



**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:**

**“CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA  
TELECOM (SERVICIO DE INTERNET Y TV) DEL CANTÓN LAGO AGRIO, AÑO 2022”**

**AUTORA:**

**YOSSELYN JOHANNA CABEZAS ALBIÑO**

**DIRECTORA:**

**ING. LORENA GONZÁLEZ NÁJERA**

**GUARANDA – ECUADOR**

**2023**

## **TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA TELECOM (SERVICIO DE INTERNET Y TV) DEL CANTÓN LAGO AGRIO, AÑO 2022”**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero empezar agradeciendo a Dios por brindarme salud, protección y vida, para seguir adelante.

De manera especial a mi padre Eduardo Cabezas, a mi madre Marcela Albiño quienes han sido mi apoyo, fortaleza y pilar fundamental en toda mi vida diaria y profesional.

A mis hermanos Norehidy Cabezas que siempre han estado junto a mí y a mi hermano que desde el cielo ha sido mi guía y mi motor para realizar este sueño.

A mi abuelita que también desde el cielo ha sabido guiarme, a mis Tías por su apoyo y colaboración, Elena, Mirian, Nelly “Albiño”.

A mis amigos incondicionales que siempre han estado Nixon, Diana, Washington y Cristian.

Además mi sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de Contabilidad y Auditoría; en especial a mi Directora del Proyecto de Investigación Ing. Lorena González Nájera; a mis Pares Académicos Lic. Rosita Aguilar e Ing. Mercedes Anabel Monar; que con su experiencia y conocimiento me supieron guiar en cada momento con el proyecto de investigación y así poder culminar mi carrera profesional en tan prestigiosa institución educativa de nivel superior.

*Cabezas Albiño Yosselyn Johanna*

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación se lo dedico a Dios por darme la oportunidad y sabiduría de ser una mejor persona cada día, infinitamente gracias a mis padres por el apoyo incondicional por sus consejos, su amor, por haberme dado todo lo que soy ahora como persona, mis principios, mis valores y mi coraje para lograr el objetivo deseado. Gracias a toda mi familia por estar constantemente presente en cada momento de mi vida.

*Cabezas Albiño Yosselyn Johanna*

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Manola Lorena González Najera, Ing. Monar Mercedes Anabel e Lcda. Aguilar Pazos Rosa Elina, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA TELECOM (SERVICIO DE INTERNET Y TV) DEL CANTÓN LAGO AGRIO, AÑO 2022” desarrollado por la señorita Yosselyn Johanna Cabezas Albiño.

### CERTIFICAN

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

Guaranda, 13 de noviembre del 2023



Ing. Manola Lorena  
González Najera  
Director



Ing. Monar Mercedes  
Anabel  
Par Académico



Lcda. Aguilar Pazos Rosa  
Elina  
Par Académico

**DERECHOS DE AUTOR**

Yo Yosselyn Johanna Cabezas Albiño portador de la Cédula de Identidad No 2101053268 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA TELECOM (SERVICIO DE INTERNET Y TV) DEL CANTÓN LAGO AGRIO, AÑO 2022", modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Yosselyn Johanna Cabezas Albiño

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INTRODUCCIÓN .....	1
RESUMEN.....	4
ABSTRACT .....	5
CAPÍTULO I.....	6
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	6
1.1. Descripción del Problema .....	6
1.2. Formulación del Problema .....	7
1.3. Preguntas de Investigación.....	8
1.4. Justificación.....	8
1.5. Objetivos: General y Específicos .....	9
1.5.1 Objetivo General.....	9
1.5.2 Objetivos Específicos.....	9
1.6. Hipótesis.....	10
1.7. Variables (Operacionalización).....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	17
2.1 Antecedentes Académicos .....	17

Antecedentes Científicos .....	19
2.3. Científico.....	20
2.3.1. ¿Qué es el Control Interno? .....	20
2.3.2. Importancia del Control Interno.....	21
2.3.3. Beneficios del control interno.....	21
2.3.4. Objetivos del Control Interno .....	22
2.3.5. Principios del Control Interno.....	23
2.3.6. Cómo funcionan los controles internos.....	23
2.3.7. Clasificación Del Control Interno.....	24
2.3.8. Modelos de Control Interno .....	25
2.3.9. Componentes del Control Interno COSO .....	25
2.3.10. Gestión Financiera .....	29
2.3.11. Objetivos de la Gestión Financiera .....	30
2.3.12. Funciones de la Gestión Financiera .....	30
2.3.13. Acciones de la Gestión Financiera .....	31
2.4. Conceptual.....	32
2.5. Legal.....	34
2.6. Marco Georreferencial .....	38
CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....	39
3.1. Tipo de Investigación .....	39

3.2. Enfoque de la investigación .....	39
3.3. Métodos de Investigación.....	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos .....	40
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. Encuesta Aplicada al personal de la empresa.....	42
CONCLUSIÓN .....	52
RECOMENDACIÓN.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz Control Interno .....	11
<b>Tabla 2.</b> Funciones de la gestión financiera.....	31
<b>Tabla 3.</b> Acciones básicas .....	31
<b>Tabla 4.</b> La supervisión a alta dirección. ....	42
<b>Tabla 5</b> Los mecanismos de seguimiento y control para las actividades.....	43
<b>Tabla 6</b> Tiempo para control de inventario.....	44
<b>Tabla 7</b> Cumple con todas las leyes y regulaciones.....	45
<b>Tabla 8</b> Auditoría externa para el control y supervisión de sus procesos .....	46
<b>Tabla 9</b> Seguimiento del ambiente de control.....	47
<b>Tabla 10</b> Indicadores financieros ayudan a tomar decisiones.....	48
<b>Tabla 11</b> Son fundamentales los registros financieros para una mejor toma de decisiones .....	49
<b>Tabla 12</b> Existen un manual de funciones .....	50
<b>Tabla 13</b> Respetan los cargos correspondientes.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

<b>Ilustración 1.</b> Ubicación geográfica de la empresa.....	38
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La supervisión que realiza .....	42
Figura 2 Los mecanismos de seguimiento y control para las actividades.....	43
Figura 3 Tiempo para control de inventario.....	44

Figura 4 Cumple con todas las leyes y regulaciones.....	45
Figura 5 Tiempo se hacer un control de inventario.....	46
Figura 6 Seguimiento del ambiente de control .....	47
Figura 7 Indicadores financieros ayudan a tomar decisiones.....	48
Figura 8 Registros financieros son fundamentales para una mejor toma de decisiones .....	49
Figura 9 Manual de funciones para cada departamento.....	50
Figura 10 Respetan los cargos correspondientes .....	51

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, un sistema de control interno en la gestión de procesos financieros de una empresa es fundamental para garantizar la eficiencia, transparencia y confiabilidad en la administración de sus recursos económicos. El control interno se refiere a un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para salvaguardar los activos de la empresa, asegurar la exactitud de los registros contables y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. En el contexto de una empresa que opera en un sector altamente regulado y competitivo, la implementación de un sólido control interno se vuelve aún más crítica.

Un sólido sistema de control interno en la gestión de procesos financieros no solo protege los activos de la empresa y garantiza el cumplimiento normativo, sino que también contribuye a la toma de decisiones más informadas y a la construcción de la confianza tanto interna como externa en la fortaleza financiera de la organización.

Antiguamente, el control interno no se ejecutaba correctamente debido a la falta de conocimientos como un instrumento de gestión eficaz, es bastante común en muchas empresas. Sin embargo, es alentador saber que, a través de una investigación y reflexión, los administrativos cambiaron su perspectiva y comenzaron a valorar la importancia del control interno en la gestión de procesos administrativos. Podemos tener varios beneficios para la empresa como: Mayor eficiencia, Mayor eficacia, Reducción de riesgos, Transparencia y confianza, Toma de decisiones informadas.

La importancia de la investigación sobre el control interno en la gestión de procesos financieros radica en su capacidad para transformar la manera en que la empresa, aborda la administración de sus recursos económicos. Esta investigación arroja luz sobre la necesidad de implementar un buen sistema de control interno efectivo y destaca los beneficios que esto puede aportar a la empresa:

La investigación sobre el control interno en la gestión de procesos financieros ha servido como un impulsor para mejorar la eficiencia, eficacia y confiabilidad en la administración de recursos económicos en la empresa. Este cambio de perspectiva y enfoque hacia el control interno tiene el potencial de generar un impacto positivo en la salud financiera y la reputación de la organización en el largo plazo.

Esta investigación, dividido en cinco capítulos. El capítulo I representa la descripción del problema en el aspecto de control interno de la gestión de procesos, así como la presentación del problema, así como la pregunta de investigación, justificación, objetivos generales y contenido específico; finalmente se presentan las hipótesis y 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 puede identificar los tipos de investigación, el enfoque de la investigación, los métodos de investigación que se aplicó, las técnicas e instrumentos de recopilación de datos, 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, 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 en la gestión de procesos financieros para la Empresa Telecom (servicio de internet y tv) del Cantón Lago Agrio, año 2022”. Con la comprobación de la hipótesis planteada que la evaluación del control interno contribuirá a la mejora de la gestión de procesos de la empresa. Los métodos utilizados en el proceso investigativo son: inductivo, deductivo y científico. Estos enfoques pueden ayudar a desarrollar una comprensión más completa y sólida de la situación de la empresa, desde la recolección de datos hasta el análisis.

El tipo de investigación se describe como descriptiva, bibliográfica y de campo. La investigación descriptiva se centra en comprender y describir la situación actual, mientras que la investigación bibliográfica y de campo implica el uso de fuentes de información existentes y la obtención de datos directamente de la organización. Se menciona que la información se obtuvo a través de entrevistas realizadas a los expertos de la empresa. Esto sugiere una aproximación cualitativa y basada en la experiencia de los actores clave en la organización.

Se utilizó el "La escala de Likert" como una herramienta para procesar la información y evaluar el control interno en la organización. Esto sugiere que se utilizó una metodología específica para medir el nivel de cumplimiento y el nivel de riesgo.

**Palabras claves:** control interno, gestión por procesos, empresa, evaluación.

## **ABSTRACT**

The objective of the investigation was to evaluate the internal control in the management of financial processes for the Telecom Company (internet and TV service) of the Lago Agrio Canton, year 2022. With the execution of the hypothesis, it is proposed that the evaluation of internal control will contribute to the improvement of the company's process management. The methods used in the investigative process: inductive, deductive and scientific. These approaches can help develop a more complete and robust understanding of the company's situation, from data collection to analysis. The research is described as descriptive, bibliographic and field. Descriptive research focuses on understanding and describing the current situation, while bibliographic and field research involves using existing information sources and obtaining data directly from the organization. It is mentioned that the information was obtained through interviews with the company's experts. This suggests a qualitative approach based on the experience of key actors in the organization.

The "Liker scale" was used as a tool to process information and evaluate internal control in the organization. This suggests that a specific methodology was used to measure the level of compliance and the level of risk.

Keywords: internal control, process management, association, evaluation

## **CAPÍTULO I.**

### **FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

#### **1.1. Descripción del Problema**

El control interno es mundialmente acreditado porque se puede identificar el funcionamiento interno de un país, ya que este desempeña un papel fundamental en los sistemas de evolución del control interno la protección de los activos, la detección y prevención de fraudes y la garantía de la integridad y confiabilidad de la información financiera.

El crecimiento exponencial de la industria de las telecomunicaciones y el aumento de la demanda de servicios de internet y televisión han generado una mayor complejidad en la gestión de los procesos financieros en las empresas, generando desafíos adicionales para asegurar un control interno efectivo. A medida que las empresas se han enfrentado a cambios tecnológicos, regulaciones financieras y un entorno empresarial competitivo, se ha vuelto crucial evaluar la eficacia de su control interno en la gestión de los procesos financieros.

Según un estudio de (Serrano , Señalin, Vega, & Herrera, 2020), mencionan que un control interno efectivo es esencial para prevenir irregularidades financieras y asegurar la transparencia y confiabilidad en la información que se genera. De la misma manera, (Avilés, Rodas, & Molina, 2022) aseveran que la falta de un control interno es un hecho que afecta a la mayoría de empresas, debido principalmente al desconocimiento que tienen los funcionarios, por lo que, resaltan la importancia de una estructura de control interno sólida para reducir los riesgos y mejorar la toma de decisiones financieras.

Es así que, la presente investigación se desarrollará en la empresa TELECOM del cantón Lago Agrio en el período 2022, la empresa se dedica a la prestación de servicios de telecomunicaciones y televisión en el sector antes mencionado.

En ese sentido, se establece que, la falta de un sistema de control interno sólido y eficiente puede tener consecuencias graves para TELECOM. La empresa se expone a riesgos financieros significativos, incluyendo la pérdida de activos, la mala gestión de recursos financieros, la falta de confiabilidad de los informes financieros y la exposición a fraudes y malversaciones. Estos riesgos amenazan la estabilidad financiera y la reputación de la empresa, lo que a su vez puede impactar negativamente su capacidad para competir en el mercado y satisfacer las expectativas de sus clientes.

Es fundamental llevar a cabo una evaluación exhaustiva del control interno en la gestión de procesos financieros de TELECOM en el cantón Lago Agrio durante el año 2022. Esta evaluación se enfoca en analizar los componentes clave del control interno, como el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control y la supervisión, con la finalidad de identificar las fortalezas y debilidades existentes en la gestión financiera de la empresa.

Bajo esta problemática, resulta de mucha importancia realizar el presente trabajo investigativo, a fin de que los resultados alcanzados permitan a la empresa tener alternativas de solución para la mejora de su control interno.

De la misma manera, existe una necesidad imperante de evaluar el control interno en los procesos financieros de TELECOM, ya que la falta de un control efectivo puede dar lugar a riesgos financieros, operativos y legales. La detección temprana de debilidades en el control interno ayudará a la empresa a fortalecer sus prácticas financieras y minimizar la probabilidad de fraudes y errores. Además, esta evaluación brindará información valiosa para la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua de los procesos financieros

## **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera el control interno incide en la gestión de procesos financieros de la empresa TELECOM del cantón Lago Agrio, del año del 2022?

### **1.3. Preguntas de Investigación**

¿Se Cumple con la normativa vigente respecto a los procesos financieros?

¿Cuál sería el impacto del control en procesos financieros actuales en la empresa TELECOM?

¿La Evaluación del control interno contribuirá en la gestión de procesos financieros de la empresa?

### **1.4. Justificación**

La realización de la presente investigación se justifica porque se ejecutó de forma teórica y práctica en la información y la valoración de los resultados obtenidos como finalidad principal de la evaluación del control interno en la gestión de procesos financieros de la empresa TELECOM en el cantón Lago Agrio.

Es así que, la importancia de esta investigación radica en la relevancia que tiene el control interno en los procesos financieros de las organizaciones. TELECOM, como proveedora de servicios de internet y televisión, se enfrenta a desafíos significativos en la gestión de sus operaciones financieras. Evaluar el control interno en la empresa permite identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas para asegurar la confiabilidad de la información y la eficiencia operativa.

El presente estudio investigativo es factible debido a que se cuenta con acceso a la información relevante de los procesos financieros de la empresa TELECOM en el cantón Lago Agrio. Así también, existen herramientas y metodologías reconocidas, como el marco de control interno del COSO, que permitirá evaluar y analizar de manera rigurosa el control interno existente.

La pertinencia de esta investigación radica en su relación directa con el ámbito empresarial y la gestión financiera de una empresa del sector de las telecomunicaciones. Los resultados obtenidos podrán ser aplicados no solo por TELECOM, sino también por otras organizaciones del mismo sector que enfrenten desafíos similares en términos de control interno en sus procesos financieros.

Los resultados de la investigación serán de utilidad tanto para la empresa como para otros actores del sector de las telecomunicaciones interesados en fortalecer sus prácticas financieras. Los hallazgos permitirán identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones específicas para optimizar el control interno en los procesos financieros. Esto contribuye a la eficiencia y efectividad de las operaciones financieras, la confiabilidad de la información y la minimización de riesgo.

Para que la empresa sea eficiente debe enfrentar cambios y desafíos que puedan surgir con el tiempo, donde se puede desarrollar estrategias de mejoras continuas, los cuales serán inducidas por la alta gerencia de la empresa.

Finalmente, los beneficiarios directos de esta investigación serán los colaboradores internos de la empresa TELECOM, ya que podrán implementar mejoras en sus procesos financieros. De igual manera, se beneficiarán los actores del sector de las telecomunicaciones ya que podrán aprender de las buenas prácticas identificadas. Además, esta investigación puede beneficiar a los académicos y estudiantes interesados en el control interno y la gestión financiera al proporcionarles un estudio relevante y contribuir al cuerpo de conocimiento.

## **1.5. Objetivos: General y Específicos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Evaluar el control interno en la gestión de procesos financieros de la empresa TELECOM (servicio de internet y tv) del cantón Lago Agrio, año 2022.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico del control interno a la gestión de procesos financieros.
- Revisar bibliográfica exhaustiva acerca del control interno y la gestión de procesos financieros, identificando los elementos clave relacionados con la integridad de la información financiera.

- Proponer alternativas de mejora y corrección de manera oportuna para el manejo adecuado de los procesos financieros a través del modelo COSO III.

## **1.6. Hipótesis**

*Hipótesis nula:* El control interno no incide en la gestión de procesos financieros de la empresa TELECOM del cantón Lago Agrio, año 2022.

*Hipótesis de investigación:* control interno incide en la gestión de procesos financieros de la empresa TELECOM del cantón Lago Agrio, año 2022

## **1.7. Variables (Operacionalización)**

- *Variable Independiente:* Control interno
- *Variable Dependiente:* Gestión de procesos financieros

Variable Independiente: Control interno

Tabla 1. Matriz Control Interno

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
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 (Orellana Nirian, Control Interno, 2020).	Políticas Ambiente de control	Políticas y procedimientos.	¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos claros para la gestión de procesos financieros? ¿Cuál es el impacto potencial de la falta de control interno efectivo en la confiabilidad de los informes financiero emitidos al Comité Ejecutivo Nacional, la Junta Directiva Nacional, el Ministerio de Trabajo y los acreedores? ¿Los empleados están familiarizados con las políticas y procedimientos relacionados con los procesos financieros?	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía estructurada.

	<p>¿Las políticas y procedimientos utilizados se alinean con los principios del COSO II?</p> <p>¿Cómo se ha promovido y fomentado un ambiente de control favorable en la organización, y cuáles son las medidas específicas que se han tomado para garantizar la seguridad, integridad y competencia de las personas, así como la protección del medio ambiente en la empresa?</p>
<p>Evaluación de riesgo</p> <p>Supervisión</p> <p>Nivel de supervisión</p>	<p>¿Cómo se lleva a cabo el proceso de identificación, análisis, valoración y respuesta a los riesgos en la organización, y qué medidas específicas se han implementado para garantizar que este proceso sea oportuno y proporcione información confiable?</p> <p><i>Técnica:</i> Entrevista <i>Instrumento:</i> Guía estructurada</p>

y seguimiento	<p>¿La alta dirección realiza una supervisión regular de las actividades financieras y su cumplimiento con los principios del COSO II?</p> <p>¿Se ha realizado una evaluación reciente de los controles y procesos internos para identificar posibles obstáculos o ineficiencias en la búsqueda de la eficiencia y eficacia operativa, especialmente en lo que respecta a la obtención y utilización de información financiera precisa?</p> <p>¿Se establecen mecanismos de seguimiento y control para las actividades financieras clave?</p>	Encuesta a los trabajadores
Registro y Calidad y documentación exactitud de	<p>¿El personal encargado de los procesos financieros ha recibido capacitación adecuada para su trabajo?</p>	<p><i>Técnica: Entrevista</i></p> <p><i>Instrumento: Guía estructurada</i></p>

---

los registros contables y respaldos de documentos. ¿Se realizan actividades de capacitación continua para actualizar los conocimientos del personal sobre procesos financieros?

---

*Variable Dependiente: Gestión de procesos financieros*

<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
Se refiere al proceso de planificar, organizar, dirigir los recursos financieros de una organización para lograr los objetivos financieros concretos. Es crucial para mantener la salud financiera y la estabilidad.	Presupuesto	Seguimiento del presupuesto anual.	<p>¿Se elabora un presupuesto anual de manera sistemática y realista?</p> <p>¿Se realiza un seguimiento periódico del presupuesto y se toman medidas correctivas si es necesario?</p>	<p><i>Técnica:</i> Entrevista</p> <p><i>Instrumento:</i> Guía estructurada</p> <p><i>Instrumento:</i> Encuesta</p>
	Control de costos y gastos	Monitoreo y control.	<p>¿Se realiza un control efectivo del flujo de efectivo, asegurando que haya suficiente liquidez para cubrir los compromisos financieros?</p>	<p><i>Técnica:</i> Entrevista</p> <p><i>Instrumento:</i> Guía estructurada</p> <p><i>Técnica:</i> Entrevista</p>

---

¿Se monitorea y gestiona de manera eficiente el ingreso y egreso de efectivo para mantener la estabilidad financiera de la empresa?

---

Cumplimien to normativo	Nivel cumplimiento normativas contables y financieras	de a las	¿La empresa cumple con aplicación de normas contables y financieras?	<i>Técnica:</i> Directa	Observación Ficha de observación
-------------------------------	--	-------------	--	----------------------------	--

---

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes Académicos

Según (Vergara Cuadros, 2021) en su trabajo de investigación denominado “El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera en la Federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero FEDESOMECE”, el cual tuvo como objetivo general evaluar la incidencia que tiene el control interno en la gestión financiera y administrativa de la FEDESOMECE, para lo cual se planteó una metodología de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa con un método inductivo, deductivo, de análisis y síntesis, siendo necesario la utilización de técnicas de recolección de datos tales como la encuesta, entrevista y observación directa, obteniendo como resultados que en la gestión administrativa – financiera de la Federación se presentan riesgos en el proceso de entrega de estados financieros, esto debido a que no se realizan seguimientos en el cumplimiento de normas contables, así también, se identificó que no disponen de un manual de funciones y procedimientos en la gestión, por lo que los empleados carecen del conocimiento sobre las actividades que deben desarrollar.

De la misma manera, El presente estudio tiene como tema: (Mora Álava, 2018) “**El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la empresa Compulaser durante el periodo 2016**”, dado que permite de una manera técnica proteger los recursos de la misma y dotar la información eficaz. El Control Interno tiene como objetivos la efectividad y eficiencia de las operaciones, la suficiencia y confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la normatividad. La evaluación adecuada del Control Interno es para el Auditor un ahorro de tiempo y de labor durante los exámenes de Auditoría a aplicarse. Teniendo como objetivo general: Determinar la importancia del Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER durante el periodo 2016. Lo cual se lo alcanzo a través de los objetivos específicos: Analizar los procesos internos que se aplican en la Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER. Verificar la aplicación de los procedimientos operativos que rigen la Gestión Administrativa de la Empresa COMPULASER. Realizar la Auditoría de Control Interno a la

Gestión Administrativa en la Empresa COMPULASER. Con ello el sistema de Control Interno permite al Auditor, efectuar una ponderación de la importancia relativa y riesgo probable de los aspectos administrativos a evaluar, sin que tenga la necesidad de efectuar una revisión total. En otras palabras, gracias a él, el Auditor se dirige a los aspectos y actividades que más lo requieran e influyan sobre la gestión de los procesos que se ejecutan en la entidad. Para que el sistema de Control Interno cuente con un alto grado de confiabilidad, debe estar en vigilancia permanente, para que pueda revisarse y actualizarse permanentemente. El Control Interno es una responsabilidad de la Administración de la Empresa auditada y el papel del Auditor frente al mismo, es el de su evaluación y la formulación de sugerencias.

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)

## **Antecedentes Científicos**

Según, (García Franco, 2021) en el artículo denominado “El Control Interno como instrumento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejoras en el sector gubernamental”, el cual tuvo como objetivo evaluar el Control Interno como instrumento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejoras en el sector gubernamental, para lo cual se utilizó una metodología cuantitativa donde se precisó la recolección de la información, a través de una encuesta estructurada dirigida a los colaboradores que trabajan dentro de las entidades públicas de la ciudad de Panamá, los resultados de la investigación revelaron que al momento de realizar una transacción contable los colaboradores de la institución utilizan el manual de control interno disponible, además, la utilización del sistema de control interno es responsabilidad del representante legal de la entidad, para lo cual se tienen que ejercer procedimientos y métodos.

Por su parte, (Acosta Ruiz, Villafuerte de la Cruz, Soto Abanto, & Chavez Huashuayllo, 2021) en el artículo denominado “Control Interno y Gestión Financiera de una empresa proveedora de alimentos”, el cual tuvo como objetivo determinar el efecto del control interno en la gestión financiera de una empresa proveedora de alimentos, para lo cual se utilizó una metodología con diseño cuantitativo no experimental, de corte transversal; la técnica utilizada para la recolección de datos fue la entrevista, observación y análisis documental, obteniendo como resultados que la empresa presenta deficiencias en los componentes de control interno, donde se llegó a evidenciar faltante de existencias, deterioro, mercadería extraviada y vencimiento, todo esto repercutió directamente en la liquidez y rentabilidad de la empresa, por lo que, los autores concluyeron que el control interno incide en la gestión financiera de la empresa.

## **2.3. Científico**

### **2.3.1. ¿Qué es el Control Interno?**

Según el Comité sobre Procedimientos de Trabajo del American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) establece que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas (Mantilla, 2018).

El control interno es un proceso clave en las organizaciones para asegurar la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas. En los últimos años se ha evidenciado un mayor enfoque en el fortalecimiento e implementación del control interno en diferentes países debido a problemas detectados en las entidades (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, & Muñoz Macías, 2018).

Según el COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) en su informe de 2013, el control interno se define como:

Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013).

Las definiciones antes indicadas, destacan la importancia del control interno como un proceso integral implementado por el consejo de administración, la dirección y el personal de una organización para lograr diversos objetivos, incluyendo la protección de activos, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo.

### **2.3.2. Importancia del Control Interno**

La implementación del control interno en la empresa es muy importante, por lo que se pueden lograr los objetivos propuestos.

Para Estupiñán Gaitán (2015) da la importancia del control interno en su libro y lo expresa de la siguiente manera:

- La cultura, los estándares sociales y ambientales que regulan.
- El corazón de una organización.
- La estructura, tecnología de la información, actividades, directrices y procedimientos.
- Procesos comerciales. (Los mecanismos a través de los cuales una organización ofrece activos y/o servicios de valor agregado).

### **2.3.3. Beneficios del control interno**

El control interno aporta muchos beneficios a la organización y proporciona al consejo de administración y a la dirección una mayor confianza en la consecución de las metas y objetivos empresariales. Proporciona información sobre el funcionamiento de la empresa, y los controles internos ayudan a reducir las sorpresas.

- Aumentar los ingresos y reducir las fugas
- Informes financieros fiables que apoyen al consejo de administración y a la dirección y les ayuden a tomar las decisiones correctas en asuntos como el desarrollo del negocio, la adquisición de activos, la fijación de precios de los productos, la realización de proyectos de capital y el despliegue de recursos humanos;
- Coherencia en el procesamiento de las transacciones, comunicación de la información en toda la organización, fiabilidad en la liquidación de las transacciones, registros financieros fiables y comprobación continua de los datos;
- Aumento de la eficiencia de las operaciones y los procesos empresariales;

- Disponibilidad de una base para que la dirección tome las decisiones adecuadas y planifique una hoja de ruta; y
- La capacidad de la dirección para comunicar con precisión el rendimiento de la empresa y de las operaciones a las partes interesadas, como los vendedores y proveedores de la organización. (FINANCIAL ACADEMY, 2023)

#### **2.3.4. Objetivos del Control Interno**

Generalmente, el sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para brindar a la gerencia una seguridad razonable de que la empresa logrará sus metas y objetivos. Estas políticas y procedimientos a menudo se denominan controles y, en conjunto, constituyen los controles internos de una entidad (Mendoza Zamora, García Ponce, Delgado Chávez, & Barreiro Cedeño, 2018). La dirección tiene tres objetivos al diseñar un sistema de control interno eficaz:

- ***Confiabilidad de los informes financieros:*** El departamento de finanzas tiene la responsabilidad legal y profesional de la preparación de estados financieros para varios usuarios, como el Comité Ejecutivo Nacional, la Junta Directiva Nacional, el Ministerio de Trabajo y los acreedores. Deben presentar la información de una manera justa que se alinee con los principios de contabilidad generalmente aceptados. El control interno efectivo sobre la información financiera es esencial para cumplir con las responsabilidades de información financiera.
- ***Eficiencia y eficacia de las operaciones:*** El uso eficaz y eficiente de los recursos es un objetivo clave de los controles dentro de una empresa. Estos controles tienen como objetivo optimizar los objetivos mejorando la eficiencia y eficacia operativa. La información de gestión financiera precisa es crucial para tomar decisiones informadas sobre las operaciones de la empresa.
- ***Cumplimiento de las leyes y reglamentos:*** Toda entidad está controlada por organismos y entidades, que se basan en leyes y normas para cada

procedimiento que se realice (Mendoza Zamora, García Ponce, Delgado Chávez, & Barreiro Cedeño, 2018).

### **2.3.5. Principios del Control Interno**

De acuerdo con lo mencionado por Estupiñán Gaitán (2015) explica que el control interno es una herramienta más que un objetivo en sí mismo. Como resultado, es imposible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Sin embargo, es posible establecer algunos principios generales de control interno, tales como:

- Deben definir claramente sus responsabilidades. La delimitación es necesaria para un control efectivo.
- Es necesario mantener la contabilidad y las operaciones separadas. No pueden coexistir un punto de control de contabilidad y un punto de control de operaciones.
- Ninguna persona debe ser enteramente responsable de una transacción comercial. Los errores pueden ser cometidos por una sola persona, pero son más fáciles de detectar cuando una transacción es administrada por dos o más personas.
- Se requiere elegir y educar cuidadosamente al personal de la fuerza laboral. Un buen entrenamiento aumenta la productividad, reduce los costos y hace que los empleados sean más activos.
- Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible ya que prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas. (Zambrano Párraga, 2015)

### **2.3.6. 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).

### **2.3.7. 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).

#### **2.3.7.1. 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 los 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)

#### **2.3.7.2.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).

### **2.3.8. Modelos de Control Interno**

Existen varios modelos que permiten a las organizaciones realizar controles internos en sus diferentes operaciones, uno de los modelos más conocidos es el modelo COSO.

#### **2.3.8.1. Modelo COSO**

El modelo COSO se refiere a un conjunto de estrategias de control interno y criterios de eficiencia en la gestión organizativa. Como resultado, el informe COSO propone que el control interno se integre como parte de los procesos comerciales en lugar de ser agregado como mecanismos burocráticos y costosos. Este modelo va más allá de ser simplemente una recopilación de procedimientos de control; más bien, se presenta como un marco que aborda el control corporativo interno como un fenómeno complejo y en constante evolución (Santa Cruz Marín, 2014).

### **2.3.9. Componentes del Control Interno COSO**

Resulta necesario conocer aquellos elementos y aspectos vitales que deben incorporarse en un control interno, con la finalidad de que funcione adecuadamente. A continuación, se presentan los elementos que debería tener un control interno:

#### **1. Ambiente de control**

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y demás personal de la institución, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre los procesos, actividades y resultados.

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades, se establecen los objetivos y

determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. Igualmente tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

La máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con los lineamientos y objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, para lo cual mantendrá un ambiente de confianza basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas; de honestidad y de respaldo hacia el control interno; así como, garantizará el uso eficiente de los recursos y protegerá el medio ambiente.

Para ese fin, la máxima autoridad y personal directivo adoptarán acciones para lograr que el personal de la entidad, según su cargo, rol o competencia, obtenga las capacidades para diseñar, implementar y monitorear el sistema de control interno.

---

## AMBIENTE DE CONTROL

---

Es el cimiento del control interno y aporta disciplina, estructura entidad, conciencia y acciones de la administración. El buen desarrollo inicial de este elemento es crucial para que todos los demás puedan ser seguros y confiables.

Se conforma de los siguientes aspectos.

- Conciencia de control y estilo operativo
- Integridad y calores éticos.
- Compromiso con la competencia estructura organizacional.
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

---

*Nota.* Elaboración propia a partir de (Terreros, 2021)

## 1. Evaluación de Riesgos

La máxima autoridad y el personal de la institución establecerán los mecanismos necesarios para identificar, analizar, valorar y responder a los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos, el cumplimiento de las disposiciones legales, la protección de recursos públicos y la generación de información.

Oportuna y confiable.

---

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

---

Ninguna empresa está exenta de riesgos, por ello es vital que dentro del control interno se establece todo lo necesario para crear un protocolo o matriz de riesgos, donde se determinen las acciones, así como los responsables de tomar el liderazgo cuando surja una situación complicada.	La evaluación de riesgos suele enfocarse en aspectos de cambio importantes: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cambios de entorno operativo</li><li>➤ Nuevas tecnologías</li><li>➤ Crecimiento desmedido</li><li>➤ Nuevos modelos de negocio</li><li>➤ Producto o actividades</li><li>➤ Nuevo personal de alto mando</li><li>➤ Ubicación geográfica de la empresa</li><li>➤ Nivel de complejidad de las operaciones</li></ul>
---	--

---

*Nota.* Elaboración propia a partir de (Terreros, 2021)

## 2. Información y comunicación

La máxima autoridad en coordinación con el área o en caso de haber el Comité de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben definir las características para identificar, capturar, clasificar y comunicar la información pertinente de manera oportuna, que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

El sistema de información y comunicación está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

---

## INFORMACION Y COMUNICACIÓN

---

Este elemento consiste en analizar los sistemas de información utilizados por la empresa.

Estos pueden ser desde software hasta personas y procedimientos. El propósito es comprobar la calidad de la información y comunicación de la empresa, la cual es vital mantener saludable para una mejor toma de decisiones.

- El sistema de comunicación, por su parte debe contener controles que aseguren la responsabilidad de cada miembro de la empresa, los mecanismos y canales para reportar irregularidades, controles de manejo para situaciones inesperadas.
- En cuanto a los sistemas de información financiera estos deben identificar y registrar todas las operaciones, cuantificar su valor, determinar periodos y generar reportes detallados.

---

*Nota.* Elaboración propia a partir de (Terrerros, 2021)

### 3. Actividades de control

Las operaciones administrativas y financieras deben efectuarse en cumplimiento estricto del marco normativo que rige a la entidad; para la exclusiva consecución de sus objetivos institucionales y precautelando la correcta utilización de los recursos públicos.

Toda actuación administrativa contará con la motivación suficiente, considerando criterios técnicos, económicos y jurídicos cuando correspondan. La entidad debe justificar sus operaciones y transacciones con evidencia documental suficiente, pertinente y legal.

---

## ACTIVIDADES DE CONTROL

---

En las actividades de control se establecen los procedimientos a seguir en las operaciones para el cumplimiento efectivo de objetivos de la empresa; estos pueden ser preventivos, de detección y correctivos.

Entre los aspectos que se destacan son:

- Buen procesamiento de la información
- Segregación de funciones adecuada.
- Responsabilidad de activos.
- Verificación de control interno.

---

*Nota.* Elaboración propia a partir de (Terrerros, 2021)

#### **4. Supervisión**

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, que deberán ser aplicados e informados de forma documental y a través de los sistemas informáticos desarrollados para el efecto por la entidad, a fin de asegurar que estos aporten al logro de objetivos y cumplan con la normativa y regulaciones vigentes.

La supervisión implica la revisión y seguimiento de actividades y/o tareas que debe efectuar el personal, considerando:

- La responsabilidad y competencia de cada miembro del personal que ejecuta los procesos y operaciones sujetas a supervisión.
- La verificación sistemática del trabajo efectuado, considerando sus puntos críticos.
- La revisión de la documentación que respalda la operación supervisada.
- La propuesta de mejora del proceso, trabajo u operación supervisada.

---

### **SUPERVISIÓN**

---

El seguimiento es pieza clave para el buen funcionamiento del control interno empresarial. Este se encarga de asegurar que todas las operaciones se realicen adecuadamente y los objetivos estén cumpliéndose en tiempo y forma.

La supervisión se da por medio de evaluaciones periódicas realizadas por los directivos. Dentro de este chequeo regular, se pueden (o deben) tomar en cuenta aspectos externos como la evaluación de un auditor o consultora, comentarios de terceros o las mismas quejas de los clientes.

---

*Nota.* Elaboración propia a partir de (Terrerros, 2021)

#### **2.3.10. Gestión Financiera**

La gestión financiera comprende una serie de acciones realizadas por las personas para administrar negocios y empresas para tal fin. Como resultado, la gestión empresarial trajo las actividades realizadas por las empresas después del plan, y se

convirtió en el propósito de la realidad de estas organizaciones (Verdezoto Reinoso, Ramón Guanuche, & Soto González, 2018, p. 45).

Padilla establece que la gestión financiera involucra los ingresos y los egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia la rentabilidad financiera generada por la misma. Las empresas actúan en un medio complejo en el cual están sometidas a los continuos cambios y a la volatilidad del mercado, por lo que, exige mayores niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de la empresa (Córdoba Padilla, 2012, p. 4).

Bajo ese contexto, se puede afirmar que la gestión financiera se enmarca de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Análisis actual de la situación financiera.
- Evaluación y formulación de decisiones para mejorar el futuro financiero de la organización (Verdezoto Reinoso, Ramón Guanuche, & Soto González, 2018).

### **2.3.11. Objetivos de la Gestión Financiera**

Uno de los principales objetivos de la gestión financiera es maximizar la riqueza organizacional como resultado de la combinación de todas las áreas funcionales de las organizaciones; esto se logra como resultado de una toma de decisiones optimizada (Verdezoto Reinoso, Ramón Guanuche, & Soto González, 2018). De igual manera, los autores mencionan que los objetivos que también persigue la gestión financiera son:

- Maximización de la riqueza de los accionistas (a largo plazo).
- Maximización de las utilidades de la empresa (corto y mediano plazo)

### **2.3.12. Funciones de la Gestión Financiera**

Las funciones inciden en el responsable de la administración financiera, ya que tiene la responsabilidad de asignar los recursos financieros necesarios a cada uno de las áreas de la organización, esto se muestra en la siguiente imagen:

**Tabla 2. Funciones de la gestión financiera**

 <b>Funciones diarias:</b> - Administración de los créditos. - Control de inventarios. - Recepción y desembolso de fondos.	 <b>Funciones ocasionales:</b> - Emisiones de acciones. - Presupuesto de capital. - Emisiones de bonos. - Decisiones de dividendos.
---	---

*Nota:* Tomado de (Verdezoto Reinoso, Ramón Guanuche, & Soto González, 2018)

### 2.3.13. Acciones de la Gestión Financiera

En las empresas, la gestión financiera se fundamenta en diez acciones básicas que se muestran a continuación:

**Tabla 3. Acciones básicas**

No	ACCIONES BÁSICAS	RESULTADOS ESPERADOS
01	Comportamiento ético	Mantenimiento de la competencia, confidencialidad, integridad y objetividad como altos estándares de conducta ética
02	No asumir riesgos sin un beneficio justificado	La gestión financiera siempre debe buscar el mayor retorno con el menor riesgo.
03	Presupuesto realista	Fuentes y usos asegurados
04	Constitución de garantías	Aseguramiento contra pérdidas y eventualidades en las operaciones
05	Competitividad en sus proyectos	Planes para hacer frente a mercados competitivo que se originan en otros proyectos
06	Mercados de capitales eficientes	Colocar el dinero para inversión y buscar financiación a largo plazo en los mercados adecuados
07	Vinculación de recursos humanos eficientes	Gerencia competente y de calidad para asumir con éxito lo desconocido
08	Seguimiento a la información financiera	Monitoreo y evaluación permanente de datos como tasas de interés, tasas de cambio, precios de las acciones y materias primas para una buena gestión financiera
09	Medición del riesgo de la empresa	Análisis permanente del modelo de operación, el mercado y el modelo financiero para determinar el riesgo de la empresa
10	Uso adecuado del efectivo	Utilización del efectivo en nuevos proyectos que aseguren importantes rendimientos

*Nota.* Tomado de (Córdoba Padilla, 2012).

## 2.4. Conceptual

**Actividades de Control:** Son aquellas que están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos (Macías Pilliza, 2015)

**Ambiente de Control:** Es la forma que los administrativos, directivos toman frente al control interno, se fundamenta en la actitud de cada uno de ellos. Comprende el conjunto de actividades que rigen las operaciones de una entidad desde la aplicación del control interno (Vergara Cuadros, 2021).

**Control:** Comprobación, inspección, fiscalización, intervención (Real Academia Española, 2023).

**Control Interno:** Procedimiento que se enmarca en el control de recursos de una empresa y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad (Orellana Nirian, 2020).

**Control Financiero:** Consiste en el estudio y análisis de los resultados reales de una organización, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto, mediano y largo plazo (Teruel, 2021).

**COSO:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión).

**Evaluación de Riesgo:** Consiste en la valoración de los peligros con respecto al cumplimiento de las metas. Es la identificación y análisis de riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos, la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus consecuencias (Estupiñán Gaitán, 2015).

**Gestión:** Consiste en la acción y efecto de administrar o gestionar (Real Academia Española, 2023)

**Gestión financiera:** Consiste en el proceso que involucra ingresos y egresos atribuidos a la realización del manejo racional del dinero en las empresas (Córdoba Padilla, 2012).

**Riesgo de Detección:** es el riesgo que los profesionales o examinadores no detecten los riesgos de datos o información errónea que pueda existir en valores, transacciones, saldos de las cuentas o toda información de importancia relativa (Estupiñán Gaitán, 2015).

**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 J. , 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).

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

**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 sometida 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**

La base jurídica existente en la cual se apoya el desarrollo del presente proyecto de investigación se resume en leyes, normas, decretos que están directamente relacionados con el objeto de estudio y sirven como sustento legal.

Es así que, se ha considerado pertinente la siguiente base legal:

### **Constitución de la República del Ecuador**

Capítulo Sexto: Trabajo y Producción

## Sección primera

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

**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.

### **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**

**Art. 4.-** Derechos del Consumidor. – numeral 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con calidad.

**Art. 21.-** Facturas. - El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario (Congreso Nacional del Ecuador, 2000).

### **Normas Internacionales de Contabilidad**

#### **NIC 1**

#### **Presentación de Estados Financieros**

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, a fin de asegurar que

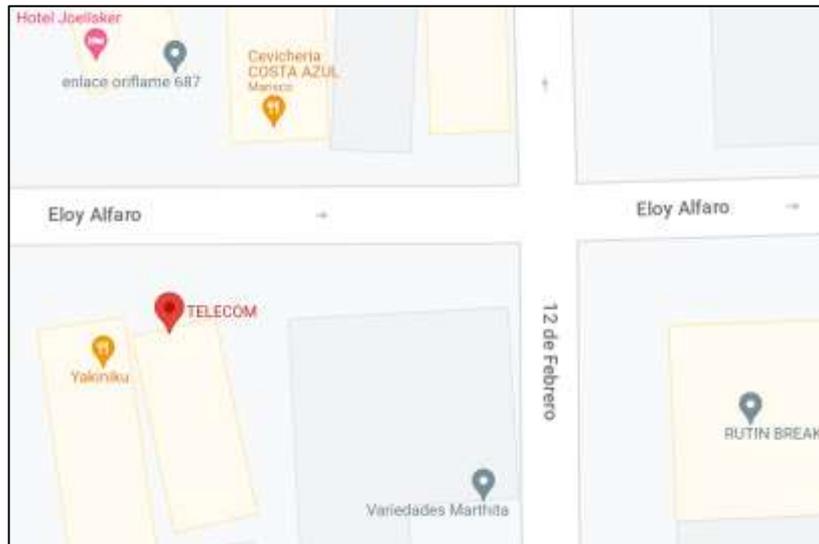
los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a períodos anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

Para alcanzar dicho objetivo, esta Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido (IFRS, International Financial Reporting Standards, 2021).

## 2.6. Marco Georreferencial

El desarrollo del presente trabajo de investigación se realizará en la empresa TELECOM, la misma que se encuentra ubicada en las calles Eloy Alfaro y 12 de febrero, en el cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos.

*Ilustración 1. Ubicación geográfica de la empresa*



*Nota:* Tomado de TELECOM - Google Maps

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de Investigación**

- **Investigación Bibliográfica Documental**

Esta investigación se basa en estudios realizados por otros autores con respecto al tema, por ello, es de gran ayuda para profundizar el tema en estudio, al mismo tiempo, resolver inquietudes y sobre todo el análisis de definiciones acerca de las variables de la investigación.

- **Investigación de Campo**

Este tipo de investigación permite obtener información del lugar de los hechos, es decir, que se refiere a indagar en los procesos financieros de la empresa, con la finalidad de adquirir información veraz a través de varios métodos e instrumentos de investigación.

- **Investigación Descriptiva**

Con este tipo de investigación se detallan los problemas que presenta la empresa Telecom, por lo que se requiere información necesaria para el estudio de las variables, en la cual se analizara los procesos financieros.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

En el presente trabajo de investigación se realizará mediante el enfoque cuali-cuantitativo, por medio de aplicación y análisis de la entrevista y encuestas, con sus respectivos instrumentos, las cuales permitirán utilizar un enfoque mixto, que es la combinación de elementos cuantitativos y cualitativos.

### **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 financieros en la empresa

TELECOM (servicio de internet y tv) del cantón Lago Agrio, 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 presente investigación se utilizará 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**

Las técnicas de recopilación de datos son:

**Encuestas:** La encuesta permitirá obtener información de los empleados de la Empresa.

**Entrevista:** Se obtendrá información del Gerente de la empresa, con el objetivo de conocer la deficiencia en el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera vencida.

**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 esta investigación se utilizará como instrumento: Cuestionario estructurado para poder aplicar tanto en la entrevista como en la encuesta.

### **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)

### **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 Empresa Telecom existe una población de 11 trabajadores, en los cuales 7 son técnicos, 1 atención al cliente, 1 cobranzas, 1 gerente general, 1 vendedora.

### **Formulación y cálculo de la muestra**

En el presente trabajo, no es pertinente realizar el cálculo de muestra ya que la “EMPRESA TELECOM”, cuenta con 11 empleados quienes desempeñan varias actividades.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Encuesta Aplicada al personal de la empresa.

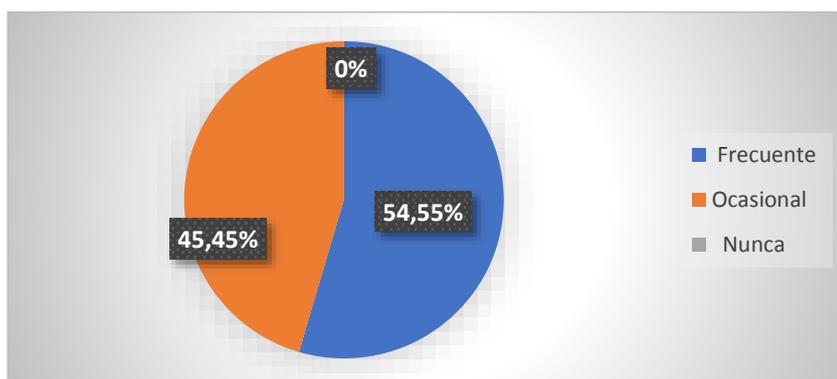
**Pregunta 1.** La supervisión que realiza la alta dirección a las actividades financieras es:

*Tabla 4. La supervisión a alta dirección.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Frecuente	6	54,55
Ocasional	5	45,45
Nunca	0	0
Total	11	100

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 1 La supervisión a alta dirección.*



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

### **Análisis e interpretación**

Las respuestas indican que la alta dirección realiza una supervisión frecuente de las actividades financieras, con un porcentaje significativamente mayor en comparación con la supervisión ocasional. No se informaron casos en los que la supervisión financiera nunca ocurriera según los datos proporcionados.

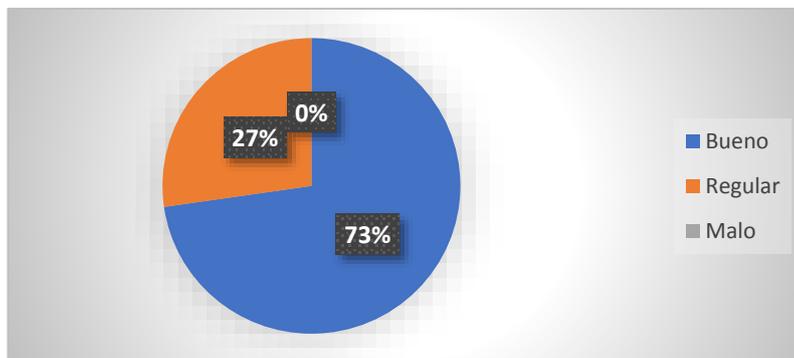
**Pregunta 2.** Los mecanismos de seguimiento y control para las actividades financieras son:

*Tabla 5* Los mecanismos de seguimiento y control para las actividades

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	8	72,73
<b>REGULAR</b>	3	27,26
<b>MALO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	11	100

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 2* Los mecanismos de seguimiento y control para las actividades



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

### **Análisis e Interpretación**

La mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva de los mecanismos de seguimiento y control financieros, considerándolos "Buenos". Sin embargo, la existencia de calificaciones "Regulares" sugiere que existe margen para la mejora y la optimización de estos procesos. El no haber respuestas "Malas" es un indicio positivo.

**Pregunta 3.** ¿Cada que tiempo se hacer un control de inventario?

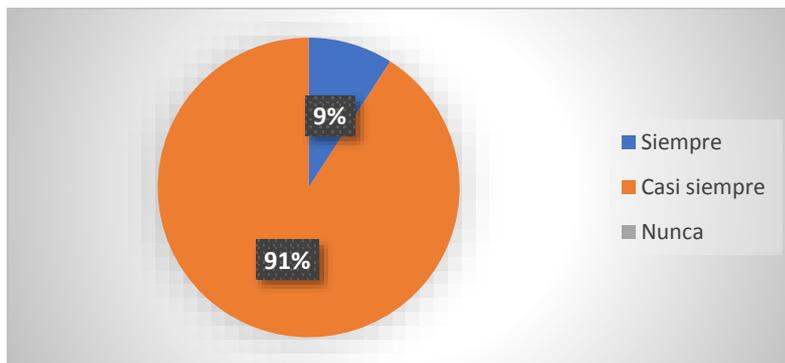
*Tabla 6* Tiempo para control de inventario

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	9,09
CASI SIEMPRE	10	90,91
NUNCA	0	0
TOTAL	11	100

**Tabla 1**

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 3* Tiempo para control de inventario



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

**Análisis e interpretación**

Solo un pequeño grupo indica un control "Siempre", la mayoría de los encuestados manifiesta realizar controles de manera consistente, indicando una evaluación positiva en términos de gestión y control de inventarios. La ausencia de respuestas indicando que nunca se realiza este control refuerza la importancia atribuida a esta práctica dentro de la organización.

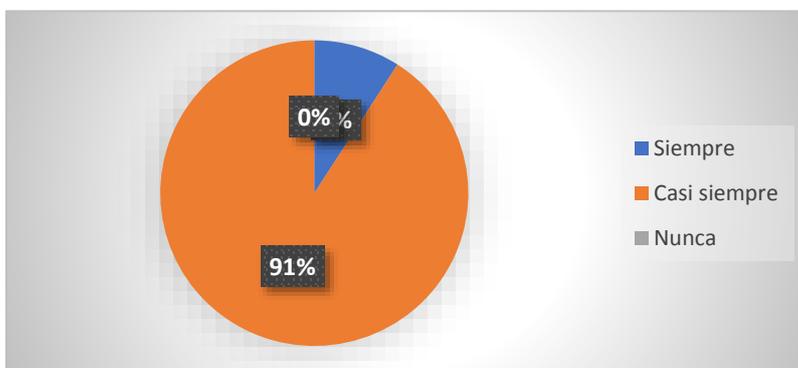
**Pregunta 4.** ¿Se cumple con todas las leyes y regulaciones pertinentes en las operaciones y procedimientos?

*Tabla 7 Cumple con todas las leyes y regulaciones*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SIEMPRE</b>	1	9,09
<b>CASI SIEMPRE</b>	10	90,91
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	11	100

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 4 Cumple con todas las leyes y regulaciones*



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

### **Análisis e interpretación**

Un alto porcentaje afirma que la empresa "Casi Siempre" cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto sugiere un alto nivel de compromiso y cumplimiento normativo. Un pequeño porcentaje, indica que la organización cumple "Siempre", lo que refleja una confianza considerable en su cumplimiento normativo. La ausencia de respuestas que indiquen "Nunca" es un indicio positivo de que la empresa está comprometida con el cumplimiento normativo y opera de manera ética y legalmente responsable.

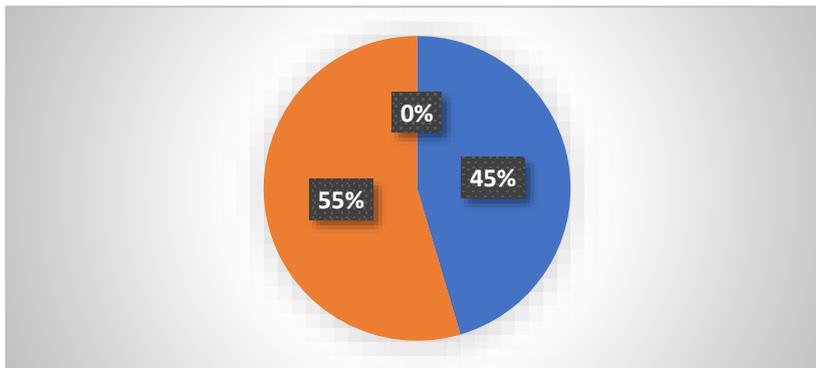
**Pregunta 5.** ¿Cuál es el periodo de tiempo en el cual la empresa debería solicitar una auditoría externa para el control y supervisión de sus procesos?

*Tabla 8 Auditoría externa para el control y supervisión de sus procesos*

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>ANUAL</b>	<b>5</b>	<b>45,45</b>
<b>SEMESTRAL</b>	<b>6</b>	<b>54,55</b>
<b>TRIMESTRAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 5 Tiempo se hacer un control de inventario*



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

### **Análisis e Interpretación**

El análisis de los datos sugiere que las empresas podrían beneficiarse de auditorías externas, ya sea semestrales o anuales, para mantener un control efectivo y una mejora continua en sus procesos, especialmente en el ámbito del control de inventario. La elección entre estos periodos puede depender de las necesidades específicas y la dinámica operativa de cada empresa.

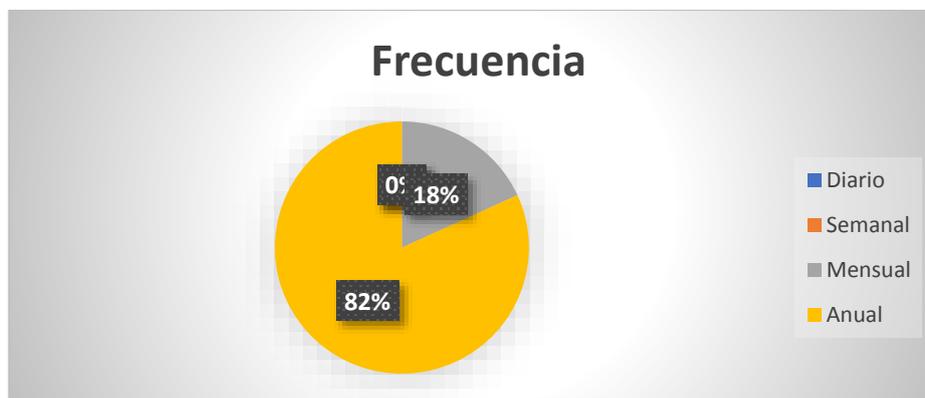
**Pregunta 6.** ¿Con qué frecuencia, se debe realizar el seguimiento del ambiente de control?

*Tabla 9 Seguimiento del ambiente de control*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIO	0	0
SEMANAL	0	0
MENSUAL	2	18,18
ANUAL	9	81,82
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 6 Seguimiento del ambiente de control*



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

### **Análisis e interpretación**

la organización parece adoptar un enfoque equilibrado entre la importancia de la revisión y la frecuencia con la que se lleva a cabo, eligiendo un seguimiento anual como enfoque principal y mensual como una opción para aquellos que prefieren evaluaciones más frecuentes.

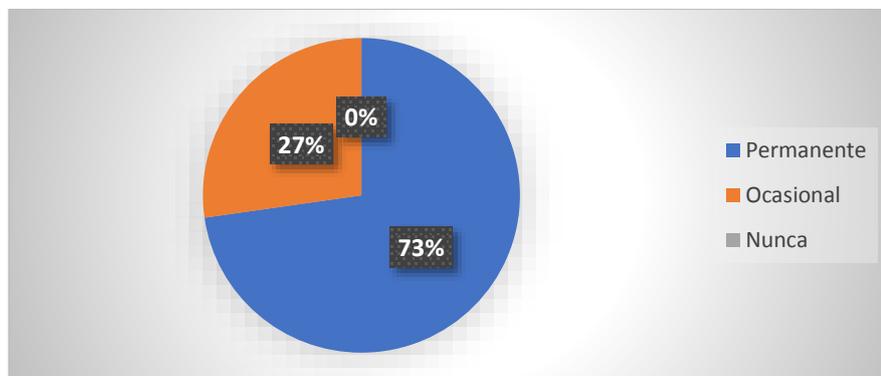
**Pregunta 7.** ¿Con que frecuencia los indicadores financieros ayudan a tomar decisiones que mejore el control, corrija problemas y prevenga hechos futuros?

*Tabla 10* Indicadores financieros ayudan a tomar decisiones

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>PERMANENTE</b>	8	72,73
<b>OCASIONAL</b>	3	27,27
<b>NUNCA</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	11	100

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 7* Indicadores financieros ayudan a tomar decisiones



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

### **Análisis e interpretación**

Los datos sugieren que la mayoría de los encuestados considera que los indicadores financieros se utilizan de manera constante y ocasional para tomar decisiones que mejoran el control, corrigen problemas y previenen eventos futuros en la organización. Esto indica un compromiso general con la utilización de datos financieros para una gestión financiera efectiva y responsable.

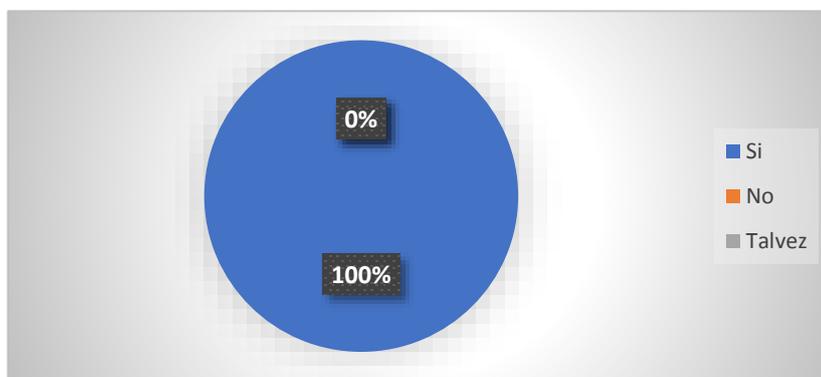
**Pregunta 8.** ¿Cree usted que los registros financieros son fundamentales para una mejor toma de decisiones?

*Tabla 11* Son fundamentales los registros financieros para una mejor toma de decisiones

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>11</b>	<b>100</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TALVEZ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 8* Son fundamentales los registros financieros para una mejor toma de decisiones



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

### **Análisis e interpretación**

Estos datos indican que todos los encuestados están firmemente convencidos de que los registros financieros desempeñan un papel fundamental en la toma de decisiones. Esta es una respuesta unánime y enfática que subraya la importancia crítica de mantener registros financieros precisos y actualizados para guiar la gestión financiera y la toma de decisiones en la organización.

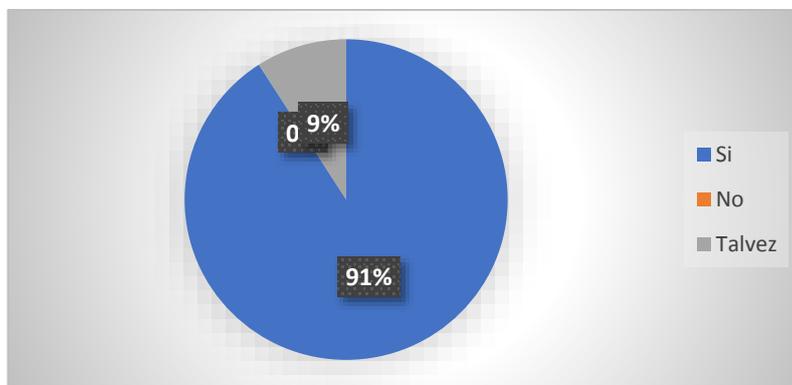
**Pregunta 9.** ¿Existen un manual de funciones para cada departamento?

*Tabla 12 Existen un manual de funciones*

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>10</b>	<b>90,91</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TALVEZ</b>	<b>1</b>	<b>9,09</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 9 Existen un manual de funciones*



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

### **Análisis e Interpretación**

La presencia de un pequeño porcentaje que respondió "Tal vez" sugiere que podría haber cierta ambigüedad o falta de información en la organización con respecto a la existencia de estos manuales en todos los departamentos. En estos casos, sería importante aclarar y comunicar de manera efectiva la disponibilidad y el uso de los manuales de funciones para garantizar que todos los empleados estén al tanto y puedan beneficiarse de esta herramienta de gestión.

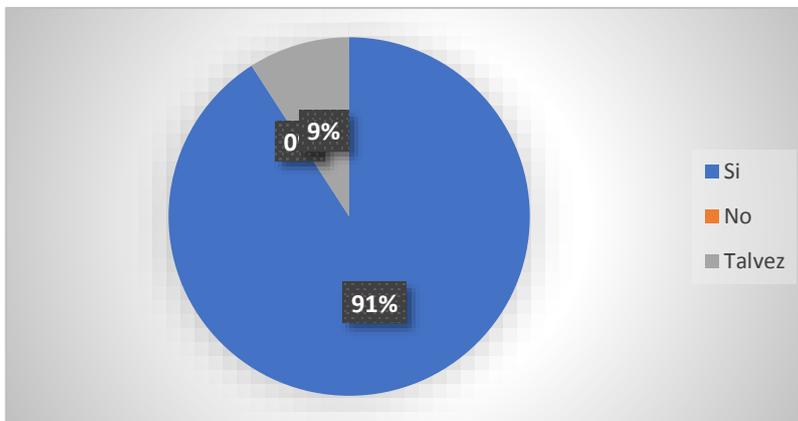
**Pregunta 10.** ¿Se respetan los cargos correspondientes al personal de cada área?

*Tabla 13 Respetan los cargos correspondientes*

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>11</b>	<b>91,67</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TALVEZ</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

*Figura 10 Respetan los cargos correspondientes*



*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

### **Análisis e interpretación**

La gran mayoría de los encuestados cree que en la organización se respeta adecuadamente la asignación de roles entre personas de diferentes áreas, indicando una alineación positiva de roles y responsabilidades con las estructuras organizativas establecidas. Aunque esta tendencia es mayoritaria, la presencia de un pequeño porcentaje sugiere que podría haber desconocimiento en cuanto al respeto de los cargos en casos específicos. En estas situaciones particulares, sería beneficioso llevar a cabo una investigación más detallada para comprender las preocupaciones y tomar medidas correctivas que aborden cualquier falta de claridad o posibles desviaciones en la asignación de roles y responsabilidades.

## CONCLUSIÓN

- La ausencia de un manual de políticas y funciones indica que la empresa carece de una estructura organizativa clara y definida. Esto puede llevar a confusiones en cuanto a las responsabilidades y roles de los empleados.
- La falta de evaluaciones de gestión y la ausencia de planificación a corto, mediano y largo plazo sugieren que la empresa no está siguiendo un enfoque estratégico para su desarrollo. Esto puede llevar a una falta de dirección y a la incapacidad de medir el progreso.
- La carencia de planes de trabajo indica que la empresa no tiene un enfoque claro para llevar a cabo sus actividades diarias. Esto puede resultar en una falta de eficiencia y efectividad en la ejecución de tareas.
- La falta de acciones de control y monitoreo en cada departamento significa que la empresa no está supervisando adecuadamente sus operaciones. Esto puede dar lugar a problemas no detectados y dificultades para corregirlos a tiempo.
- La falta de registros adecuados dificulta la generación de informes periódicos, lo que puede afectar la toma de decisiones informadas.
- No determinar los riesgos internos y externos de la gestión administrativa significa que la empresa no está preparada para hacer frente a eventos inesperados que puedan afectar su funcionamiento.

## **RECOMENDACIÓN**

- La empresa debe crear un plan organizacional que defina las políticas y funciones de cada empleado, estableciendo roles y responsabilidades.
- Deben llevarse a cabo evaluaciones mensuales de desempeño para medir el rendimiento de los empleados y la eficacia de los procesos.
- Los directivos deben desarrollar un plan estratégico que abarque objetivos trimestrales, semestrales y anuales, estableciendo una dirección clara para la empresa.
- Cada departamento debe tener planes de trabajo detallados que guíen sus actividades diarias y aseguren la eficiencia operativa.
- Se deben establecer procedimientos de control y monitoreo en cada departamento para supervisar el progreso y detectar problemas a tiempo.
- La empresa debe llevar registros adecuados de sus operaciones y generar informes periódicos para respaldar la toma de decisiones.
- Realizar un análisis de riesgos interno y externo para prepararse para situaciones imprevistas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Ruiz, N., Villafuerte de la Cruz, A., Soto Abanto, S. E., & Chavez Huashuayllo, H. L. (2021). Control Interno y Gestión Financiera de una empresa proveedora de alimentos. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(4), 180-191. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.155>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Avilés, P., Rodas, F., & Molina, C. (2022). El control interno contable como factor fundamental para la administración empresarial. *Alfa Publicaciones*, 4(1.1), 42-55. doi:<https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.139>
- Casares, I. (1 de ENERO de 2021). *EALDE*. Obtenido de <https://www.ealde.es/niveles-riesgo-niveles-control/>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control - Integrated Framework: Executive Summary*.
- Comunicación, C. (03 de AGOSTO de 2018). *Cerem Comunicación*. Obtenido de <https://www.cerem.es/blog/diagnostico-estrategico-con-el-abaco-de-reginer>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- CONTRALORIA GENERAL DE ESTADO . (ACUERDO No. 004-CG-2023). Obtenido de ACUERDO No. 004-CG-2023: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1486&tipo=mul>
- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. ECOE Ediciones.
- 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](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales análisis de informe COSO I,II Y III*. ECOE Ediciones.
- FINANCIAL ACADEMY. (AGOSTO de 2023). *Beneficios y costes de los controles internos*. Obtenido de <https://financialcrimeacademy.org/es/beneficios-y-costes-de-los-controles-internos/#:~:text=El%20control%20interno%20aporta%20muchos,ayudan%20a%20reducir%20las%20sorpresas>.
- García Franco, J. D. (2021). Control Interno como instrumento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejoras en el sector gubernamental. *Saberes APUDEP*, 4(2), 108-118.
- IFRS, International Financial Reporting Standards. (2021). Normas Internacionales de Contabilidad. Obtenido de <https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/>
- López, J. (2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- López, M., Gómez, R., & Hernández, A. (2022). Importancia del control interno en la gestión financiera de las organizaciones. *Revista de Contabilidad y Finanzas*, 39(2), 45-62.
- Macías Pilliza, G. (2015). Auditoría Administrativa y su influencia en el área de contabilidad del GAD Municipal del cantón Valencia.
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del control interno*. ECOE Ediciones.
- Mejía Lara, I. V. (2022). Control Interno como herramienta para la Gestión Financiera y Contable en instituciones del sector público. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
- Mendoza Zamora, W., García Ponce, T., Delgado Chávez, M., & Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

- Mora Álava, X. V. (2018). Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1233>
- MUNDI. (7 de JULIO de 2022). *Indicadores financieros clave para asegurar la estabilidad financiera de tu empresa*. Obtenido de <https://mundi.io/finanzas/indicadores-financieros-para-empresas/>
- Orellana Nirian, P. (2020). *Control Interno*. Retrieved from Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Orellana Nirian, P. (2020). *Control Interno*. Retrieved from Economipedia.
- Ortiz, P. (14 de NOVIEMBRE de 2020). *AUDITool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/que-es-el-riesgo-riesgo-inherente-y-riesgo-residual>
- Qualtrics*. (2020). Obtenido de Qualtrics: <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/escala-de-likert/>
- Quinaluisa Morán, N., Ponce Álava, V., & Muñoz Macías, S. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.
- Quiroa, M. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed. Obtenido de <https://dle.rae.es>
- Rey, D. (23 de ENERO de 2021). *SINAPSYS*. Obtenido de <https://www.sinapsys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Rodriguez, M. (12 de Enero de 2020). *unisd*. Obtenido de unisd: <https://www.unisd.org/2004/campaign/booklet-spa/page9-spa.pdf>
- Santa Cruz Marín, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación de Contabilidad*, 1(1).

- Serrano , P., Señalin, L., Vega, F., & Herrera, J. (2020). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras. *Revista Espacios*, 39(3), 30.
- Terreros, D. (2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*. Retrieved from HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-intrno->
- Teruel, S. (2021). *Control financiero: definición, objetivos e implementación*. Obtenido de Captio: <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>
- Verdezoto Reinoso, M., Ramón Guanuche, R., & Soto González, C. (2018). *Fundamentos de la gestión financiera*. Editorial UTMACH.
- Vergara Cuadros, Y. N. (2021). El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera en la Federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero FEDESOMECE, año 2020. [Tesis de Maestría. UTEQ].
- Zambrano Párraga, M. C. (2015). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa y contable de la empresa Belitex S.A, cantón Quevedo, periodo 2012. [Tesis de Pregrado, UTEQ].

## ANEXOS

### Anexo 1. CRONOGRAMA TENTATIVO

Descripción	2023												
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE
	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
Elaboración de anteproyecto													
Correcciones del anteproyecto													
Revisión del anteproyecto													
Aprobación del anteproyecto													
Desarrollo del proyecto de titulación													
<b>CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</b>													
Descripción del problema													
Formulación del problema													
Preguntas de investigación													
Justificación													
Objetivos de investigación													
Hipótesis													
Variables													
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>													
Antecedentes													
Científico													
Conceptual													
Legal													
Georeferencial													
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>													
Tipos de investigación													
Enfoque de la investigación													
Métodos de la investigación													
Enfoque de investigación													
Técnicas e Instrumentos de la Recopilación de Datos													
Universo, Población y Muestra													
Procesamiento de la información													
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>													
Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados													
Conclusiones													
Recomendaciones													
Revisiones Finales													
Defensa de trabajo de Investigación Curricular													

## Anexo 2. PRESUPUESTO

<b>RECURSOS</b>	<b>CANTIDADES</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO</b>
<b>Laptop</b>	1	\$800,00	\$800,00
<b>Transporte por persona</b>	1	\$80,00	\$80,00
<b>Alimentación</b>	1	\$10.00	\$10.00
<b>Memory Flash</b>	1	\$15.00	\$15.00
<b>Internet</b>	4 meses	\$40.00	\$40.00
<b>Impresiones</b>	500	\$0.10	\$50.00
<b>Copias</b>	150	\$0.05	\$7.50
<b>Anillados</b>	1	\$4.00	\$4.00
<b>Empastado</b>	1	\$ 10	\$ 10
<b>Esferos</b>	1	\$ 0.50	\$ 0.50
<b>TOTAL</b>			<b>1.017,00</b>

Elaboración propia: Yosselyn Cabezas

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



Lago Agrio, 02 de Julio 2023

Ing:  
Margoth Chavez  
CORDINADORA DE TITULACION DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE  
BOLIVAR  
Presente:

De mis consideraciones

Asunto: Aceptación

*Permitame extenderle un cordial y atento saludo y a la vez deseándole éxitos en sus funciones que usted desempeña en bienestar de nuestra institución.*

Yo, Cesar Guzmán Gerente General de la Empresa Telecom ubicada en la ciudad de Lago Agrio. Por medio de la presente le comunico que la Srta. Yosselyn Johanna Cabezas Albiño está autorizada para para las consultas o investigaciones para el tema aprobado por su universidad.

Particular que informo para fines pertinentes.

**Atentamente,**

**Ing. Cesar Guzmán**  
**GERENTE GENERAL TELECOM**

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

***Guía Entrevista***

Dirigida al Gerente de la Empresa Telecom TV



**Tema:** “CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA TELECOM (SERVICIO DE INTERNET Y TV) DEL CANTÓN LAGO AGRIO, AÑO 2022”

**Objetivo:** Conocer la información de fuentes primarias para la elaboración del trabajo de titulación

**Desarrollo**

**1. ¿Cómo garantiza el departamento de finanzas la confiabilidad de sus informes financieros?**

Cumplimos con todas las regulaciones financieras y requisitos legales aplicables en la industria de las telecomunicaciones y servicios de entretenimiento. Esto incluye informes ante las autoridades reguladoras y la presentación de declaraciones financieras de acuerdo con los estándares contables establecidos.

**2. ¿Se ha llevado a cabo alguna evaluación interna recientemente en la preparación de informes financieros para identificar posibles debilidades en el control interno?**

Sí, en mi empresa lleva a cabo evaluaciones internas periódicas para identificar posibles debilidades en el control interno en la preparación de informes financieros. Estas evaluaciones son parte integral de nuestra estrategia de gestión de riesgos y mejora continua.

**3. ¿Cómo afecta la disponibilidad de información financiera precisa y oportuna a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa?**

Con información financiera precisa, la empresa puede administrar sus recursos financieros de manera más eficiente. Esto implica gestionar el flujo de efectivo, optimizar el presupuesto y asegurarse de que los gastos estén alineados con los

ingresos. Una gestión financiera adecuada es esencial para mantener la estabilidad y el crecimiento de la empresa.

**4. ¿Se están aplicando los principios generales de control interno para garantizar la efectividad en la gestión de las responsabilidades?**

Si bien estos son algunos de los principios generales de control interno, su aplicación efectiva puede variar según las necesidades y la estructura de la empresa. La implementación adecuada de estos principios contribuye en gran medida a garantizar la efectividad en la gestión de las responsabilidades y a mantener la integridad financiera de mi empresa.

**5. ¿Cómo garantiza la precisión de la información financiera para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa?**

Superviso y reviso regularmente los registros financieros para detectar posibles errores o irregularidades. Esto lo realizo con revisiones periódicas de registros y transacciones.

**6. ¿Existen áreas específicas en las que la empresa ha identificado deficiencias en las operaciones?**

Si se ha identificado problemas en la atención al cliente, como tiempos de respuesta lentos, resolución insatisfactoria de problemas técnicos o dificultades en la comunicación con los clientes, también errores en la facturación, retrasos en la facturación o dificultades para la gestión de cuentas por cobrar.

**7. ¿Cómo garantiza que su empresa cumple con todas las leyes y regulaciones pertinentes en sus operaciones y procedimientos?**

Desarrollamos políticas y procedimientos internos que están diseñados para garantizar el cumplimiento de las regulaciones. Incluyen políticas de privacidad de los datos, la retención de registros, la facturación y la publicidad

**8. ¿Cree usted que la implementación de controles contables en la empresa ayudaría a salvaguardar sus activos y garantizar la confiabilidad de los registros financieros?**

Sí, la implementación de controles contables en mi empresa es fundamental para salvaguardar los activos y garantizar la confiabilidad de los registros financieros. Los controles contables son prácticas y procedimientos diseñados para prevenir fraudes, errores y malversación de activos, así como para garantizar la integridad de los registros financieros.

**9. ¿Cómo se lleva el proceso de la identificación de riesgo para garantizar que las medidas de control sean oportunas y confiables?**

Realizamos un análisis exhaustivo para identificar los riesgos potenciales que podrían afectar a la empresa. Incluimos riesgos financieros, operativos, tecnológicos, legales, de cumplimiento, estratégicos y reputaciones.

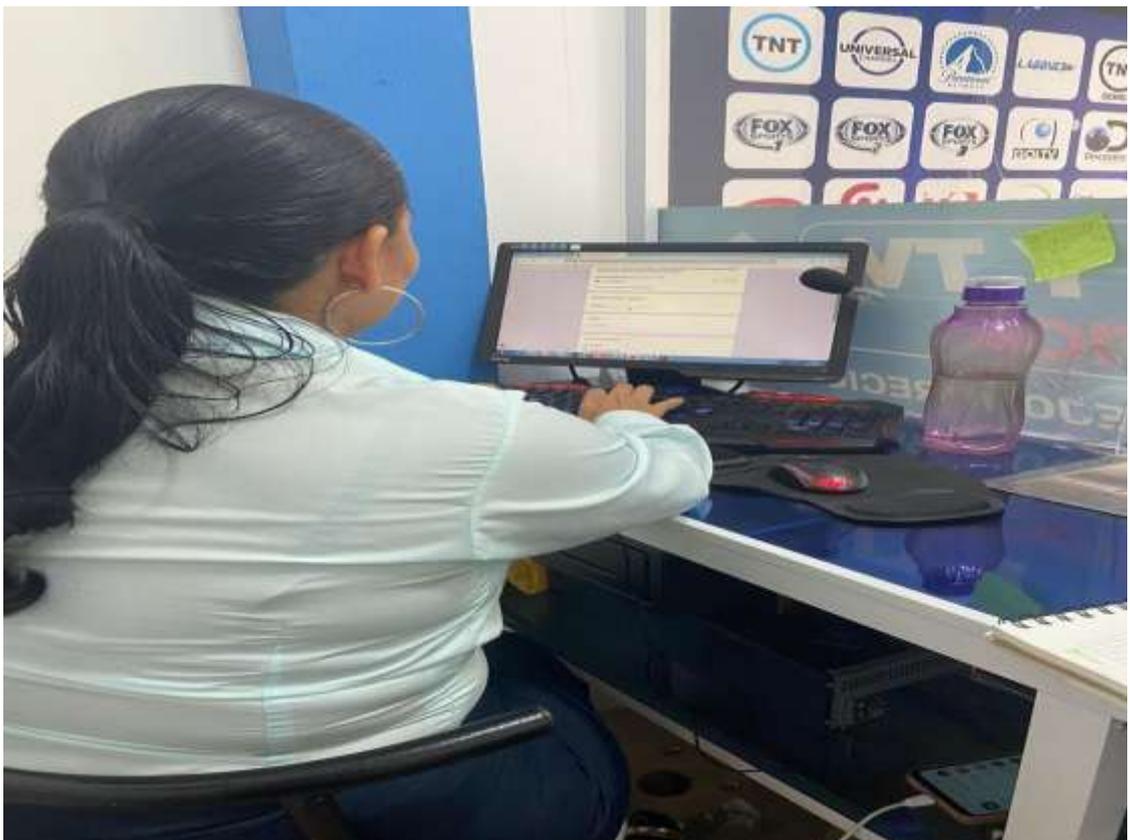
**10. ¿Cómo la evaluación de control interno ayudaría al proceso de compras para mejorar su eficiencia y efectividad?**

La evaluación de control interno permite identificar los riesgos potenciales asociados con el proceso de compras. Esto incluye riesgos como el fraude, la adquisición de bienes o servicios defectuosos, el incumplimiento de contratos y otros problemas relacionados con las compras.

#### Anexo 4. Entrevista



Estudiante Yoselyn Cabezas, realiza encuesta con una trabajadora de la empresa.



Estudiante Yoselyn Cabezas, realiza encuesta con una trabajadora de la empresa

**ING. LORENA GONZÁLEZ NÁJERA EN CALIDAD DE  
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de integración curricular denominado "CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA TELECOM (SERVICIO DE INTERNET Y TV) DEL CANTÓN LAGO AGRIO, AÑO 2022" presentado por Yosselyn Johanna Cabezas Albiño de la Carrera de Contabilidad y Auditoría pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud del 9% , como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 21 de noviembre del 2023

Atentamente;

  
Ing. Lorena González  
Directora

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>TESIS Johanna Cabezas1TUNIT.docx</b>	<b>Johanna Cabezas</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>12142 Words</b>	<b>70565 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>76 Pages</b>	<b>3.4MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Nov 21, 2023 11:50 AM GMT-5</b>	<b>Nov 21, 2023 11:51 AM GMT-5</b>

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de Internet
- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente