asociación se vea afectada con un déficit económico y un bajo rendimiento de los colaboradores; por la falta de comunicación o reuniones entre los directivos, recae la responsabilidad de tomar decisiones apresuradas solo a una persona que forma parte de la directiva, dando una ventaja a su competencia.

Las causas que interceden para el surgimiento de la problemática principal de la Asociación corresponden a la carencia de planificación, organización, dirección, comunicación, y un buen control interno en la gestión de procesos administrativos, lo que ha

conllejado, que no haya una ejecución de los programas y proyectos de acuerdo a lo establecido en las metas y objetivos de la asociación.

Los directivos de la Asociación solo conocen funciones estrechamente relacionadas con su área, sin saber cómo funcionan sus actividades, afectando así a otras áreas. Esto explicaría por qué el cumplimiento de las metas y objetivos se ven afectados.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera afecta la insuficiente evaluación del Control Interno en la Gestión de Procesos en la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “Asosumay”, año 2021?

1.3. Preguntas de Investigación

¿De qué manera el ambiente de control contribuye a la mejora continua de la Asociación de Servicios de Limpieza “ASOSUMAY”?

¿De qué manera la evaluación de riesgo incidiría positivamente en la toma de decisiones de la organización?

¿De qué manera las actividades de control contribuyen en la mejora continua de la asociación?

¿De qué manera la información y comunicación contribuye en la toma de decisiones de la Asociación?

¿De qué manera el monitoreo aporta en la mejora continua de la Asociación de Limpieza “ASOSUMAY”?

1.4. Justificación

El conocimiento del control interno permite a toda entidad, obtener beneficios significativos en sus actividades y estas serán realizadas con eficiencia y eficacia, ya que estos indicadores son muy fundamentales en la toma de decisiones, medidas y consecución de los objetivos planteados (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Mientras tanto, la presente investigación se justifica **porque** se efectuó de forma teórica y práctica en la toma de información y valoración de los resultados en el cual nos permitió evaluar el control interno en la gestión de procesos en la asociación ASOSUMAY, por lo que fue de gran ayuda para conocer las deficiencias que existe, motivo que puede servir de guía para el mejoramiento del control interno en la gestión de procesos dentro de la asociación con el fin de mejorar la calidad de servicio y las falencias encontradas.

El trabajo de investigación brindó una alternativa de solución a la problemática de la Asociación de Limpieza “ASOSUMAY” del cantón Tena, el cual carece de control interno en la gestión de procesos administrativos.

El desarrollo del control interno en la gestión de procesos administrativos de la Asociación “ASOSUMAY” permite que la planificación, organización, dirección, recursos, comunicación y la toma de decisiones sean encaminados de manera adecuada, motivo por el cual se evalúa el grado de eficiencia conjuntamente con los objetivos y metas trazadas por la asociación.

Para que la Asociación sea eficiente se debe enfrentar a los desafíos que pueden darse en el transcurso del tiempo, en el cual podrán trazar estrategias que permita mejorar la planificación, organización, dirección y control en la parte administrativa, y a su vez la

predisposición por parte de los socios los cuales son los beneficiarios directos dentro del control interno y la gestión de procesos.

Además, tuvo como **finalidad** dar a conocer la importancia de evaluar el control interno dentro de la asociación, el desarrollo óptimo de actividades internas relevantes y efectivas, esto permitió que los directivos de la asociación tengan un diagnóstico de fácil comprensión y de gran utilidad al momento de planear sus actividades. También se trata de encontrar soluciones apuntando a las contrariedades en la administración interna.

Al establecer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que será de gran utilidad para el desarrollo de intereses de las diferentes actividades que lleva a cabo la asociación, puesto que al conocer plenamente dichos factores servirá de línea base para ser cara a las diferentes problemáticas y retos constantes en sus actividades, así poder asumir con responsabilidad los tiempos de crisis, por medio del desarrollo de estrategias que conlleven a mejorar la calidad del servicio que brinda la asociación a diferentes instituciones.

Por medio del control interno en la gestión de procesos administrativos se pudo determinar cuáles son las áreas que presenten más problemáticas, identificar causas y los componentes para su mejora, mismas que serán socializadas a los directivos de la asociación, para una acertada toma de decisiones y así encaminar a una mejora de procesos mediante el control de los recursos de la asociación.

El desarrollo de la investigación es **viable**, puesto que se dispone con la autorización para poder acceder a la instalación de la asociación, de igual forma a toda la documentación necesaria que brinde información para el desarrollo de la investigación, de igual forma es

pertinente, puesto que cuenta con el apoyo y el respaldo de los directivos de la asociación, ya que los resultados de la investigación beneficiarán a todos los directivos y asociados.

1.5. Objetivos:

1.5.1. Objetivo General

Evaluar el control interno y su incidencia en la gestión de procesos de la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY” del cantón Tena, año 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los componentes del control interno de la gestión de procesos administrativos.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual del control interno en la gestión de procesos administrativo en la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) ASOSUMAY.
- Valuar el control interno y su incidencia en la gestión de procesos administrativo mediante un informe a la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY” del cantón Tena, año 2021.

1.6. Hipótesis

La evaluación del control interno contribuirá en la mejora de la gestión por procesos de la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) ASOSUMAY, en el Cantón Tena, año 2021.

1.7. Variables (Operacionalización)

Variable independiente: Evaluación de control interno

Variable dependiente: Gestión de procesos

Tabla 1. Variables

TIPO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO		
Independiente	Evaluación	El concepto de evaluación se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.	Evaluar	Evaluación de resultados	Entrevista		
					Observación		
	Control interno	El control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad. Las empresas en la medida que van creciendo, se les hace cada vez más difícil realizar el seguimiento sobre lo que ocurre con sus recursos, sus activos, sus herramientas, y las personas. Es por esto, que se ha hecho necesario establecer un mecanismo que permita dejar registro sobre el uso de estos recursos, como también, sobre las actividades.	Objetivos de control interno	Metas Planes	Entrevista		
					Observación		
					Planeación	Socialización de las actividades	Entrevista
					Observación		
Organización	Nivel de cooperación entre áreas	Entrevista					
		Observación					

Dependiente	Evaluación de control interno	Una evaluación del control interno implica un examen de la efectividad del sistema de controles internos de una organización.	Dirección	Nivel de motivación laboral Nivel de compromiso directivo	Entrevista Observación
			Control	Evaluación de resultados Retroalimentación	Entrevista Observación
	Gestión	Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.	Calidad	Evaluar los procesos de gestión	Entrevista Observación
	Proceso	Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.	Servicio	Nivel de planificación	Entrevista Observación
	Gestión de Procesos	La gestión de procesos es la administración y mejora constante de los procesos productivos de un negocio. Cuando hablamos de la gestión de procesos, nos referimos directamente a los procesos productivos. Estos incorporan distintas áreas de conocimiento que van desde la economía, ingeniería y marketing, hasta la psicología y el comportamiento humano. La gestión de procesos busca constantemente la eficiencia en todos sus procesos productivos.	Toma de decisiones	Nivel de eficiencia	Entrevista Observación
			Efectividad de la gestión	Nivel de eficiencia	Entrevista Observación

Elaborado por: Autores

Nota: Aquí se presentan las variables de investigación tanto dependiente como independiente.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Para la elaboración de los antecedentes nos hemos basado en diferentes autores los cuales con su aporte permitieron apoyarnos en investigaciones pasadas para una mejor comprensión y elaboración de la investigación.

El trabajo de titulación correspondiente a Emerson Alberto Panchillo Paucara, Juleysi Guivar Pérez, denominado **“GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INGETRAFIC S.R.L.”** de la Universidad Peruana de las Américas de la ciudad de Lima”, para la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS, teniendo como objetivo determinar en qué medida la gestión por proceso mejorará en la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L.; para lo que utilizó el método de investigación determinado método cuantitativo es una forma de llevar a cabo la investigación; es un camino a seguir que elige el investigador, con la finalidad de llevar a cabo una investigación. Se trata de proyecciones de planteamiento filosóficos que suponen tener determinadas concepciones del fenómeno que se quiere indagar. Finalmente se concluyó que, por la hipótesis general, se ha determinado que la gestión por procesos mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L; Lima - 2020; puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.655, lo cual evidenció la existencia de una correlación positiva media. (Panchillo, 2020)

En cuanto al Autor Fabian Marcelo Muñoz Veloz menciona en su trabajo de titulación denominado **“DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EMPRESAS DE SERVICIOS DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN**

ORIENTADAS A LA INDUSTRIA.” DE LA CIUDAD DE QUITO”, de la Universidad Andina del Simón Bolívar para la obtención del título de la Maestría en Dirección de Empresas, teniendo como objetivo Diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar su desempeño empresarial y ejecución de proyectos para dar respuesta a la pregunta de investigación se efectuó un estudio de campo, y, de acuerdo con los instrumentos de investigación aplicados, se pudo comprobar que la entidad ha experimentado un crecimiento importante desde sus inicios, pero que, en este momento, requiere una nueva manera de organización interna que le permita gestionar con agilidad su servicio valorado en el mercado. Mediante la investigación a través de entrevistas y encuestas, se realizó el diagnóstico de la empresa, observando que, desde sus inicios, ha manejado su gestión de manera empírica, sin embargo, al crecer su cartera de clientes, personal y servicios ofertados, se evidenció la necesidad de implementar un modelo que permita delimitar funciones de los colaboradores, estandarizar procesos y garantizar la calidad en la que se ha concentrado la empresa como ventaja competitiva. (Muñoz, 2018)

Mientras tanto los autores Quispe Estela y Perla Edeli en su tema denominado **PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EPS MARAÑÓN S.R.L. JAÉN** de la Universidad Señor de Sipán en el año 2020 teniendo como objetivo Proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L para la cual se utilizó tipo de investigación descriptiva: porque se describe las teorías de cada una de las variables de acuerdo a los objetivos. En donde se obtuvo que, del total de los encuestados, el 82% señalan que “SI” la empresa se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación

electrónica y el 18% indican que “NO” la empresa se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación electrónica y finalmente se concluyó El proceso de facturación en la empresa se basa en un sistema de facturación aprobado y validado por la empresa a nivel nacional (73%), el cual proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables (73%). El personal del área de facturación de la empresa tiene conocimientos básicos sobre el uso de un sistema de control interno para los temas de facturación (82%), por lo cual están de acuerdo para la implementación de un sistema de facturación con un sistema de control interno que facilite el proceso de facturación, organice la información y contribuya con la rentabilidad de la empresa (82%) (Quispe & Perla, 2020)

De igual manera los autores Germán Patricio Torres Guananga y Juan Carlos Rodríguez León en su artículo científico denominado **LA GESTIÓN POR PROCESOS UN SISTEMA DE CONTROL EFICIENTE EN LAS EMPRESAS** de la revista científica Ciencia Digital tiene como objetivo determinar si la gestión por procesos es un sistema de control eficiente en las empresas. Este estudio se fundamentó en un enfoque cualitativo, con un proceso deductivo, el alcance fue descriptivo ya que se detalla una realidad, se trabajó con una muestra de cuarenta y cuatro ejecutivos de seis empresas, se combinaron los métodos analítico y sintético. Los resultados alcanzados, nos han permitido identificar el número de empresas que aplican el sistema de gestión por procesos, y de ellas el criterio que tienen los ejecutivos con respecto a las ventajas, objetivos y eficiencia del modelo tanto en la gestión y en el control de las empresas, concluyendo que cinco empresas de las seis en estudio aplican la gestión por procesos, y que el 89% de los ejecutivos encuestados creen según su experiencia que este modelo es un sistema de control eficiente en las empresas, lo que implica que este sistema, permite administrar los recursos de una empresa de manera eficiente, por lo tanto se

sugiere a las empresas analizadas seguir implementando este sistema y enfocarse en el proceso de mejora continua, y corresponde a las empresas que no utilizan este sistema apoderarse del mismo e implementar la gestión por procesos, enfocados en el principio de mejora continua. (Guananga et al., 2019)

Los autores de cada trabajo de investigación antes citado aportan y concluyen que el sistema de control interno desempeña un rol significativo en la administración tanto en el sector público como en el sector privado, mediante el debido control de los recursos; en la actualidad las organizaciones o empresas indispensablemente deben tener un control interno mediante el cual se puede evitar riesgos y fraudes, se protegen y cuidan sus intereses; las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado debido a que gran parte de ellas son familiares, en la mayoría de los casos carecen de formalidad; la falta de manuales de procedimientos y políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

El control interno debe ser empleado por todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones; diseñado de tal manera que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de información financiera y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2. Antecedentes de la empresa

2.2.1. Historia

Por la situación económica que atravesamos cada una de nuestras familias nos organizamos para buscar alternativas de trabajo y mejorar nuestros ingresos.

En diciembre del año 2016, se conformó un grupo de personas que habitaban en la ciudad de Tena, Barrio El Paraíso, con el fin de institucionalizar y legalizar la Asociación, acudiendo al Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS) quienes les guiaron para la conformación y capacitación en el área de limpieza y mantenimiento de edificaciones.

El 12 de junio del 2017, nace legalmente LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS LIMPIEZA SUMAK SUMAY AMBIENTE LIMPIO ASOSUMAY, con 19 socios fundadores y actualmente conformados con 65 socios de la provincia de Napo.

2.2.2. Visión y Misión

Visión: A partir del año 2023, ASOSUMAY, consolidará el servicio de limpieza asociativa, mediante la prestación de servicios integrales de limpieza, mantenimiento y distribución de productos acorde a sus fines, en toda la Región Amazónica.

Misión: ASOSUMAY, presta sus servicios integrales de limpieza, mantenimiento y distribución de productos, con personal capacitado, tecnología limpia y metodologías de trabajo apropiadas acorde a las necesidades de cada cliente.

2.2.3. Cultura Organizacional

ASOSUMAY, somos una organización que trabaja de forma horizontal, con decisiones y acuerdos colectivos. Contamos con principios de solidaridad, equidad y reciprocidad con nuestros socios y clientes.

2.2.4. Valores

- Honestos
- Solidarios
- Recíprocos
- Responsables
- Trabajadores

2.2.5. Cuestionario de Control Interno

La presente evaluación de control interno del área administrativa se desarrolla con la aplicación de cuestionario de control interno de preguntas cerradas del control interno que permitirá determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo dentro del área administrativa y conseguir la evidencia del nivel de funcionamiento y operaciones de los controles. Para proceder a realizar el análisis de la situación actual de la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY” se aplicó el cuestionario del control interno y el análisis FODA.

Tabla 2. Cuestionario del control interno - Ambiente de Control

		ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Ambiente de Control							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Pt.	Ct.	COMENTARIOS
		SI	NO	NA			
1	¿La Asociación cuenta con un código de ética?		X		2	0	Recomendación 1
2	¿La Asociación cuenta con un organigrama estructural?		X		2	2	
3	¿El área administrativa cuenta con una matriz FODA, es decir: <ul style="list-style-type: none">• Fortalezas• Oportunidades• Debilidades• Amenazas		X		2	0	Recomendación 2

4	En la Asociación se encuentra definido: La misión Visión Objetivos Principios	X	2	2	
5	¿En la Asociación se ha implantado el Plan Operativo Anual?	X	2	0	Recomendación 3
TOTAL			10	4	

Determinar los niveles de confianza

NC= Calificación total/ ponderación total* 100

NC= (4/10) *100

NC= 40%

15%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%
BAJO (3)			MODERADO O MEDIO (2)			ALTO (1)		

Determinar nivel de riesgo

NR = 100 - NC

NR = 100 - 40%

NR = 60%

ALTO (1)

MODERADO O MEDIO (2)

BAJO (3)

0%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%
----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----

Elaborado por: Autores

Realizado a: Administradora

Tabla 3. Cuestionario del control interno - Evaluación de riesgo



**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
“ASOSUMAY”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Componente: Evaluación de riesgo

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Pt.	Ct.	COMENTARIOS
		SI	NO	NA			
6	¿Existe procedimientos para identificar diferentes los riesgos dentro de la asociación?		X		2	0	Recomendación 4
7	¿La asociación realiza planes de mitigación de riesgo?		X		2	0	Recomendación 5
8	¿La asociación define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados?		X		2	0	Recomendación 6
9	¿La asociación cuenta con un plan para evaluar riesgos con respecto al vencimiento de los insumos de limpieza?	X			2	2	
TOTAL					8	2	

Determinar los niveles de confianza

NC= Calificación total/ ponderación total* 100

NC= (2/8) *100

NC= 25%

15%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%
BAJO (3)			MODERADO O MEDIO (2)			ALTO (1)		

Determinar nivel de riesgo

NR = 100 - NC

NR = 100 - 25%

NR = 75%

ALTO (1)

MODERADO O MEDIO (2)

BAJO (3)

0%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%
----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----

Elaborado por: Autores

Realizado a: presidente

Tabla 4. Cuestionario del control interno – Actividades de control

Componente: Actividades de control		RESPUESTAS			Pt.	Ct.	COMENTARIOS	
		SI	NO	NA				
10	¿La asociación tiene a disposición una caja chica?	X			2	2		
11	¿La asociación tiene apertura de una cuenta corriente?		X		2	0	Recomendación 7	
12	¿La asociación tiene un programa de contabilidad para realizar sus registros?	X			2	2		
13	¿Existe soporte técnico, mantenimiento y seguridad respecto al sistema informático existente?		X		2	0	Recomendación 8	
15	¿La asociación cuenta con vehículos para la entrega de suministros de limpieza?		X		2	0	Recomendación 10	
16	¿La asociación cuenta con un proceso de selección de personal?	X			2	2		
18	¿Los empleados se encuentran afiliados al IESS?	X			2	2		
TOTAL					18	8		
Determinar los niveles de confianza								
NC= Calificación total/ ponderación total* 100								
NC= (8/18) *100								
NC= 44%								
15%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%
BAJO (3)			MODERADO O MEDIO (2)			ALTO (1)		
Determinar el nivel de riesgo								

NR = 100 - NC
 NR = 100 – 44%
NR = 56%

ALTO (1)			MODERADO O MEDIO (2)			BAJO (3)		
0%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%

Elaborado por: Autores
 Realizado a: Contadora

Tabla 5. Cuestionario del control interno – Información y comunicación

 ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Componente: Información y comunicación							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Pt.	Ct.	COMENTARIOS
		SI	NO	NA			
6	¿La entidad cuenta con canales de comunicación abiertos para trasladar la información de forma segura?		X		2	0	Recomendación 12
7	¿Existe una comunicación eficiente entre los administrativos de la asociación?		X		2	0	Recomendación 13
8	¿Es de conocimiento de los funcionarios y supervisores los controles descritos en los reglamentos existentes?	2			2	2	
TOTAL					6	2	

Determinar los niveles de confianza

NC= Calificación total/ ponderación total* 100
 NC= (2/6) *100
NC= 33%

15%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%
BAJO (3)			MODERADO O MEDIO (2)			ALTO (1)		

Determinar nivel de riesgo

NR = 100 - NC
 NR = 100 – 33%

NR = 67%

ALTO (1)

MODERADO O MEDIO (2)

BAJO (3)

0%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%
----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----

Elaborado por: Autores

Realizado a: Presidente

Tabla 6. Cuestionario del control interno – Monitoreo



**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
“ASOSUMAY”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Componente: Monitoreo

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Pt.	Ct.	COMENTARIOS
		SI	NO	NA			
6	¿El gerente realiza de seguimiento constate a las operaciones efectuados por los empleados?	X			2	2	
7	¿Existe un responsable encargado del seguimiento periódico en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos para el ajuste de los programas correspondientes?		X		2	2	
TOTAL					4	4	

Determinar los niveles de confianza

NC= Calificación total/ ponderación total* 100

NC= (4/4) *100

NC= 100%

15%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%
-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----

BAJO (3)

MODERADO O MEDIO (2)

ALTO (1)

Determinar nivel de riesgo

NR = 100 - NC

NR = 100 – 100%

NR = 100

ALTO (1)

MODERADO O MEDIO (2)

BAJO (3)

0%	al	50%	51%	al	75%	76%	al	95%
----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----

Elaborado por: Autores

Realizado a: Presidente

HOJAS DE HALLAZGO

Tabla 7. Hoja de hallazgo – Ambiente de Control

 <p style="text-align: center;">ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY”</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COMPONENTE:	Ambiente de Control
SUBCOMPONENTE	Código de Ética (Integridad y valores éticos)
CONDICIÓN	La Asociación no cuenta con un código de ética establecido donde se detallan las normas, reglamentos y valores que han sido establecidos para regular los comportamientos y actitudes de las personas que forman parte de un mismo contexto.
CRITERIO	La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.
CAUSA	Al no contar con código ética dentro de la asociación las causas existentes son: <ul style="list-style-type: none"> • Desigualdad económica. • Planificación y organización inadecuadas dentro de la asociación.
EFECTO	Habiendo encontrado las causas en las que se afectada la Asociación, al no tener código de ética los efectos son: gastos indebidos, incumplimiento de las disposiciones generales, metas no logradas e incumplidas.
CONCLUSIÓN	Se llegó a la conclusión que al no contar con un código de ética establecido se puede no atender los grandes temas éticos de justicia a los que nos enfrentamos como: desigualdad económica, desempleo, etc.

RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la asociación programar reuniones para poder desarrollar los códigos de ética en los que ayudara a la asociación cree lealtad y colaboración de los colaboradores hacia la asociación.
----------------------	--

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

Tabla 8. Hoja de hallazgo – Ambiente de Control

 <p style="text-align: center;">ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY”</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COMPONENTE:	Ambiente de control
SUBCOMPONENTE	Análisis FODA (Administración estratégica)
CONDICIÓN	La asociación no cuenta con una matriz FODA donde se detallan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
CRITERIO	Las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales.
CAUSA	Las causas que intervienen son por la falta de planificación, organización, dirección y control de la directiva.
EFECTO	Al no contar con un análisis FODA en la asociación los directivos no podrán trazar estrategias de mejoramiento continuo.
CONCLUSIÓN	Se llego a la conclusión donde se puede evidenciar que la asociación no cuenta con una matriz FODA por lo que resulta de suma importancia para la organización, ya que esta sirve de fuente para, la formación y establecimiento de nuevas estrategias, para la reestructuración de departamentos en el caso de ser necesario.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la Asociación poner en práctica una matriz FODA por lo que será de gran ayuda para la asociación porque brinda nuevas visiones de mercado, todo por medio de la exaltación de las oportunidades y de sus fortalezas; incluso, muchos estudiosos de la

	materia han encontrado la reproducción de nuevos productos gracias a las debilidades.
--	---

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

Tabla 9. Hoja de hallazgo – Ambiente de Control

 <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY”</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COMPONENTE:	Ambiente de control
SUBCOMPONENTE	Plan Operativo Anual (Coordinación de acciones organizacionales)
CONDICIÓN	La asociación no cuenta con un Plan Operativo Anual donde se plasman las estrategias de acción de una empresa orientadas al futuro.
CRITERIO	La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno.
CAUSA	Al no contar con un plan de operación anual los directivos no podrán trazas estratégicas de mejoramiento continuo en el control interno en la gestión de procesos administrativos.
EFECTO	El efecto que ocasiona al no contar con un plan operativo anual se puede incurrir en el riesgo de generar burocracia operativa, ante tanta intensidad de planificación.
CONCLUSIÓN	Se pudo concluir que la asociación no cuenta con un Plan Operativo Anual ya que es importante por que sirve para concretar las metas que una organización debe o quiere conseguir durante el año.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda que la asociación debe implementar un Plan Operativo Anual y a su vez debe estar alineado con el plan estratégico de la empresa, con el que tiene similitudes.

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

Tabla 10. Hoja de hallazgo – Evaluación de riesgo

 <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY”</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COMPONENTE:	Evaluación de riesgo
SUBCOMPONENTE	Identificación de riesgo
CONDICIÓN	La asociación no cuenta con la identificación de riesgo por lo que es importante conocer los sucesos que se pueden producir en la organización y las consecuencias que puedan tener sobre los objetivos de la empresa.
CRITERIO	Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos
CAUSA	Al no contar con la identificación de riesgos se debe a la falta de planificación, organización, dirección y control de la directiva.
EFECTO	El efecto que ocasiona la falta de identificación de riesgos es el incumplimiento de las metas y objetivos de la asociación.
CONCLUSIÓN	Se concluye que al no contar con la identificación de riesgos se corre riesgos negativos en la toma de decisiones dentro de la asociación.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la asociación identificar primeramente los riesgos que podría ocasionar la falta de identificación de riesgo por lo cual se sugiere también que se cumpla los objetivos y metas propuesto en la asociación.

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

Tabla 11. Hoja de hallazgo – Evaluación de riesgo

 <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY”</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COMPONENTE:	Evaluación de riesgo
SUBCOMPONENTE	Plan de mitigación de riesgo
CONDICIÓN	La asociación no cuenta con un plan de mitigación en el cual den a conocer las estrategias definidas que traten de reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o reducir el impacto que puede causar.
CRITERIO	En el plan de mitigación de riesgos se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias.
CAUSA	Las causas que intervienen son por la falta de planificación, organización, dirección y control de la directiva.
EFECTO	A l no contar con un plan de mitigación de riesgo la asociación se expone a varios riesgos en los que puede ocasionar el cierre de la asociación.
CONCLUSIÓN	Se pudo concluir que la asociación no cuenta con un plan de mitigación de riesgo en lo que se expone a varios riesgos que podría ocasionar varios efectos.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la asociación crear un plan de mitigación de riesgos por lo que es importante reducir la exposición al riesgo con la intención de llevarlo a los límites de los umbrales aceptables para cada organización.

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

Tabla 12. Hoja de hallazgo – Evaluación de riesgo

 <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY”</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COMPONENTE:	Evaluación de riesgo
SUBCOMPONENTE	Identificación y valoración de los riesgos
CONDICIÓN	La asociación no cuenta con una valoración de los riesgos que permita la identificación y el análisis de los riesgos que enfrenta la asociación para la consecución de los objetivos, tanto de fuentes internas como externas relevantes.
CRITERIO	La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.
CAUSA	Al no contar con la valoración de los riesgos se debe a la falta de planificación, organización, dirección y control de la directiva.
EFECTO	Al no contar con una valoración de riesgos el efecto que ocasiona dentro de la asociación es falta de objetividad basada en hechos y datos.
CONCLUSIÓN	Se pudo concluir que la asociación no cuenta con una valoración de riesgo por lo que la suma de los valores asignados a cada riesgo para severidad del daño, probabilidad de que ocurra y el criterio de los técnicos nos da la valoración: irrelevante, muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto y extremadamente alto, la cual nos determina su tolerabilidad y el nivel de acción requerido.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda aplicar la valoración de riesgo por lo que nos permite la identificación y el análisis de los riesgos que enfrenta la asociación

	para la consecución de los objetivos, tanto de fuentes internas como externas relevantes.
--	---

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

Tabla 13. Hoja de hallazgo – Actividades de control

 <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY”</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COMPONENTE:	Actividades de control
SUBCOMPONENTE	Cuenta corriente (Administración financiera)
CONDICIÓN	La asociación no cuenta con una cuenta corriente para realizar los pagos inmediatos a los trabajadores de la asociación.
CRITERIO	A la Cuenta Corriente Única del Tesoro Nacional ingresarán todos los recursos provenientes de cualquier fuente que alimenta el Presupuesto General del Estado y de los gobiernos seccionales, a través de cuentas auxiliares.
CAUSA	Al no contar con una cuenta corriente dentro de la Asociación se debe a la inexistencia de fondos en la asociación.
EFECTO	El efecto que ocasiona es que los pagos no sean inmediatos al momento de pagar los sueldos a los trabajadores.
CONCLUSIÓN	Se llegó a la conclusión que la asociación no cuenta con una cuenta corriente que permita hacer ingresos o efectuar pagos directamente y disponer del dinero en metálico de forma inmediata.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda crear una cuenta corriente para poder disponer de los depósitos ingresados de forma inmediata a través de cajeros automáticos, la ventanilla de la caja o banco o talonarios.

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

Tabla 14. Hoja de hallazgo – Actividades de control

 <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY”</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COMPONENTE:	Actividades de control
SUBCOMPONENTE	Soporte técnico, mantenimiento y seguridad. (Seguridad de tecnología de información)
CONDICIÓN	La asociación no cuenta con soportes técnicos, mantenimiento y seguridad dentro de la asociación por lo que es de suma importancia para que no ocasione perdidas de información.
CRITERIO	La Unidad de Tecnología de Información, establecerá mecanismos que protejan y salvaguarden contra pérdidas y fugas los medios físicos y la información que se procesa mediante sistemas informáticos.
CAUSA	La causa que intercede al no contar con un soporte técnico, mantenimiento y seguridad se debe a la falta de presupuesto por lo que no permite la contratación de un técnico expertos en el área.
EFECTO	El efecto que ocasiona es la perdida de información relevante al momento de justificar la información brindada con anterioridad.
CONCLUSIÓN	La asociación no cuenta con un soporte técnico, mantenimiento y seguridad ya que se debe a la falta de recursos que no permite contratar a expertos en el área tecnológica.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la asociación contratar un técnico experto en el área para que no exista perdida de información en el transcurso del tiempo.

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

Tabla 15. Hoja de hallazgo – Información y comunicación

 <p style="text-align: center;">ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “ASOSUMAY”</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COMPONENTE:	Información y comunicación
SUBCOMPONENTE	Canales de comunicación abiertos.
CONDICIÓN	La asociación no cuenta con canales de comunicación abiertos para trasladar la información de forma segura ya que es importante adquirir ciertos canales para obtener una buena comunicación dentro de la asociación.
CRITERIO	Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.
CAUSA	Al no contar con canales de comunicación abiertos se debe a la falta de comunicación por parte de los administrativos de la asociación en el que las decisiones no son tomadas conjuntamente para resolver problemas internos en la asociación.
EFECTO	Al no contar con canales de comunicación abierta ocasiona distorsión de la información al momento de exponerla.
CONCLUSIÓN	La asociación no cuenta con canales de comunicación abierta ya que existe una falta de comunicación por parte de los directivos de la asociación.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda implementar canales de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

2.2.6. Matriz FODA

Tabla 16. Matriz FODA

FODA DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA “SUMAK SUMAY – AMBIENTE LIMPIO”	
Fortaleza	Oportunidades
F.1. Precios accesibles para el cliente F.2. Adecuado uso de herramientas de limpieza F.3. Atención de calidad F.4. Capacidad de adaptarse a los cambios	O.1. Implementar herramientas tecnológicas de última generación O.2. Facilidad en capacitaciones O.3. Crecimiento del mercado O.4. Hacerse conocidos mediante medios de comunicación.
Debilidades	Amenazas
D.1. Falta de comunicación entre los directivos D.2. Falta de evaluación de desempeño D.3. Falta de experiencia en el manejo Administrativo. D.4. Inexistencia del control interno en la gestión de procesos administrativos.	A.1. Economía estancada por excesivo endeudamiento A.2. Inestabilidad política A.3. Alta competitividad en el mercado A.4. Crisis económica que atraviesa el país

Fuente: Asosumay

Elaborado por: Autores

Análisis interno y externo de la matriz FODA “SUMAK SUMAY – AMBIENTE LIMPIO”

En este proceso se analizará el factor interno como el externo de la asociación Asosumay, para poder establecer las causas que afecta a la misma y poder emplear estrategias que ayuden a mitigar los problemas detectados.

Matriz de impacto interna

Calculara el impacto de cada variable interna localizado en la asociación de servicios de

Parámetros de medición FODA interna y externo

Tabla 17. Parámetros de medición

PARÁMETROS DE MEDICIÓN	EQUIVALENCIA
Alto = 5	Alta incidencia de las variables
Medio = 3	Relativa incidencia de las variables
Bajo = 1	Poca o nula incidencia de las variables

Elaborado por: Autores

Matriz FODA interna

Tabla 18. Matriz de ponderación de factores internos

FACTORES INTERNOS		PONDERACIÓN		
		Alto 5	Medio 3	Bajo 1
F: Fortalezas				
F.1	Precios accesibles para el cliente	*		
F.2	Adecuado uso de herramientas de limpieza	*		
F.3	Atención de calidad		*	
F.4	Capacidad de adaptarse a los cambios		*	
D: Debilidades				
D.1	Falta de comunicación entre los directivos	*		
D.2	Falta de evaluación de desempeño		*	
D.3	Falta de experiencia en el manejo administrativo		*	
D.4	Inexistencia del control interno en la gestión de procesos administrativos	*		

Elaborado por: Autores

Matriz de impacto externa

Calculara el impacto de cada variable externa que favorece o afecta a la asociación de servicios de limpieza.

Matriz FODA externo

Tabla 19. Matriz de ponderación de factores internos

FACTORES EXTERNO		PONDERACIÓN		
		Alto 5	Medio 3	Bajo 1
O: Oportunidades				
O.1	Implementar herramientas tecnológicas de última generación	*		
O.2	Facilidad en capacitaciones	*		
O.3	Crecimiento del mercado		*	
O.4	Hacerse conocidos mediante medios de comunicación		*	
A: Amenazas				
A.1	Economía estancada por excesivo endeudamiento	*		
A.2	Inestabilidad política		*	
A.3	Alta competitividad en el mercado		*	
A.4	Crisis económica que atraviesa el país			*

Elaborado por: Autores

Matriz de correlación

La siguiente matriz de correlación permitirá determinar la relación existente entre las variables internas y externas priorizando los hechos más relevantes que obstaculizan el normal funcionamiento de la asociación “Asosumay”, para lo cual la ponderación se realizara de la siguiente manera:

Parámetros de medición para la matriz de correlación de las variables debilidad y amenaza

Tabla 20. Parámetros de medición

PARÁMETROS DE MEDICIÓN	EQUIVALENCIA
Alto = 5	Si la variable debilidad tiene relación con la variable amenaza equivaldrá
Medio = 3	Si la variable debilidad tiene mediana relación con la variable amenaza equivaldrá
Bajo = 1	Si la variable debilidad no tiene relación con la variable amenaza equivaldrá

Elaborado por: Autores

Parámetros de medición para la matriz de correlación de las variables fortalezas y oportunidades

Tabla 21. Parámetros de medición

PARÁMETROS DE MEDICIÓN	EQUIVALENCIA
Alto = 5	Si la variable fortaleza tiene relación con la variable oportunidad equivaldrá
Medio = 3	Si la variable fortaleza tiene relación con la variable oportunidad equivaldrá
Bajo = 1	Si la variable fortaleza tiene relación con la variable oportunidad equivaldrá

Elaborado por: Autores

Matriz priorización

Tabla 24. Matriz de priorización

CÓDIGO	VARIABLES
FORTALEZAS	
F.1	Precios accesibles para el cliente
F.4	Capacidad de adaptarse a los cambios
F.2	Adecuado uso de herramientas de limpieza
F.3	Atención de calidad
DEBILIDADES	
D.1	Falta de comunicación entre los directivos
D.4	Inexistencia del control interno en la gestión de procesos administrativos.
D.3	Falta de experiencia en el manejo Administrativo.
D.2	Falta de evaluación de desempeño
OPORTUNIDADES	
O.1	Implementar herramientas tecnológicas de última generación
O.3	Crecimiento del mercado
O.2	Facilidad en capacitaciones
O.4	Hacerse conocidos mediante medios de comunicación.
AMENAZAS	
A.1	Economía estancada por excesivo endeudamiento
A.3	Alta competitividad en el mercado
A.2	Inestabilidad política
A.4	Crisis económica que atraviesa el país

Elaborado por: Autores

Ponderación a la matriz de los factores externos

Para la valoración de las variables, se realizará de la siguiente manera: cada variable tendrá una ponderación de 0 hasta 1, dado que la suma de todas las variables será igual a 1.

Ponderación factores externos

Tabla 25. Parámetros de medición

PARÁMETROS DE MEDICIÓN	EQUIVALENCIA
1	Amenaza menor importancia
2	Amenaza menor
3	Equilibrio
4	Oportunidad menor
5	Oportunidad importante

Elaborado por: Autores

El proceso de valoración se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado, se suma el resultado ponderado de cada uno. Para obtener los resultados externos la calificación será de la siguiente manera: 5 indicara que la asociación está estable y el valor 1 indicara que la asociación tiene problemas y el valor 3 será el promedio o equilibrio y si el resultado es inferior al promedio se entenderá que se tiene más amenazas que oportunidades y si el resultado es mayor al promedio la asociación tiene más oportunidades que amenazas.

Matriz de factores externos

Tabla 26. Matriz de factores internos

N°	FACTORES EXTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
O.1	Implementar herramientas tecnológicas de última generación	0.20	5	1
O.3	Crecimiento del mercado	0.10	5	0.3

O.2	Facilidad en capacitaciones	0.20	3	1
O.4	Hacerse conocidos mediante medios de comunicación.	0.10	3	0.5
AMENAZAS				
A.1	Economía estancada por excesivo endeudamiento	0.10	2	0.2
A.3	Alta competitividad en el mercado	0.10	2	0.1
A.2	Inestabilidad política	0,10	1	0.3
A.4	Crisis económica que atraviesa el país	0.10	1	0.2
TOTAL		1	22	3.6

Elaborado por: Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego de la realización de la ponderación de los factores externos se obtuvo como resultado ponderado 3.6 valor que significa que la asociación de servicios de limpieza ASOSUMAY, posee más oportunidades que amenazas, motivo por el cual la asociación debe enfocarse en aprovechar las oportunidades para tener ventaja frente a la competencia, sin embargo, no debe dejar de lado las amenazas ya que pueden generar una crisis, debería plantear estrategias para convertirlas en oportunidades.

Ponderación a la matriz de los factores internos

Para la valoración de las variables, se realizará de la siguiente manera: cada variable tendrá una ponderación de 0 hasta 1, dado que la suma de todas las variables será igual a 1.

Ponderación a factores internos

Tabla 27. Parámetros de medición

PARÁMETROS DE MEDICIÓN	EQUIVALENCIA
1	Debilidad menor importancia
2	Debilidad menor
3	Equilibrio

4	Fortaleza menor
5	Fortaleza importante

Elaborado por: Autores

El proceso de valoración se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado, se suma el resultado ponderado de cada uno. Para obtener los resultados internos la calificación será de la siguiente manera: 5 indicara que la asociación está estable y el valor 1 indicara que la asociación tiene problemas y el valor 3.5 será el promedio o equilibrio y si el resultado es inferior al promedio se entenderá que se tiene más debilidades que fortalezas y si el resultado es mayor al promedio la asociación tiene más fortalezas que debilidades.

Tabla 28. Matriz de factores internos

FACTORES INTERNOS		PONDERACIÓN		
		Alto 5	Medio 3	Bajo 1
F: Fortalezas				
F.1	Precios accesibles para el cliente	*		
F.2	Adecuado uso de herramientas de limpieza	*		
F.3	Atención de calidad		*	
F.4	Capacidad de adaptarse a los cambios		*	
D: Debilidades				
D.1	Falta de comunicación entre los directivos	*		
D.2	Falta de evaluación de desempeño		*	
D.3	Falta de experiencia en el manejo administrativo		*	
D.4	Inexistencia del control interno en la gestión de procesos administrativos	*		

Elaborado por: Autores

Matriz de factores internos

Tabla 29. Matriz de factores internos

Nº	FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
F.1	Precios accesibles para el cliente	0.15	5	0.6
F.2	Adecuado uso de herramientas de limpieza	0.15	5	0.7
F.3	Atención de calidad	0.15	3	0.5
F.4	Capacidad de adaptarse a los cambios	0.10	3	0.4
DEBILIDADES				
D.1	Falta de comunicación entre los directivos	0.10	2	0.3
D.2	Falta de evaluación de desempeño	0.10	1	0.1
D.3	Falta de experiencia en el manejo administrativo	0.05	1	0.2
D.4	Inexistencia del control interno en la gestión de procesos administrativos	0.20	2	0.3
	TOTAL	1	22	3.1

Elaborado por: Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego de realizar la ponderación respectiva dentro de los factores internos se obtuvo como resultado ponderado 3.1, valor que da a conocer que la asociación Sumak Sumay – Ambiente Limpio tiene más debilidades que fortalezas, siendo este un indicador para que la administración de la asociación actúe de inmediato empleando estrategias para mitigar las

debilidades convirtiéndolas en fortalezas, para que la asociación sea más exitosa.

2.3. Científico

2.3.1. ¿Qué es el control interno?

El control interno es un proceso a seguir para poder controlar los recursos y capital de una organización, el cual sirve para tener un registro sobre las actividades y procesos que se ejecutara dentro de la asociación. (Orellana, 2022)

2.3.2. Cómo funcionan los controles internos

Los controles internos funcionan de dos maneras: Hacen que los directivos de la empresa sean responsables individualmente de los inventarios físicos y de la exactitud y regularidad de los informes financieros, y exigen que las empresas creen pistas de auditoría para sus transacciones fiscales. Las pistas de auditoría son registros que proporcionan detalles paso a paso para rastrear los datos contables hasta su origen. Las pistas de auditoría son necesarias para que todas las empresas estén libres de prácticas contables fraudulenta (Pérez, 2022).

2.3.3. Clasificación Del Control Interno

El Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos. La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales(Luna, 2022).

2.3.3.1. Control Administrativo

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todo controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad. Además, en el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización. (Luna, 2022)

2.3.3.2. Control Contable

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente, incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.(Luna, 2022)

2.3.4. Componentes del Control Interno

Los componentes del control interno son:

2.3.4.1. Ambiente de control interno

La estructura del control interno de una empresa comienza por el ambiente de control interno, que es la actitud de una compañía frente a los procesos de auditoría y a los controles en el interior de la empresa.

2.3.4.2. Evaluación de riesgo

Entre los componentes del control interno de una empresa se encuentra la evaluación de riesgo. Esta consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo.

2.3.4.3. Actividades de control

Esta característica del control interno comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto. Estas actividades están diseñadas para abordar los eventos que se encontraron al evaluar el riesgo, para luego implementar las mejoras y monitorear su funcionamiento.

2.3.4.4. Información y comunicación

La información y la comunicación forman parte de las características del control interno de una empresa. Ambos conceptos aluden al proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad.

2.3.4.5. Monitoreo

Otro de los componentes del control interno de una empresa es el monitoreo, que se refiere al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, se

comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada. (Calle, 2020).

2.3.5. Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno

2.3.5.1. Método descriptivo

Consiste como su nombre lo indica en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

2.3.5.2. Método de cuestionario

Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones. (Meléndez, 2020)

2.3.5.3. Método de Matriz

Una matriz de gestión de riesgos y control constituye una herramienta de Control y de Gestión, identifica las actividades (procesos y productos) más importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores internos y externos relacionados con estos riesgos (factores de riesgo) (Villalva, 2020)

2.3.6. Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.(Westreicher, 2020)

2.3.7. Clasificación de los Procesos:

No todos los procesos de una organización tienen la misma influencia en la satisfacción de los clientes, en los costes, en la estrategia, en la imagen corporativa, en la satisfacción del personal... Es conveniente clasificar los procesos, teniendo en consideración su impacto en estos ámbitos.

Los procesos se suelen clasificar en tres tipos: Estratégicos, Clave, de Apoyo.(Rey, 2021)

2.3.7.1. Procesos Estratégicos:

Los procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes...).(Rey, 2021)

2.3.7.2. Procesos Clave:

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la

organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos.

Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.(Rey, 2021)

2.3.7.3. Procesos de Apoyo

En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo:

- Control de la Documentación Auditorías Internas
- No Conformidades, Correcciones y Acciones Correctivas
- Gestión de Productos No conformes Gestión de Equipos de

Inspección, Medición y Ensayo, entre otros.(Rey, 2021)

2.3.8. Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo es la consecución de un conjunto de etapas que ayudan a gestionar de una manera más eficiente una organización a través de la planificación, organización, dirección y control.

El proceso está dirigido al logro de los objetivos de la organización, aprovechando eficientemente los recursos de la empresa, desde humanos, tecnológicos, materiales, u otros.

Las cuatro etapas del proceso, se encuentran estructurada en dos primeras etapas mecánicas, y dos etapas dinámicas, estas son:

2.3.8.1. Planificación

Esta es la primera etapa del proceso, en el cual se definen los objetivos y metas de la empresa, los medios necesarios para alcanzarlos y la ruta de acción a seguir; esta etapa es fundamental para dirigir el rumbo de la organización, reducir la incertidumbre y garantizar en gran medida el éxito de la entidad.

2.3.8.2. Organización

En el proceso de organización es donde se discuten las actividades a realizar y se asignan roles y responsabilidades a cada miembro del equipo, de acuerdo a las actitudes y capacidades de cada individuo, a fin de aprovechar al máximo su potencial.

2.3.8.3. Dirección

A partir de esta etapa, empieza el proceso de ejecución, donde se transforman los planes en acciones, para ello es necesario direccionar al personal al logro de las actividades, manteniéndolos motivados y compensando su esfuerzo, con un salario acorde a su trabajo.

2.3.8.4. Control

La etapa de control es una fase que se lleva a cabo durante todo el proceso, a fin de hacer seguimiento a los resultados y establecer las medidas correctivas necesarias en caso de desviaciones en el logro de los objetivos planificados. (Mairene R, 2020)

2.3.9. Gestión

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.(Pérez, 2021)

2.3.10. Gestión por procesos

La Gestión por Procesos o Business Process Management (BPM) es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes.(Córdoba, 2022)

2.3.11. Principios de la gestión por procesos

El enfoque a procesos se fundamenta en:

- La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes.
- El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana.

- Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso.
- Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como apocadores.
- Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe.(Córdoba, 2022)

En una asociación la gestión de procesos se entiende como un conjunto de recursos y actividades que están directamente relacionadas y que ayudan o benefician brindando un servicio que satisfaga al cliente, cada proceso que se elabora para brindar un servicio debe contribuir en el logro de los objetivos organizacionales.

2.4. Conceptual

Control interno: El sistema de control interno es lo principal en una organización, es donde prevalecen: las personas, los sistemas de información, la supervisión, los procedimientos y sus manuales, promueve la eficiencia y permite que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos de una forma eficiente, sin que existan fallos o errores en el proceso (Hurtado & Nashib, 2019).

Gestión de procesos: La gestión de procesos busca constantemente la eficiencia en todos sus procesos productivos, razón por la que evalúa e implementa medidas que contribuyan a este objetivo(Orellana, 2019)

Gestión administrativa: La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Quiroa, 2020).

Procesos administrativos: El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible (López, 2019).

Actividad: Cada uno de los elementos en los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en Tareas (Rey, 2021).

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (Rey, 2021).

Indicador: Parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos. Los indicadores pueden medir la percepción del cliente acerca de los resultados (indicadores de percepción) o bien variables intrínsecas del proceso (indicadores de rendimiento) (Rey, 2021).

Instrucción: Descripción documentada de una actividad o tarea. Macroproceso: Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objeto general común (Rey, 2021).

Mapa de procesos: Diagrama que permite identificar los procesos de una organización y describir sus interrelaciones principales (Rey, 2021).

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso (Rey, 2021).

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas (Rey, 2021).

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (Rey, 2021).

Riesgo: El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre (Rodriguez, 2020)

Riesgo Inherente: Es el riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles que de éste se hagan a su interior. Este riesgo surge de la exposición que se tenga a la actividad en particular y de la probabilidad que un choque negativo afecte la rentabilidad y el capital de la compañía. (Ortiz, 2020)

Riesgo residual: Es aquel riesgo que subsiste, después de haber implementado controles. Es importante advertir que el nivel de riesgo al que está sometido una compañía nunca puede erradicarse totalmente. Por ello, se debe buscar un equilibrio entre el nivel de recursos y mecanismos que es preciso dedicar para minimizar o mitigar estos riesgos y un cierto nivel de confianza que se puede considerar suficiente (nivel de riesgo aceptable). El riesgo residual puede verse como aquello que separa a la compañía de la seguridad absoluta. (Ortiz, 2020)

Nivel de riesgo alto – Evaluación de todas las actividades de control. Tomar todas las actividades de control posibles dentro de la organización, teniendo en cuenta el análisis coste-beneficio. (Casares, 2021)

Nivel de riesgo medio – Evaluación y supervisión de controles clave y relevantes. Se hace evaluación y supervisión de controles, pero solo claves o relevantes en los que no se permiten que se vayan a una zona de no confort. (Casares, 2021)

Nivel de riesgo bajo – No evaluación de actividades de control. No se necesitan realizar actividades de control al tratarse de un riesgo del día a día caracterizado por la propia actividad de la empresa. (Casares, 2021)

2.5. Legal

Tabla 30. Artículos

LEY	ARTÍCULO
Constitución De La República Del Ecuador	Art. 211, Art. 212
	Estructura Interna de las Organizaciones del Sector Asociativo
	Art. 21.- Control interno
Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria	Estructura Interna de las Organizaciones del Sector Asociativo
	Art. 22.- Administrador
	Acceso, suspensión y revocatoria de beneficios
	Art. 137.- Revocatoria o suspensión de beneficios
	Título Segundo del Objeto y Principios
	Art. 5.- Objeto Social.
	Art 7.- Principios
Reglamento Interno de la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) ASOSUMAY	Art 8.- De Los requisitos para ser socios.
	Art 10.- Aceptación de asociados
	Art. 11.- Derechos de los asociados
	Art. 18.- clases de Juntas
	Art. 20.- Desarrollo

Elaborado por: Autores

El presente proyecto se basa para formar su marco legal en los siguientes artículos de la Constitución de la República del Ecuador.

Art. 211.- La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Art. 212.- Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.

2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la fiscalía general del Estado.

3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones.

4. Asesorar a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite (ECUADOR, 2008).

Art. 21.- Control interno. - El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea

procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas.

Art. 22.- Administrador. - El Administrador, bajo cualquier denominación, será elegido por el órgano de gobierno y será el representante legal de la asociación EPS.

Será responsable de cumplir y hacer cumplir a los asociados, las disposiciones emanadas de los órganos de gobierno, directivo y de control de la asociación EPS.

El Administrador deberá presentar un informe administrativo y los estados financieros semestrales para consideración de los órganos de gobierno y control.

El Administrador de la Asociación EPS está obligado a entregar a los asociados en cualquier momento la información que esté a su cargo y que se le requiera.

Art. 137.- Revocatoria o suspensión de beneficios. -

La Superintendencia, podrá, de oficio o por denuncia, previo ejercicio del derecho a la defensa, suspender los beneficios contemplados en la ley, cuando la organización comunitaria, asociación EPS o cooperativa, se encuentre haciendo uso indebido de dichos beneficios, notificando del particular, tanto a la organización, como a las autoridades que corresponda.

Se entiende por uso indebido, la falta de derecho para recibir el beneficio o exención, la presentación de información falsa, el traslado del beneficio a terceros, la práctica de conductas discriminatorias, el aprovechamiento personal por parte de directivos o representantes legales utilizando a la organización para ello, entre otras conductas.(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art 5.- Objeto Social: la Asociación tendrá como objeto principal de SERVICIOS DE LIMPIEZA EN INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS, mediante trabajo colectivo de sus socios, o con el aporte individual de cada uno de ellos, en busaca de su desarrollo económico.

Para su cumplimiento podrá efectuar especialmente las siguientes actividades.

1. Adquirir, arrendar, enajenar, administrar, preñar o hipotecar bienes inmuebles;
2. Importar maquinaria, vehículos, equipos, materia prima, insumos y similares, destinados al cumplimiento de su objeto social;
3. Exportar la producción de sus asociados preservando la soberanía alimentaria.
4. Propender al mejoramiento social de sus miembros, mediante la comercialización de los productos y servicios desarrollados por ellos.
5. Propender a la eficacia de las actividades económicas de sus asociados, fomentando el uso de técnicas y tecnologías innovadoras y amigables con el medio ambiente.
6. Suscribir convenios de cooperación técnica y capacitación con organismos gubernamentales, nacionales y/o extranjeros, para el fortalecimiento de las capacidades de sus asociados; y,
7. Promover la integración con organizaciones afines o complementarias, procurando el beneficio colectivo.

Art. 7.- Principios: La Asociación, tendrá los siguientes principios:

1. La búsqueda del buen vivir y del bien común.
2. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
3. El comercio justo y consumo ético y responsable.
4. La equidad de género.
5. El respeto a la identidad cultural.
6. La autogestión.
7. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.
8. La distribución equitativa y solidaria de excedentes, mediante la aplicación del acto solidario, en base al Circular N° NAC-DGECCGC15-00000004 (SRI:24/02/2015) y al Oficio N° MDT-DJTE-2015-00457-OF (MdT: 30/09/2015), generadas para su aplicación mediante resolución y documento contable diseñada.

Art 8.- De Los Requisitos Para Ser Socios: Las personas, que cumplan los requisitos establecidos en el Estatuto Social, para obtener la calidad de asociados, deberán cumplir adicionalmente con lo siguiente:

1. Solicitud formal de ingreso dirigida a la presidenta de la asociación y aceptada por la Junta Directiva de Socios.
2. Ser persona natural mayor de 18 años.
3. Desarrollar actividades relacionadas con el objeto social de la Asociación.
4. Llenar la Solicitud de Admisión de Asociado;

5. Tener afinidad con la Asociación, por conocer y aplicar la filosofía, valores y principios de la asociatividad;

6. Presentar las copias de cédula de identidad, papeleta de votación

7. Establecer como cuota de fundación para los/as socios/as fundadores/as la cantidad de 36.00\$ dólares americanos.

8. La cuota ordinaria para el ingreso de nuevos socios corresponde a la cantidad de 200,00 dólares americanos, monto que será de carácter no devolutivo en caso de que el socio/a, a futuro desee retirarse de la Organización.

9. De igual forma se establece para el ingreso de nuevos socios pagaran 100,00 dólares en una sola cuota al momento de su ingreso y el resto pagará en cuotas mensuales.

10. La cuota Ordinaria se fija un monto de 1 dólar mensual por socio y las cuotas extraordinarias fijaran la Asamblea, dependiendo de la actividad que deba cumplir la Asociación.

11. La Junta Directiva presentará anualmente un informe a la Asamblea General sobre los ingresos y salidas de socios/as producidas en dicho periodo.

12. No tener antecedentes penales.

13. Se permitirá que uno de los hijos/as mayores de edad pueda asumir en reemplazo al socio/a fundadora por fallecimiento.

Art 10.- Aceptación De Asociados: La Junta Directiva aceptará o rechazará las solicitudes de admisión, para que ésta verifique si la persona interesada cumple con los requisitos establecidos; para el efecto emitirá un informe que se dará a conocer a la Junta General de Asociados y entregado al solicitante con la respuesta favorable o negativa.

Mientras no exista informe favorable de la Junta Directiva, el solicitante no dispondrá derechos de asociado.

Art 11.- Derechos de los Asociados: Los asociados tendrán los siguientes derechos, además de los establecidos en los Estatutos:

1. Participar en las actividades y actos sociales, económicas, etc. de la Asociación.
2. Poseer un ejemplar de los Estatutos y del presente Reglamento Interno desde su ingreso a la organización.
3. Tener el conocimiento oportuno de los acuerdos adoptados por los órganos de la Asociación.
4. Acceso a información relacionada con la Asociación tales como libro de actas, contables y otros de interés del asociado, previa petición escrita.
5. Participar en los eventos de capacitación y asistencia técnica que se programen.
6. Todo personal que realiza la actividad de la manipulación dentro del proceso de transformación de productos agrícolas se dotará el equipo de protección personal (EPP).
7. El permiso se otorgará por enfermedad o calamidades doméstico por lapso de tres días
8. La familia de los socios podrá participar en eventos sociales, culturales y deportivos, aportando la mitad del aporte de las socias.
9. Se incentivará al socio que cumple con su responsabilidad

10. El socio puede enviar su remplazo a la junta general por 1 veces

11. Las personas que rempazan a un/a socio/a una junta general tendrán derecho a voz y no voto.

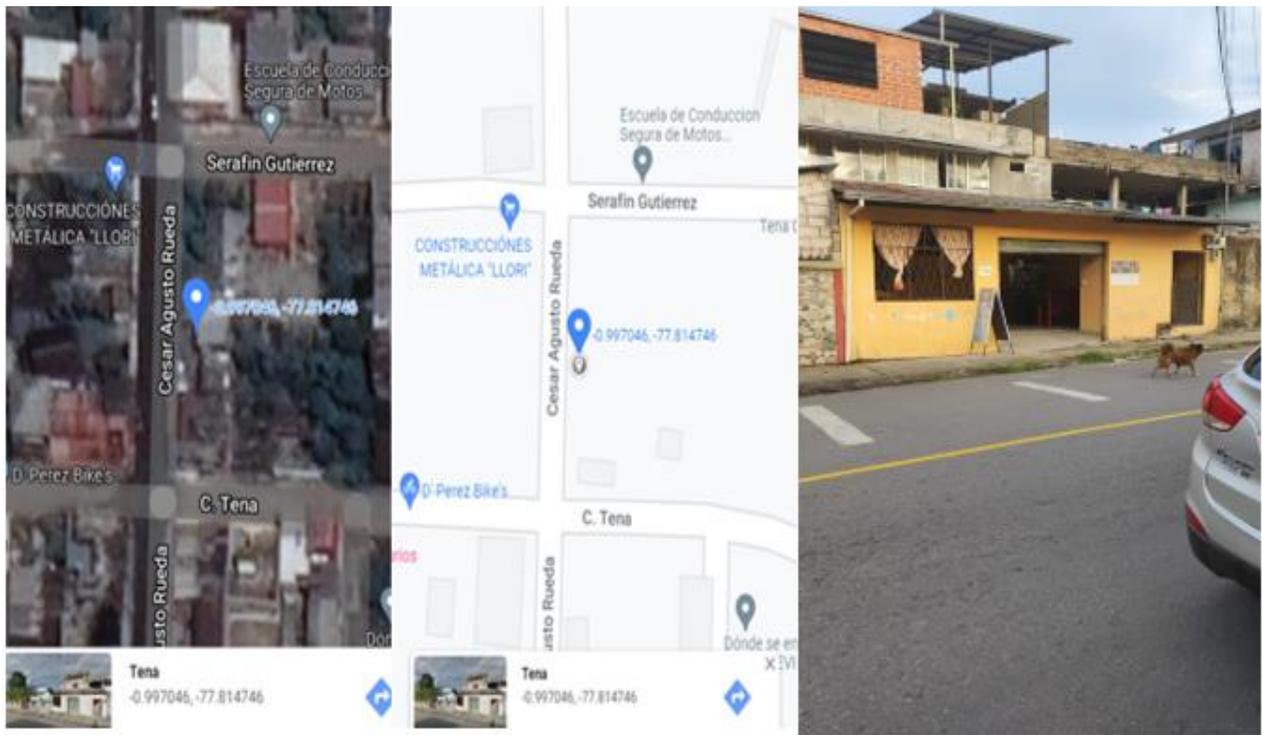
Art 20.- Desarrollo: La Junta General se desarrollará sobre la presentación, discusión, votación y aprobación o negativa de mociones e informes presentados por asociados, Directivos, sobre la presentación de mociones propuestas por los asociados dentro de los asuntos puntualizados en el Orden del Día. Las mociones podrán aprobarse con el carácter de resolución, recomendación o acuerdo.

En el desarrollo de la discusión y decisión de un punto del orden del día, un miembro de la Junta tendrá derecho a dos intervenciones, máximo de cinco (5) minutos la primera tres (3) minutos la segunda. (Junta Directiva, 2018).

2.6. Geo referencial

Ubicación: La Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY” se encuentra en las coordenadas geográficas -0.997059, -77.814733 W; Territorio Amazónico, País Ecuador, Provincia Napo, Ciudad Tena, Calle Cesar Augusto Rueda.

Ilustración 1. Geo referencial



CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Investigación descriptiva.

La investigación se realizó de manera descriptiva, donde analizamos los procesos y fenómenos dentro de la Asociación, de manera tal que se presentó; el control interno para la gestión de procesos y sobre la base de las variables se realizó aportes que mejoren en la gestión de procesos administrativos de la Asociación, de tal manera que contribuya el proyecto de investigación.

Investigación bibliográfica

La investigación es bibliográfica, proporcionó el conocimiento de investigaciones ya existentes, experimentos y teóricas en las que se basó para el desarrollo de la investigación y permitió que el investigador explore y tenga claro el punto de partida para el desarrollo de la investigación.

Investigación de campo

Mediante la investigación de campo se pudo obtener información relevante, por lo cual se ejecutó el estudio en el lugar de los hechos, mediante la observación e interactuando con los asociados, de esta manera poder conocer los procesos y sus formas de control interno aplicado a la gestión de procesos dentro de un momento dado.

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio es de tipo cualitativo, ya que permitió recoger información necesaria para su desarrollo.

Cualitativo

La investigación que se realizó fue cualitativa, por lo que permitió conocer el objeto de estudio de forma detallada, por lo tanto, se analizó el control interno en la gestión de procesos, permitiendo recopilar información necesaria para evaluar si la asociación está obteniendo resultados positivos o negativos dentro del período determinado.

3.3. Métodos de Investigación

Inductivo

En la investigación se empleó el método inductivo porque se empleó la observación de los problemas que existen en la gestión de procesos administrativos de la Asociación ASOSUMAY del Cantón Tena, para poder analizar el control interno, con el fin de mejorar la gestión de procesos, es así que mediante este método se empezó de lo más particular a lo general, para así elaborar una metodología de evaluación de control interno.

Deductivo

En la investigación se utilizó el método deductivo, el cual nos facilitó el análisis de los conceptos básicos y las normas generales del control interno dentro de un negocio; donde obtuvimos resultados puntuales acerca de cómo llevar adecuadamente un control interno para la gestión de procesos administrativos.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Técnicas de investigación

Son aquellos procesos metodológicos que permiten conseguir información de gran relevancia, la misma que resulta de gran importancia para una mejor comprensión del problema que se da dentro de la asociación, por lo cual se realizó el estudio y se considera las diferentes técnicas de investigación:

Entrevista

Fue aplicada a los directivos de la asociación tales como: junta general de socios, administradora, presidente y contadora, la mencionada técnica nos permitió obtener información, de manera directa y precisa, sobre los puntos claves que se desarrolla dentro de la asociación, las mismas que nos permitió resolver las inquietudes sobre las diferentes temáticas que se investiga.

Observación

Nos permitió obtener información por medio de la observación directa, visualizando como se desarrolla las actividades dentro de la asociación, la misma que será de gran utilidad para obtener datos esenciales, los cuales serán apoyados en los datos obtenidos por medio de la entrevista.

Instrumentos de investigación

Son aquellos recursos que fueron utilizados para recopilar datos o información necesaria para el desarrollo de la investigación, mediante los cuales analizamos las posibles

soluciones a los problemas que se está investigando dentro de la asociación, existe una gran variedad de técnicas, sin embargo, se ha estimado las siguientes:

Cuestionario

El cuestionario es como un conjunto de preguntas claras y concisas, donde el mencionado cuestionario contará con preguntas abiertas y cerradas, las cuales están relacionadas con el control interno y la gestión de procesos, la misma que será aplicada a la asociación.

Guía de la entrevista

La guía de entrevista está conformada por temas que se refieren al control interno y la gestión de procesos, dichos contextos se encuentran desglosados en forma de preguntas con el propósito de dar a conocer y obtener información de los directivos y expertos.

Guía de observación

La guía se realizó mediante la observación directa en el cual permite al investigador ubicar de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación en donde se obtendrá datos e información de la asociación.

3.5. Universo, Población y muestra

Universo

El universo es un conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionará un subconjunto al cual se denomina muestra.(Moreno, 2020)

La asociación está conformada y registrada con 65 socios en su totalidad, dando así el total del universo.

Población

Una población estadística es el total de individuos o conjunto de ellos que presentan o podrían presentar el rasgo característico que se desea estudiar. (López, 2019)

Dentro de la Asociación “Asosumay” existe una población de 65 socios, de los cuales 62 trabajan en nombre de la asociación en diversas instituciones cumpliendo la función de brindar el servicio de limpieza, mientras que los 3 restantes son directivos de la asociación.

Tabla 31 Población de la asociación Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY”

Población	Trabajadores Número
Administrativos	3
Socios	62
Total	65

Elaborado por: Autores

Muestra

Tabla 32 Población de la asociación Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY”

POBLACIÓN	
Total	65

Elaborado por: Autores

Simbología donde:

N= Total de población

E= Población total

e = Margen de error

e= 5%

$$e^2 = 5\% = \left(\frac{5}{100}\right)^2 = 25/1000$$

$$e^2 = 0,0025$$

$$m = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

$$m = \frac{65}{0,0025(65 - 1) + 1}$$

$$m = 57$$

El total de la muestra es de 57 asociados; para la validación de la hipótesis se aplicó a 10 expertos una entrevista utilizando los componentes del control interno en la gestión de procesos administrativos, utilizamos la técnica del Ábaco de Regnier, información que nos sirvió para conocer el funcionamiento y las falencias dentro de las actividades realizadas por los directivos de la asociación.

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de los resultados

4.1.1. Ábaco de Régnier

El ábaco de Régnier, es una técnica original de consulta a expertos, concebido por el Doctor François Régnier, con el fin de averiguar a los expertos y tratar sus respuestas en tiempo real o por vía postal a partir de una escala de colores.(ITSON, 2022).

En la presente Investigación se utilizó el método Ábaco de Régnier donde se realizó la entrevista a 10 expertos de la Asociación de Limpieza conformados por: Tapuy Papa Linda Germania (administradora), Valverde Lituma Polid Marco (presidente), Shiguango Tapuy Hilda Fanny (contadora), y Supervisores: Aguinda Grefa José Luis, Alvarado Grefa Carmen Magdalena, Andi Cerda Reinaldo Bolívar, Tapuy Papa Eufemia Rita, Licuy Alvarado Sisa Vanesa, Mamallacta Tanguila Alberto Gabriel y Tapuy Vargas Germania Rocío.

Cronometría del color

Ilustración 2. Cronometría del color

Muy favorable	
Favorable	
Existe duda	
Muy desfavorable	
Desfavorable	
No hay opinión	

Elaborado por: Autores

Expertos (Columna)

Junta General de Socios

1. Tapuy Papa Linda Germania (administradora)
2. Valverde Lituma Polid Marco (presidente)
3. Shiguango Tapuy Hilda Fanny (contadora)
4. Aguinda Grefa José Luis (Vocal principal)
5. Alvarado Grefa Carmen Magdalena (Vocal suplente)
6. Andi Cerda Reinaldo Bolívar (Vocal principal)
7. Tapuy Papa Eufemia Rita (Vocal suplente)
8. Licuy Alvarado Sisa Vanesa (Vocal principal)
9. Mamallacta Tanguila Alberto Gabriel (Vocal suplente)
10. Tapuy Vargas Germania Rocío (Junta de vigilancia)

Preguntas (Fila)

1. ¿Considera que la evaluación del control interno permitirá detectar los procesos deficientes y permita mejorar el rendimiento y rentabilidad de la asociación?
2. ¿Considera usted que mejorar el ambiente de control permitirá también mejorar la gestión de los procesos?
3. ¿Considera usted que al aplicar la evaluación de riesgo permitirá mejorar también la gestión de procesos?
4. ¿Considera usted que al aplicar las actividades de control permitirá mejorar también la gestión de procesos?

5. ¿Piensa usted que al aplicar el componente de control sobre información y comunicación permitirá mejorar la gestión de proceso?
6. ¿Piensa usted que al aplicar el monitoreo permitirá mejorar la gestión de procesos en la asociación?
7. ¿Considera usted que realizando una evaluación de control interno al proceso de compras estas mejoraran su eficiencia y efectividad?
8. ¿Piensa que al implementar la gestión del proceso permitirá mejorar el control interno en la asociación?
9. ¿Cree que al aplicar el componente de control permitirá mejorar el control intern

Ilustración 3. Abaco de Régnier

Expertos	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9
Tapuy Papa Linda Germania									
Valverde Lituma Polid Marco									
Shiguango Tapuy Hilda Fanny									
Aguinda Grefa José Luis									
Alvarado Grefa Carmen Magdalena									
Andi Cerda Reinaldo Bolívar									
Tapuy Papa Eufemia Rita									
Licuy Alvarado Sisa Vanesa									
Mamallacta Tanguila Alberto Gabriel									
Tapuy Vargas Germania Rocío									

Elaborado por: Autores

Interpretación de resultados

1. Los expertos mediante la entrevista manifestaron de forma favorable un 40% y el 60% muy favorable en la primera interrogante planteada, la misma que señala que la evaluación del control interno permitirá detectar los procesos deficientes y que permita mejorar el rendimiento y rentabilidad dentro de la asociación; resultados que inciden de forma positiva, mediante la evaluación del control interno se mejorara en varios aspectos, además de detectar los procesos que no benefician a la asociación dejándolos tomar mejores decisiones con el fin de mejorar el rendimiento y rentabilidad dentro de la entidad.

2. Dentro de la segunda interrogante sobre si la mejora del ambiente de control permitirá también mejorar la gestión de procesos, los expertos responden de forma variada, teniendo como resultados que un 60% considera muy favorable, el 30% considera favorable y el 10% restante manifiesta que existe duda; resultados que inciden de forma efectiva, ya que trabajar en la mejora del ambiente de control permitirá a la asociación optimizar la gestión de procesos para alcanzar los objetivos empresariales a través de estrategias.

3. Un 60% de los expertos manifestaron de muy favorable, mientras que el 20% considera favorable, y un 20% se encuentra en duda ante la interrogante de sí al aplicar la evaluación de riesgo permitirá mejorar la gestión de proceso; esto incide de forma

positiva, ya que permite conocer los impactos internos y externos enfocándose en los riesgos más urgentes y planificar estrategias para evitarlos acorde a la necesidad de la asociación.

4. Los expertos ante la pregunta cuatro manifestaron un 40% de forma muy favorable, un 50% favorable y el 10% respondió en duda, ante la pregunta aplicar las actividades de control permitirá mejorar también la gestión de procesos; pregunta que incide de forma positiva, ya que las actividades que se desarrollan dentro del control permiten tomar decisiones que fortalezca la operatividad de las metas empresariales.

5. Un 50% de los expertos mencionan que es muy favorable, y el otro 50% favorable, en cuanto a aplicar el componente de control sobre la información y comunicación permitirá mejorar la gestión de proceso; porcentajes que indiquen de forma positiva dentro de la asociación, ya que de manera interna todos deben manejar un mismo lenguaje el mismo que permita comunicarse un departamento con otro, disminuyendo los errores a la hora de identificar, clasificar, evaluar y gestionar los riesgos presentes.

6. En la sexta interrogante realizada en las entrevistas, los expertos respondieron de formar muy favorable un 30%, el 60% de forma favorable, mientras que a un 10% tiene dudas sobre si al aplicarse el monitoreo permitirá mejorar la gestión de procesos de la asociación; pregunta que incide de forma efectiva, ya que por medio del monitoreo se llevará el respectivo control de las actividades desarrolladas, para determinar su efectividad, progreso, lo favorable y desfavorable.

7. Se puede notar que un 40% de expertos responden de forma muy favorable, un 50% favorable y el 10% restante en duda, ante la pregunta de si al ejecutar una evaluación de control interno al proceso de compras se mejorará la eficiencia y efectividad de los procesos; resultados que inciden de forma positiva, ya que el proceso de compras ahora es más una tarea estratégica que operativa, por medio de esta existe una relación entre la asociación y el proveedor lo que le permite conocer las necesidades en las cantidades requeridas, con la calidad correcta y en el momento oportuno.

8. Los expertos manifestaron un 30% de forma muy favorable y el 70% de forma favorable, en cuanto a la interrogante de implementar la gestión de procesos permitirá mejorar el control interno de la asociación; resultados que inciden de forma efectiva, ya que permite identificar los procesos estratégicos y claves los mismos que ayudaran a alcanzar los objetivos de la asociación.

9. Para finalizar, un 20% manifestaron de forma muy favorable, un 60% de forma favorable, y el 20% en duda ante la interrogante de sí, al aplicar el componente de control en la gestión de procesos permitirá mejorar el control interno; índice de forma positiva, porque permite controlar el tiempo que se demora en llevarse a cabo un proceso de limpieza o brindar un servicio.

CAPITULO V. PROPUESTA

Valorar el control interno y su incidencia en la gestión de procesos administrativos mediante un informe a la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) “ASOSUMAY” del Cantón Tena, año 2021.

Gráfico 1. *Gráfico de propuesta*



Elaborado por: Autores

5.1. Objetivos

- Realizar una propuesta para dar una posible solución a los problemas encontrados dentro del control interno en la gestión de procesos administrativos de la asociación de limpieza SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO) “ASOSUMAY”.
- Elaborar la matriz del control interno.
- Elaborar el Informe de control interno a la gestión de procesos

5.2. Alcance

El presente plan de implementación aplica desde la recopilación de información de cada uno de los procesos desarrollados en el Área administrativa de la asociación, hasta la

propuesta de mejora. El presente trabajo de investigación es una propuesta de implementación, por lo tanto, todas las acciones y recomendaciones que contenga serán puestas a disposición del personal administrativo para la toma de decisión final sobre su realización.

5.3. Riesgos

- Que las capacitaciones posean un costo muy elevado.
- Que los directivos de la asociación no les tomen el debido interés a las capacitaciones.
- Que los miembros de la asociación no asistan a las capacitaciones.
- Que los administrativos de la asociación no consideren el levantamiento de la información y las políticas propuestas dentro de este plan y que las actividades sigan siendo desarrolladas como hasta ahora de forma rutinaria.
- Se sugiere la exclusión de ciertas actividades que no generan valor en los procesos desarrollados por la asociación, lo cual puede provocar cierto malestar entre los socios y trabajadores.

5.4. Matriz de evaluación de control interno

Tabla 33. Evaluación del control interno en la gestión de procesos.

ASOCIACIÓN DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO) "ASOSUMAY"								
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO								
FECHA:	15 DE AGOSTO DEL 2022							
DIRIGIDO A:	DIRECTIVOS							
RESPONSABLES:	LCDA. LINDA TAPUY (ADMINISTRADORA) - SR. MARCO VALVERDE (PRESIDENTE) - LCDA. FANNY SHIGUANGO (CONTADORA)							
COMPONENTES	N°.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN			PROMEDIO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL	1	¿La asociación cuenta con un reglamento interno debidamente aprobado?	5	5	5	5	5,0	Sí, la asociación cuenta con un reglamento aprobado por Ministerio de Trabajo
	2	¿Disponen de copias del reglamento y conoce las funciones administrativas asignadas en él?	5	2	3	1	2,0	Los administrativos tienen conocimiento del reglamento, pero no lo están aplicando correctamente.
	3	¿Se utiliza algún método de evaluación a la gestión o actividades administrativas?	5	0	0	0	0,0	No se realiza evaluaciones periódicas para medir el rendimiento.
	4	¿Existe un código de ética del cual debe tener conocimiento los administrativos?	5	0	0	0	0,0	No existe un código de ética formalmente.
	5	¿Se realiza el seguimiento periódico del cumplimiento de las metas y objetivos?	5	0	0	0	0,0	No se realiza el seguimiento y la que se encarga de todo es la administradora.

EVALUACIÓN DE RIESGOS	6	¿La asociación cuenta con una planificación a corto, mediano y largo plazo?	5	0	0	0	0,0	No se realiza estos tipos de planificación.
	7	¿Se han determinado los riesgos externos que pueden influir en el cumplimiento de objetivos y actividades?	5	0	0	0	0,0	No se analiza posibles riesgos externos que dificulte el cumplimiento de los objetivos y actividades.
	8	¿Se han determinado los riesgos internos que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos y actividades?	5	0	0	0	0,0	No se ha estudiado los riesgos internos que pueden impedir cumplir con las actividades.
	9	¿Conocen la misión y visión de la asociación?	5	2	2	1	1,7	Si, pero no la revisan seguidamente
ACTIVIDADES DE CONTROL	10	¿Se han determinado parámetros o indicadores que le permitan evaluar la gestión administrativa?	5	0	0	0	0,0	No se ha determinado ningún parámetro ni indicador para evaluar la gestión administrativa y actividades.
	11	¿Existe un control de documentos e información?	5	0	0	0	0,0	No se realiza el control adecuado de los documentos y archivos
	12	¿Existe control de las horas extra, turnos, bonos, préstamos, ingreso o salida de personal administrativo?	5	5	5	5	5,0	Si se realiza el respectivo control de estas actividades
	13	¿Los departamentos se administran en función de programas de trabajo?	5	0	0	0	0,0	No aplicamos planes de trabajo solo actuamos según se vayan presentado las oportunidades de trabajo.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	14	¿Se generan reportes periódicos sobre las gestiones realizadas?	5	0	0	0	0,0	No se realiza rendición de cuentas a los administrativos.
	15	¿Se ha realizado planes de mejora continua?	5	0	0	0	0,0	No ningún plan se aplicado para mejorar las gestiones y actividades.
	16	¿Existe confidencialidad de los documentos generados en la asociación?	5	1	1	3	1,7	Si se ha dado el caso que proporcionan información confidencial a terceras personas
MONITOREO	17	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada departamento?	5	0	0	0	0,0	No los administrativos no realizan acciones de control departamental.
	18	¿Considera que el reglamento existente que norman las actividades administrativas es aplicable a las funciones que realizan?	5	3	3	2	2,6	Si, pero no se aplica como es debido.
TOTAL			100				18,0	

Elaborado por: Autores

Nota: Promedio de la evolución del control interno en la Asociación es del 18,0 sobre el 100%

5.5. Análisis de la Evaluación al control interno en la gestión de procesos administrativos

Se realizó una Matriz de Evaluación con las siguientes variables: ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo; las cual nos permitieron recopilar información de forma cualitativa, de esta manera se pudo identificar el nivel de cumplimiento en la gestión de procesos administrativos por parte de los directivos de la Asociación; así también como se pudo identificar el nivel de riesgo al cual están sujetos si no realizar las respectivas ajustes.

NOMENCLATURA

NC = Nivel de cumplimiento

T. Prom. = Total promedio

T. Pond. = Total ponderación

NR = Nivel de riesgo

Formula de cumplimiento

$$NC = \frac{T. Prom * T. Pond}{T. Pond}$$

$$NC = \frac{T. Prom * T. Pond}{T. Pond}$$

$$NC = 18\%$$

Formula de riesgo

$$NC = T. Pond - NC$$

$$NC = 100\% - 18\%$$

$$NC = 82\%$$

Tabla 34. Ponderación del nivel de cumplimiento y el nivel de riesgo

PONDERACIÓN	NIVEL CUMPLIMIENTO	NIVEL DE RIESGO
1% - 25%	MUY BAJO	MUY BAJO
26% - 45%	BAJO	BAJO
46% - 66%	MODERADO	MODERADO
67% - 87%	ALTA	ALTA
88% - 100%	MUY ALTA	MUY ALTA

Elaborado por: Autores

Nota: El nivel de cumplimiento de la Asociación es el 18% dando así un nivel muy bajo mientras que el nivel de riesgo es el 82% dando un nivel alto.

Resultados de la evaluación

En la matriz aplicada a los administrativos de la asociación se evidencia que el nivel de cumplimiento es de 18% el cual representa un nivel muy bajo en la escala de ponderación; por otra parte, también se tiene muy en cuenta que el nivel de riesgo es muy alto con el 82%; mediante los datos obtenidos se puede corroborar que la asociación tiene diversidad de falencias de la gestión de procesos a nivel directivo, lo cual perjudicaría gravemente al servicio que brinda la asociación.

5.6. Informe de control interno a la gestión de procesos

INFORME DE CONTROL INTERNO

Tena, 16 de agosto del 2022

Lcda.

Linda Tapuy

Administradora de la Asociación de Limpieza Sumak Sumay “ASOSUMAY”

Presente. -

Sres. Quinatoa Washington

Villamil Tamia

Objetivo del control interno

Valuar el control interno, para medir el nivel de cumplimiento y el nivel de riesgo en la gestión de procesos administrativos.

Alcance y metodología del trabajo

Alcance: Evaluar y revisar las políticas, planes y procedimientos de la gestión de procesos administrativos de la asociación “ASOSUMAY”, durante el año 2021.

Metodología del trabajo: Se realizó levantamiento de información sobre la gestión de procesos que se ha venido desarrollando a nivel directivo de esta manera poder realizar la evaluación e identificar el nivel de cumplimiento del reglamento interno.

Limitaciones del alcance

Gracias a la absoluta colaboración de la administradora, presidente y contadora de la asociación, el presente control interno no tuvo limitaciones en su alcance.

Principales observaciones, conclusión y recomendación

Observaciones:

- Los directivos no realizan las funciones que están establecidas en el reglamento.
- No realizan evaluaciones de gestión o actividades bajo cualquier método.
- La asociación no cuenta con un código de ética formalmente constituido.
- Los directivos no realizan planificación a corto, mediano y largo plazo.
- Carecen de planes de trabajo.
- Se carecen de acciones de control y monitoreo de cada departamento.
- No existen registros para preparar los reportes periódicos.
- No existe una organización ni comunicación entre departamentos.
- No se han determinado los riesgos internos y externos de la gestión administrativa.

Conclusión:

La falta de planificación, organización, control, técnicas y metodologías para el control interno han ocasionado que la asociación tenga un bajo rendimiento en su servicio, lo cual genera pérdida de recursos.

Recomendación:

Capacitar a los directivos de la asociación en temas de control interno en la gestión de procesos administrativos, de esta manera tendrán conocimientos actualizados para realizar una mejora continua, evaluación, procedimientos, planificaciones y organización, lo cual mejoraría notablemente la gestión de procesos administrativos, enfocados al cumplimiento de las metas y objetivos de la asociación.

5.7. Tácticas y actividades propuestas

En esta matriz propuesta se presenta cada una de las mejoras planteadas a seguir para su ejecución, así como sus actividades, los responsables y la periodicidad de la implementación.

Tabla 35. *Tácticas y Actividades*

MEJORA A IMPLEMENTAR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Capacitaciones al personal directivo sobre temas de control interno en la gestión de procesos administrativos.	Cotizar el costo de cursos en diferentes Instituciones.	Administrativos	Una o dos veces al año
	Aprobar las capacitaciones en base a las debilidades presentadas en el departamento.	Administrativos	
	Organizar por grupos a las personas de tal manera que se pueda capacitar al personal administrativo sin descuidar el trabajo.	Administrativos	
	Realizar pruebas de conocimiento.	Administrativos	
Filtro para envío de información para nómina administrativa	Receptar datos sobre horas extras, turnos, bonos, descuentos, préstamos, ingresos o salidas de personal.	Administrativos	No aplica
	Pasar archivo consolidado al Contador.	Administrativos	
Implementación de matrices de evaluación	Designar una persona encargada para la implementación de las matrices de evaluación.	Administrativos	Continua
	Presentar una propuesta sobre las matrices.	Administrativos	
	Realizar la socialización correspondiente del uso y funcionamiento de las matrices.	Administrativos	

Elaborado por: Autores

5.8. Formatos propuestos para la evaluación del control interno en la gestión de procesos

5.8.1. Matriz de monitoreo y evaluación de las actividades

Tabla 36. Matriz de monitoreo y evaluación de las actividades

Actividades	Indicadores	Medio de verificación	Responsable	Fecha /cronograma	Nivel de cumplimiento	Dificultades	Acciones a implementar	Resultados Alcanzados
					Si/No			

Elaborado por: Autores

Actividad: En esta columna se especifica las actividades a evaluar.

Indicador: Se coloca el porcentaje o número de personas que están dentro de la actividad a evaluar

Medio de verificación: Cual será la herramienta por la que se verificará el cumplimiento, una ficha, guía, registro, publicación, entre otros.

Responsable: Quien es la persona/s o grupo encargado de realizar.

Fecha o cronograma: Que día se realizó la actividad

Nivel de cumplimiento: Aquí se evaluará si se cumplió o no la actividad

Dificultades: Cuales han sido las dificultades que se presentaron

Acciones a implementar: Que actividades se implementaran para el cumplimiento al 100%

Resultados Alcanzados: Aquí se describirá los resultados obtenidos durante el monitoreo.

5.8.2. Matriz de capacitaciones

Tabla 37. Matriz de capacitaciones

TIPO	TEMA	CONTENIDO	HORARIO	TIEMPO	INTERÉS	OBSERVACIONES
					Alto	
					Medio	
					Bajo	

Elaborado por: Autores

Tipo: Que tipo de capacitación se impartió.

Tema: Cual es la temática a aprender

Contenido: Que información se compartió durante las capacitaciones.

Horario: En que horario se dieron las capacitaciones.

Tiempo: Cuanto tiempo duro las capacitaciones

Interés: Mediante unas pequeñas encuestas para saber el nivel de interés.

Observaciones: Aquí se colocará cualquier novedad.

5.8.3. Matriz de control de asistencia

Tabla 38. Matriz de control de asistencia

Nombre	Cargo	Correo	Celular	Firma

Elaborado por: Autores

Nombre: Nombres completos de los asistentes.

Cargo: Que cargo están ocupando, supervisor, socio, administrativo

Correo: dirección del correo electrónico que utilizan.

Celular: número de celular

Firma: firma de los asistentes.

5.9. Análisis Costo – Beneficio

Al aplicarse cada una de las mejoras que se han planteado, implicarían costos para la empresa, sin embargo, es preciso tomar en cuenta el beneficio que se produce en cuanto a una mejor planificación de las actividades, aprovechando el tiempo y los recursos, cumplimiento con los tiempos establecidos para información y optimizar el ambiente de trabajo a través de un espacio físico mucho más ordenado.

A continuación, se detallan los beneficios evidentes en base a las propuestas realizadas:

5.9.1. Personal con mayores conocimientos

Al capacitar al personal de la asociación, las actividades realizadas pueden ser más eficientes y efectivas, el personal está mejor preparado para llevar a cabo las tareas que se le encomiendan, se reduce el tiempo de la actividad y se realizan cambios para lograr los objetivos de la asociación. Se podrá demostrar que, con personal bien capacitado, se pueden reducir en un 80% los errores cometidos por desconocimiento.

5.9.2. Mejoramiento proceso nómina administrativa

Los cambios propuestos en la forma en que se realiza el proceso administrativo de nómina sin duda marcarán una gran diferencia, ya que permitirán un control más estricto de la información de las personas, permitirán realizar los pagos sin errores y la consolidación general de la información procesada para la elaboración de nómina.

5.10. Presupuesto Mejoras

Tabla 39. Presupuesto de mejoras

MEJORA A IMPLEMENTAR	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO
Capacitación de Personal.	La capacitación debe estar dirigida a los socios y personal administrativo.	800,00
Propuesta de Implementación de las 5s.	Capacitación personal.	600
	Costo total	1.400,00

Elaborado por: Autores

El costo total se estima en 1.400,00 puede variar dependiendo del valor de las capacitaciones, solo se ha propuesto estas dos propuestas de mejoras encaminadas a las capacitaciones para el personal que labora en la asociación ASOSUMAY ya que la misma ofrece el servicio de limpieza a diferentes instituciones.

El costo de implementación de las mejoras propuestas no es un gasto relativamente fuerte en relación al beneficio que se generaría dentro del control interno en la gestión por procesos, al contar con personal mucho más calificado y que las actividades sean realizadas de una manera más eficiente y productiva para poder cumplir con el objetivo propuesto.

CONCLUSIONES

- Con la investigación efectuada en la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay (Ambiente Limpio) ASOSUMAY del Cantón Tena, y mediante un análisis FODA, se diagnostica que no existe un control interno en la gestión de procesos administrativos; dando respuesta al segundo objetivo específico planteado en el caso de estudio.
- Los expertos mediante la entrevista manifestaron de forma favorable un 40% y el 60% muy favorable en la interrogante planteada, la misma que señala que la evaluación del control interno permitirá detectar los procesos deficientes y que permita mejorar el rendimiento y rentabilidad dentro de la asociación; resultados que inciden de forma positiva, mediante la evaluación del control interno se mejorará en varios aspectos, además de detectar los procesos que no benefician a la asociación dejándolos tomar mejores decisiones con el fin de mejorar el rendimiento y rentabilidad dentro de la entidad.
- Analizadas las teorías de los componentes de evaluación del control interno en la gestión de procesos administrativos se estableció la metodología para realizar la matriz de evaluación, con el fin de medir el nivel de cumplimiento y el nivel de riesgo del control interno en la gestión de procesos administrativos; tomando en cuenta los siguientes componentes: AMBIENTE DE CONTROL, RIESGOS DE CONTROL, ACTIVIDADES DE CONTROL, SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, MONITOREO Y SUPERVISIÓN, dando cumplimiento al tercer objetivo específico.

- Se procede a desarrollar el respectivo informe de la evaluación del control interno en la gestión de procesos administrativos a la Asociación de Limpieza “ASOSUMAY” del Cantón Tena, en el cual se puede evidenciar que la incidencia del control interno es negativa, ya que las actividades que realizan los dirigentes son empíricas; dando cumplimiento al tercer objetivo de la investigación; además recomienda y se anexa matrices realizadas por los autores, que permitirán tener una mejora continua del control interno de la asociación, y utilizarlas en futuras evaluaciones.

- Dentro de la interrogante sobre si la mejora del ambiente de control permitirá también mejorar la gestión de procesos, los expertos responden de forma variada, teniendo como resultados que un 60% considera muy favorable, el 30% considera favorable y el 10% restante manifiesta que existe duda; resultados que inciden de forma efectiva, ya que trabajar en la mejora del ambiente de control permitirá a la asociación optimizar la gestión de procesos para alcanzar los objetivos empresariales a través de estrategias.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda capacitación constante sobre conocimientos básicos de control interno a los directivos u junta general de socios de la Asociación de Limpieza “ASOSUMAY”, de esta manera podrá mejorar la gestión de procesos incrementando los ingresos económicos.

- La Asociación de Limpieza ASOSUMAY debe enfocarse en sus debilidades y amenazas para convertirlas en fortalezas y oportunidades aplicando diversas estrategias, metodologías y actividades; lo cual generará resultados positivos que le permitirá alcanzar sus objetivos institucionales que han sido planteados para permanecer dentro del mercado laboral altamente competitivo.

- La Asociación de Limpieza ASOSUMAY debe realizar evaluaciones de control interno periódicamente mediante un sistema de control interno y seguimiento, como una política para alcanzar la eficiencia, eficacia y mejora continua, lo que le permitirá mejorar su economía y gestión asociativa, así también garantizar el seguimiento permanente y se tomen las medidas correctivas necesarias a fin de minimizar los riesgos de factores negativos que comprometan la gestión de procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Calle, J. P. (06 de octubre de 2020). *Los componentes del control interno de una empresa*. Obtenido de piranirisk.com: https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa?utm_term=&utm_campaign=Campaign+General+SEM+-+ECU,+PERU,+CHILE+-+Mayo+2022&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=9508207643&hsa_cam=17306600395&hsa_grp=14053
- Campaña, V. (2022). Gestión por procesos como una herramienta para el desarrollo de la investigación científica en institutos superiores tecnológicos, auditoría y economía del conocimiento. *Imaginario Social*, 15.
- Cantabria, G. U. (2019). Obtenido de <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Cuellar, G. (2018). *Unicauca*. Obtenido de <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>
- ECUADOR, C. D. (2008). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Estela, Q. (2020). Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Historiade la Empresa. (2021). *historiadelaempresa.com*. Obtenido de <https://historiadelaempresa.com/ejemplos-de-control-interno>
- Hurtado, E., & Nashib, A. (2019). Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/El%20control%20interno%20y%20la%20importancia%20de%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20compa%C3%B1as>

Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana,%20 agosto%202019.pdf

Junta Directiva. (2018). *Reglamento Interno de la Asociacion de Servicios de Limpieza ASOSUMAY*. Tena: Tena.

López, J. (2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Luna, G., Alcibar, M., & Salazar, J. y. (2019). Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>

Mallar, M. (2018). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Vision de futuro*, 23.

Manosalvas, L. (2020). Estrategia de control interno para el área de inventarios en la empresa Ferricortez comercializadora de productos ferreteros en el cantón Santo Domingo. *SCIELO*, 2.

Meléndez, J. (2018). *MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO*. Obtenido de ULADECH: http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contentido_Sesion_08.pdf

Mendoza, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *LAS CIENCIAS*, 35.

Moreno, E. (17 de Agosto de 2018). *Metodología de investigacion*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-el-universo.html#:~:text=En%20tal%20sentido%20definimos%20al,al%20cual%20se%20denomina%20muestra>.

Nirian, P. O. (30 de 12 de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-procesos.html>

Nirian, P. O. (03 de 04 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>

- Nirian, P. O. (03 de Abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Orellana, P. (30 de 12 de 2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-procesos.html>
- PAUCCARA, E. A. (JUNIO de 2020). *REPOSITORIO.ULASAMERICAS*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Plasencia, C. (2019). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos . *MEDISAN*, 2.
- Quiroa, M. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Rey, D. (23 de ENERO de 2021). *SINAPSYS*. Obtenido de <https://www.sinapsys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Torres, G. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia digital*, 26.
- Torres, J. M. (2016). Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1>
- Veloz, F. M. (2018). *repositorio.uasb*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Westreiche, G. (19 de Mayo de 2020). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Westreicher, G. (2 de Agosto de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Gantt

ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1
CAPÍTULO I: FORMULACIÓN																	
Tema																	
Descripción del problema																	
Formulación de problema																	
Preguntas de investigación																	
Justificación																	
Objetivos hipótesis																	
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO																	
Antecedentes																	
Científico																	
Conceptual																	
Legal																	
Georeferencial																	
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA																	
Tipos de investigación																	
Enfoque de la investigación																	
Métodos de investigación																	
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos																	
Universo, población y muestra																	
Procesamiento de la información																	
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN																	
Análisis e interpretación de resultados																	
Defensa del trabajo de investigación Curricular																	

Anexo 2. Presupuesto ejecutado

CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	TOTAL
175	Impresiones	\$0,05	\$8,75
4	Transporte por personas	\$22,00	\$88,00
4	Alimentación	\$7,50	\$30,00
4	Internet (mensual)	\$24,00	\$96,00
1	Flash memory	\$10,00	\$10,00
2	Resma de papel boom(hojas)	\$3,00	\$6,00
4	Esferos	\$0,50	\$2,00
200	Copias	\$0,05	\$10,00
4	Empastado	\$8,00	\$32,00
4	Anillados	\$2,00	\$8,00
2	CDs	\$0,80	\$1,60
2	Membretes en CDs	\$2,00	\$4,00
TOTAL			\$296,35

Elaborado por: Los autores

Anexo 3. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular



ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY
AMBIENTE LIMPIO "ASOSUMAY"
TELEFONOS 0979200586 - 0987494833
TENA - NAPO

Tena, 11 de julio del 2022

Sr. / Srta.

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL
E INFORMATICA DE LA CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Presente. -

De mi consideración:

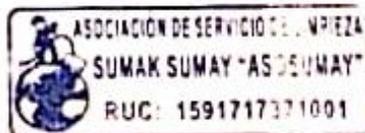
En mi calidad de representante legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Sumak Sumay Ambiente Limpio "ASOSUMAY" del cantón Tena, me permito autorizar a los estudiantes señor **QUINATOA HERRERA WASHINGTON OSWALDO** portador de la cédula 0202051496 y la señorita **VILLAMIL TAPUY TAMIA GERMANIA** portadora de la cédula 1500945561, para que realicen el proceso de estudio del proyecto de tesis en la mencionada Asociación, donde recibirán toda la información necesaria para la culminación de su proyecto.

Segura de que este proyecto de tesis nos beneficiará a las dos partes.

Atentamente,

Lic. Linda Tapuy P.

REPRESENTANTE LEGAL "ASOSUMAY"



Anexo 4. Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, ente otros)



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



ENTREVISTA SOBRE EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE PROCESOS

Objetivos: La presente entrevista tiene la finalidad de recabar información para la elaboración del proyecto de investigación titulado “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO) “ASOSUMAY” DEL CANTÓN TENA, AÑO 2021”.

Nombre del entrevistado(a): Lic. Linda Tapuy

Nombre del entrevistador(a): Tamia Villamil

Fecha: lunes 26 de septiembre de 2022

Hora de inicio: 10:30

Hora de finalización: 10:50

Guía de entrevista

- 1. ¿Considera que la evaluación del control interno permitirá detectar los procesos deficientes y permita mejorar el rendimiento y rentabilidad de la asociación?**

Si, permitiría detectar los procesos deficientes por lo que es necesario saber cuáles son los que afectan internamente en el rendimiento y rentabilidad de la asociación.

- 2. ¿Considera usted que mejorar el ambiente de control permitirá también mejorar la gestión de los procesos administrativos?**

Si el ambiente de control es un pilar fundamental para mejorar la gestión por procesos administrativos ya que sin un control la asociación no tendría una correcta dirección a la consecución de los objetivos.

- 3. ¿Considera usted que al aplicar la evaluación de riesgo permitirá mejorar también la gestión de procesos?**

Si ayudaría a mejorar, por lo que al aplicar la evaluación de riesgo dentro de la asociación optimizaría el nivel de riesgo y por ende incidiría positivamente en los procesos administrativos.

4. ¿Considera usted que al aplicar las actividades de control permitirá mejorar también la gestión de procesos?

Si mejoraría, al aplicar las actividades de control en los procesos realizados por los directivos manifestarían los riesgos reales que amenacen con la consecución de la misión y los objetivos propuestos por la asociación.

5. ¿Piensa usted que al aplicar el componente de control sobre información y comunicación permitirá mejorar la gestión de proceso?

Si mejoraría porque la información y comunicación que se maneja dentro de la asociación debe ser confidencial la cual permita estar informado a nivel directivo de las responsabilidades de cada actividad.

6. ¿Piensa usted que al aplicar el monitoreo permitirá mejorar la gestión de procesos en la asociación?

Si, es necesario aplicar el monitoreo en las actividades realizadas por los directivos de la asociación, por lo que es importante vigilar constantemente el avance de los procesos para poder obtener buenos resultados en la gestión administrativa.

7. ¿Considera usted que realizando una evaluación de control interno al proceso de compras estas mejoraran su eficiencia y efectividad?

Si mejorarían porque es necesario realizar la evaluación de control interno a los procesos de compra, así nos permitiría conocer si la calidad de los insumos y maquinarias adquiridos van acorde con el servicio brindado.

8. ¿Piensa que al implementar la gestión del proceso permitirá mejorar el control interno en la asociación?

Si ayudaría a mejorar porque involucra planear y organizar las actividades necesarias para alcanzar un horizonte alto de desempeño en el proceso e identificar las oportunidades para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

9. ¿Cree que al aplicar el componente de control permitirá mejorar el control interno?

Si es indispensable el control dentro de la asociación por lo que se enfoca en evaluar el desempeño de cada persona y también que no exista desviaciones de diferentes formas.



GUIA DE OBSERVACIÓN

Objetivos: La presente entrevista tiene la finalidad observar y evaluar el desempeño de la asociación ASOSUMAY, para recabar información para la elaboración del proyecto de investigación titulado “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUMAK SUMAY (AMBIENTE LIMPIO) “ASOSUMAY” DEL CANTÓN TENA, AÑO 2021”.

Nombre del aplicador(a): Washington Quinatoa

Fecha: jueves 1 de septiembre de 2022

N°	Acciones a evaluar	Registro de cumplimiento			Observaciones
		SI	NO	NA	
1	Cuenta con un plan de actividades mensual.		X		
2	Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de objetivos.		X		
3	Realizan algún tipo de control de las actividades realizadas por los directivos.		X		
4	Difunde y promueve la observancia de las normas de control interno.		X		
5	Existe mejora continua de la gestión procesos administrativos de la asociación.		X		

6	Existen un manual de funciones para cada departamento.		X		
7	Existe alguna evaluación realizada a los procesos administrativos.		X		
8	Los administrativos se limitan al tomar las decisiones.	X			
9	Existen políticas acerca de la comunicación entre departamentos.		X		
10	La asociación realiza autoevaluación del control interno.		X		

Anexo 5 Entrevista



Estudiante Tamia Villamil, realizando la entrevista a la administradora



Estudiante Washington Quinatoa, realizando la entrevista a la contadora