



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

“EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRONACA C.A. EN BASE AL MODELO COSO, EN EL PERIODO 2016”.

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
“INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA”

**AUTORA:**

Jessica Gabriela Muñoz Alvarado.

**DIRECTOR:**

Ing. Piedra Aguilera Marco Antonio.

**CUENCA – ECUADOR**

**2017**

## **AGRADECIMIENTO**

**“He peleado la buena batalla, he acabado la carrera, he guardado la fe”**

### **2 Timoteo 4:7**

En primer lugar agradezco a Dios, por darme sabiduría, inteligencia y fortaleza para culminar el presente trabajo de graduación, de igual forma a mi director Ing. Marco Piedra por dedicar su tiempo y conocimientos para el desarrollo del presente proyecto.

Agradezco también al Doctor Juan Martínez Gerente General de la empresa Servimaram y a su equipo de trabajo quienes me brindaron la información necesaria para llevar a cabo cada uno de las fases de mi trabajo de titulación.

Y finalmente a mis padres quienes confiaron en mí desde el inicio hasta el final de mi carrera, siempre demostrándome su comprensión y apoyo incondicional.

## **DEDICATORIA**

De manera especial dedico el presente proyecto de graduación a Dios, por derramar sobre mi inteligencia y sabiduría para poder concluir mi carrera con éxito.

A mis padres Jorge Muñoz y Norma Alvarado por ser un pilar fundamental en mi vida y un gran ejemplo a seguir impulsándome a ser una mujer íntegra, con valores y emprendedora, que a pesar de los obstáculos siempre me enseñaron a luchar por mis sueños.

A mi abuelita Gladys Tello y a mi tío Leo Alvarado, por todos sus consejos y por confiar en mí, en cada objetivo que me he propuesto.

## **RESPONSABILIDAD**

El contenido y criterio de la presente tesis es responsabilidad del autor

Gabriela Muñoz Alvarado.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
RESPONSABILIDAD .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
1.2.    Reseña Histórica.....	2
1.3.    Misión.....	3
1.4.    Visión.....	3
1.5.    Estructura Organizacional .....	4
Estructura Funcional: .....	5
1.6.    Áreas y Departamentos.....	10
1.7.    Objetivos Generales.....	11
1.8.    Objetivos Específicos.....	11
1.9.    Valores Institucionales .....	11
1.10.    Análisis FODA .....	12
CAPITULO II .....	15
2.1.    Introducción .....	15
2.2.    Aplicación del Control Interno .....	15
2.2.1    Definición del Control Interno .....	15
2.2.2.    Proceso de Control Interno.....	16
2.2.3.    Objetivos de Control Interno .....	17
2.2.4.    Elementos de Control Interno.....	17
2.3.    Componentes COSO I.....	19
2.3.1    Ambiente de Control.....	20
2.3.2    Evaluación de Riesgos .....	20

2.3.3 Actividades de Control .....	21
2.3.4 Información y Comunicación .....	21
2.3.5 Supervisión y Monitoreo.....	22
CAPITULO III .....	31
3.1. Aplicación de Cuestionarios de Control Interno Coso I .....	31
3.1.1. Evaluación general de un sistema de C.I.....	31
3.1.2. Evaluación de los 5 componentes (Coso I).....	38
3.2. Análisis de los resultados Generales de la aplicación del COSO I a los 2 objetivos principales de la empresa.....	49
3.2.1. Evaluación general aplicada al Departamento de RR.HH. ....	49
3.2.2. Evaluación general aplicada al Departamento CONTABLE RR.HH. ....	50
3.3. Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los 5 componentes (COSO I). ....	52
3.3.1. Resumen de las deficiencias de C.I. ....	107
3.3.2. Selección del Personal:.....	108
3.3.3. Desempeño del Personal: .....	110
3.3.4. Capacitación Personal: .....	113
3.4. Elaboración Informe:.....	ii
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	vi
BIBLIOGRAFÍA.....	x
ANEXOS .....	xi
ANEXO 1: .....	xi

## **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS**

Figura 1 Reseña Histórica Empresa Pronaca C.A.....	2
Figura 2 Estructura Organizacional de PRONACA C.A. en la ciudad de Cuenca.....	4
Figura 3 Estructura Funcional Empresa PRONACA C.A.....	7
Figura 4 Total Personal por Departamentos.....	8
Figura 5 Áreas y Departamentos.....	10
Figura 6 Análisis FODA Servimaram Cia. Ltda. ....	12
Figura 7 Análisis FODA PRONACA C.A. ....	13
Figura 8 Procesos de Control Interno.....	16
Figura 9 Elementos de Control Interno.....	18
Figura 10 Componentes COSO I.....	19
Figura 11 Proceso para la Evaluación de Control Interno. ....	23
Figura 12 Evaluación y Aplicación de C.I. COSO II.....	26

Figura 13 Aplicación de los 17 Principios.....	29
--	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Evaluación General de un Sistema de C.I. Objetivo 1 RR.HH. ....	32
Tabla 2 Evaluación General de un Sistema de C.I. Objetivo 1 Contable.....	34
Tabla 3 Evaluación General de un Sistema de C.I. Objetivo 2 RR.HH. ....	35
Tabla 4 Evaluación General de un Sistema de C.I. Objetivo 2 Contable RR.HH. ....	37
Tabla 5 Evaluación en base a los 5 componentes COSO I RR.HH.....	43
Tabla 6 Evaluación en base a los 5 componentes COSO I Contable RR.HH.....	49
Tabla 7 Análisis de la Evaluación General al Dep. RR.HH. ....	50
Tabla 8 Análisis de la Evaluación General al Dep. Contable de RR.HH.....	51
Tabla 9 Análisis de la Evaluación de los 5 componentes COSO I Dep. RR.HH.....	55
Tabla 10 Análisis de la Evaluación de los 5 componentes COSO I Dep. Contable RR.HH. ....	58
Tabla 11 Cuestionarios de C.I. 17 principios Dep. RR.HH. ....	75
Tabla 12 Cuestionario de C.I. 17 principios Dep. Contable RR.HH.....	90
Tabla 13 Análisis de evaluación de los 17 principios Dep. RR.HH. ....	97
Tabla 14 Análisis de la evaluación de los 17 principios Dep. Contable RR.HH.....	104
Tabla 15 Resumen de Deficiencias de C.I. (17 PRINCIPIOS).....	107
Tabla 16 Cuestionario de C.I. Selección del Personal. ....	108
Tabla 17 Cuestionario de C.I. Desempeño del Personal.....	110
Tabla 18 Cuestionario de C.I. Capacitación del Personal. ....	113

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Rotación del Personal 2014- 2016.....	10
Gráfico 2 Evaluación General (COSO I) mediante 2 objetivos Dep. RR.HH. y CONTABLE. ....	51
Gráfico 3 Resultados de la aplicación cuestionarios COSO I Dep. RR.HH. y CONTABILIDAD. ....	59
Gráfico 4 Resultados de la aplicación de los 17 principios en base al COSO I.....	105
Gráfico 5 Resultados del cuestionario sobre Selección del Personal. ....	109
Gráfico 6 Resultados del Cuestionario de C.I. Selección del Personal.....	111
Gráfico 7 Resultados Cuestionario de C.I. Capacitación del Personal. ....	114

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Nomina del Personal.....	xii
----------------------------------	-----

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno al departamento de recursos humanos de la empresa PRONACA C.A. basado en la metodología del COSO I, para el periodo 2016, y en base a los resultados obtenidos proporcionar herramientas y elementos que garanticen que los procesos se desarrollan de manera integrada.

Al final se elaboró el informe con sus debidas conclusiones y recomendaciones para lograr una selección efectiva del personal en cuanto al perfil que cada departamento exijan y así poder alcanzar altos estándares de calidad y crecimiento de la empresa sin perder el verdadero enfoque de la misma.

## ABSTRACT

The aim of this research paper was to conduct an evaluation of the internal control system of *PRONACA C.A.* Company Human Resources Department for the 2016 period, through the COSO I methodology; and based on the results obtained, provide tools and elements to guarantee that the process is developed in a cohesive manner. In the end, the report presented conclusions and recommendations in order to achieve an effective selection of the personnel in terms of the profile required by each department. The objective was to support the company in achieving high standards of quality and growth, without losing its true focus.



Magaly Meza  
AZUL  
Dpto. Informatica



Translated by,  
Lic. Lourdes Crespo

## INTRODUCCIÓN

PRONACA C.A. (Procesadora Nacional de Alimentos), es una empresa ecuatoriana que se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de sus consumidores, tanto alimenticias como nutricionales, cuyo propósito es brindar un producto totalmente saludable.

Los procesos administrativos y de producción se manejaban independiente hasta el año 2013, pero viendo la necesidad de cumplir con altos estándares de calidad en los diferentes ítems que ofrecen al mercado, decide contratar a la empresa Servimaram, el 14 de abril del año 2014, para que los procesos sean manejados de manera eficiente y eficaz y así dar cumplimiento a los objetivos establecidos. Adicionalmente la empresa Servimaram se encarga en mantener un control de inventarios semanales y mensuales a nivel nacional, por otra parte se enfocan en la distribución, almacenaje y cobro de los diferentes productos a nivel de la región del austro.

Dentro de la cultura empresarial cuentan con tres valores fundamentales como:

- Integridad,
- Solidaridad
- Responsabilidad

Buscando continuamente tener una responsabilidad corporativa con distintos grupos de intereses que aporten positivamente en una mejor calidad de vida.

Sus productos son divididos por líneas en las cuales tenemos las siguientes:

- **Secos:** son aquellos que no destilan agua como Procanes, Arroz, Conservas, Huevos, Ucil (productos universal).
- **Congelados:** Productos con temperatura bajo 0 como Pavos, Nuggets, Mariscos, Alitas de pollo BBQ, etc.
- **Embutidos:** Jamón, Salchicha, Picaditas, Hamburguesas de Pollo, Chorizo, etc.
- **Cerdo**
- **Pollos**

PRONACA C.A. se enfoca en los diferentes mercados como son:

- **Food Service:** Que son directamente para los clientes de consumo inmediato como son los restaurantes y pollerías.

- **Autoservicios:** Como son los supermercados
- **Tradicional:** Que son las abacerías o tiendas pequeñas.
- **Industrial:** Embutidoras Piggys, Cuenca, Europea, Italiana, Embuandes, Boccatti.

## 1.2. Reseña Histórica

La empresa PRONACA C.A. está constituida por varias empresas dedicadas a la industria avícola y alimenticia, funcionan desde el año 1957, y pertenece al sector privado, el cual durante su trayectoria ha obtenido premios y certificaciones de la empresa suiza SGS, que certificó los procesos bajo estándares internacionales, 2do lugar en ranking de empresas responsables con el medio ambiente.

PRONACA C.A., se encuentra dentro de las 10 empresas más grandes en el Ecuador (ventas) ocupando el 7 lugar, según la información obtenida de la página web (10 empresas, 2015) y lidera la lista de empresas con mayor reputación corporativa lo que la hacen digna de prestigio ante sus competidores, brindando un producto de calidad, a continuación se describe una breve reseña histórica de la empresa.

### Grafico1: Reseña Histórica

PRONACA					
<b>1957:</b> Empresa precursora del grupo, dedicada a la importación de insumos agrícolas.	<b>1974:</b> Se integra la compañía Indaves para la producción de huevos comerciales.	<b>1975:</b> Se instala en Puenbo la granja de aves (Granada) donde empiezan a producir los primeros pollos de engorde	<b>1979:</b> Se crea la PRONACA Procesadora Nacional de Aves, que se convierte en procesadora nacional de alimentos en 1999.	<b>1997:</b> Se montan dos nuevas plantas de incubación en el Guayas.	<b>2000:</b> Nuevo siglo PRONACA lleva su modelo de producción y comercialización de palmito a Brasil y productos listos a Colombia.

Figura 1 Reseña Histórica Empresa Pronaca C.A.

Fuente: <http://www.pronaca.com/site/principal.jsp?arb=1011>

### 1.3. Misión

PRONACA C.A. es una empresa con responsabilidad ambiental que cree en la inversión a largo plazo. Realiza inversiones periódicas para mitigar el impacto de sus instalaciones en el entorno natural, los recursos y las poblaciones cercanas a sus centros productivos, lo cual ha sido asumido por la empresa como un deber social.

Desde sus inicios, la empresa ha desarrollado sus actividades con un programa de bioseguridad que maneja estrictas normas de inocuidad alimentaria.

En la actualidad, la empresa cumple con las leyes y ordenanzas ambientales y periódicamente investiga y desarrolla proyectos en esta área, los que acompañan otras acciones de salud ocupacional y seguridad industrial, con las que protege su capital humano.

Pronaca (1 de junio de 2009). Misión pronaca. Recuperado de: <http://pronaca6663.blogia.com/2009/060103-mision-pronaca.php>

### 1.4. Visión

PRONACA C.A. es el resultado de años de trabajo, creatividad y constancia.

Como empresa procesadora y comercializadora de alimentos, ha alcanzado reconocimiento por la calidad de sus productos que provienen de los sectores cárnicos, agroindustrial y acuicultura.

Es una empresa comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de sus consumidores, clientes y colaboradores. Trabaja todos los días en la elaboración de productos confiables, ofrece miles de fuentes de trabajo digno y apoya al desarrollo de las zonas rurales del país.

PRONACA C.A. es una empresa ecuatoriana, que goza de confianza y aceptación dentro y fuera del país. Es una organización que contribuye a mejorar la productividad agrícola e industrial del Ecuador.

Pronaca (1 de junio de 2009). visión pronaca. Recuperado de <http://pronaca6663.blogia.com/2009/060102-vision-pronaca.php>

## 1.5. Estructura Organizacional

### Nombre Legal y Comercial:

Legal: Procesadora Nacional de Alimentos

Comercial: PRONACA C.A.

Pronaca C.A. estructura organizacional ciudad de Cuenca.

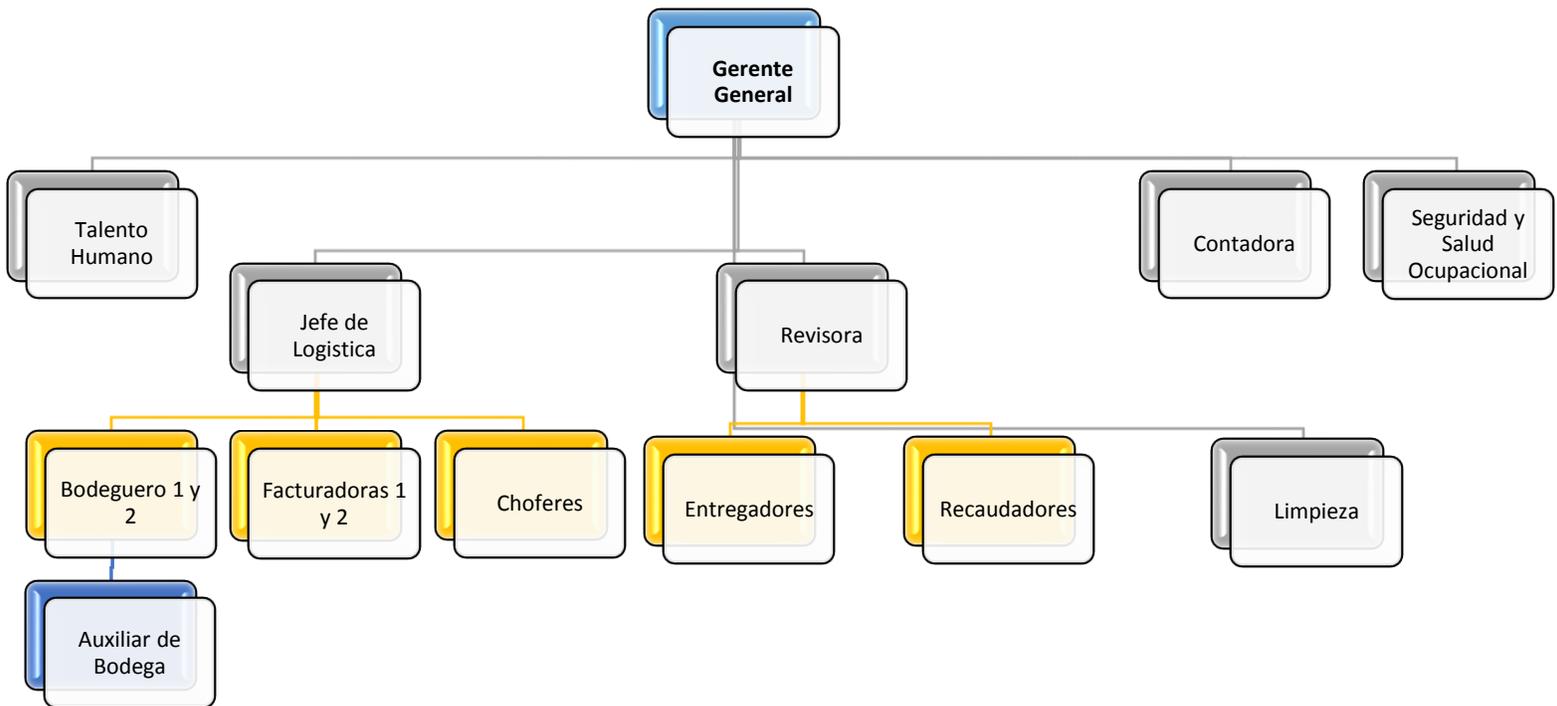


Figura 2 Estructura Organizacional de PRONACA C.A. en la ciudad de Cuenca.

Fuente: Empresa Servimaram

Estructura Funcional:



<b>GERENCIA GENERAL</b>
Dirigir y controlar el desempeño de todos los departamentos
Ser el representante Legal de la empresa
Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo
Tomar decisiones
Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros
<b>JEFE DE LOGÍSTICA</b>
Coordinar con las diferentes áreas
Optimizar, organizar y planificar la preparación y distribución de pedidos
Optimizar procesos de trabajo.
Gestionar y supervisar al personal a su cargo
Optimizar el transporte: reducir el coste, plazos e itinerarios de entrega
Coordinar con choferes y entregadores para que dé un buen servicio al cliente satisfaciendo las necesidades del mismo
Anticipar y Resolver los problemas que se den a diario en la distribución
Dirigir las entradas y salidas de materiales

<b>JEFE DE BODEGA</b>	<b>CRÉDITO Y COBRANZAS</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>CONTABILIDAD</b>
Revisar el adecuado almacenaje del producto en las diferentes cámaras	Control de documentos	Organización y planificación del personal	Llevar los libros mayores y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por el SRI.
Revisar el adecuado funcionamiento de los equipos de frío tanto en las cámaras como en los camiones	Revisión y verificación de descuentos	Evaluación del desempeño y control del personal	Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.
Revisar el adecuado funcionamiento de materiales de trabajo como montacargas, gatas, balanzas.	Liquidaciones de cajas	Prevención de riesgos laborales	Preparar y presentar las declaraciones tributarias
Verificar la rotación adecuada del producto	Ingresos de cheques	Enviar informes mensuales a la Gerencia sobre el personal	Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
Enviar los reportes de bodega al Coordinado logístico	Control del personal a su cargo	Realizar inducciones continuas al personal	Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo
Llevar un control de los documentos de despacho	Validar y supervisar las solicitudes de nota de crédito contra el sistema	Planificar vacaciones, eventos sociales de la empresa, clima laboral, etc.	Realizar pagos a proveedores
Realizar inventarios semanales con cada uno de los encargados de las líneas	Informar a la gerencia sobre novedades en liquidaciones de caja, depósitos, descuento	Gestionar temas laborales ya se desvinculación o contratación del personal de acuerdo como indica la Ley	
Supervisar el personal a su cargo.	Dar el mantenimiento adecuado a los equipos de trabajo (pdas)		

<b>AUXILIAR DE BODEGA</b>	<b>FACTURACIÓN</b>	<b>CHOFERES</b>	<b>ENTREGADORES</b>	<b>RECAUDADORES</b>
Control y manejo de inventarios	Revisar comunicados del área comercial	Transportar los producto enviados en cada camión hacia los diferentes clientes	Cumplir con las normas de higiene y manipulación de alimentos	Realizar el recaudo diario de los clientes enviados en ruta
Recepción y revisión de los productos que proveniente de las diferentes plantas	Elaborar y enviar las facturas para todos los clientes a ser despachados el producto	Realizar mantenimiento al camión	Respetar las normas de seguridad	Realizar descuento a los clientes
Despacho de productos	Dar soporte vía telefónica a choferes y entregadores	Preocuparse por el abastecimiento del combustible	Ordenar productos conforme a la ruta de entrega	Reportar novedades al revisor de cartera
Mantener el orden y aseo de la bodega	Resolver problemas (descuento, faltantes de peso, cambios de facturas, retornos)	Realizar las entregas de producto junto con los entregadores a los clientes	Entregar y cobrar productos	Realizar el depósito y cuadre del dinero recaudado
Cumplir con las normas de higiene y manipulación de alimentos	Custodiar archivo de notas de crédito y devoluciones	Mantener limpio el camión a diario	Depositar y cuadrar el dinero recaudado	Revisan de retenciones
Respetar las normas de seguridad	Enviar reportes diarios (despachos, retornos)	Llevar un control del ingreso y salida de embalajes que son enviados a su responsabilidad en ruta.	Cuidar los productos y embalajes enviados en ruta.	Mantenimiento y cuidado de los equipos a cargo (pdas)

Figura 3 Estructura Funcional Empresa PRONACA C.A.

Fuente: Empresa Servimaram

PRONACA C.A. cuenta con 47 trabajadores en la ciudad de Cuenca, el proceso de contratación lo realiza la Srta. Bibiana Saquicela responsable del departamento de Recursos Humanos de la empresa Servimaram, quien nos ratificó esta información, la empresa está estructurada con siete departamentos conformados por el siguiente número de personal:

DEPARTAMENTOS	PERSONAL
<b>Administrativo</b>	4
<b>Recaudación</b>	3
<b>Bodega</b>	13
<b>Entrega</b>	12
<b>Facturación</b>	2
<b>Choferes</b>	12
<b>Limpieza</b>	1
<b>Total Personal:</b>	<b>47</b>

*Figura 4 Total Personal por Departamentos*

Fuente: Empresa Servimaram

Autora: Gabriela Muñoz A.

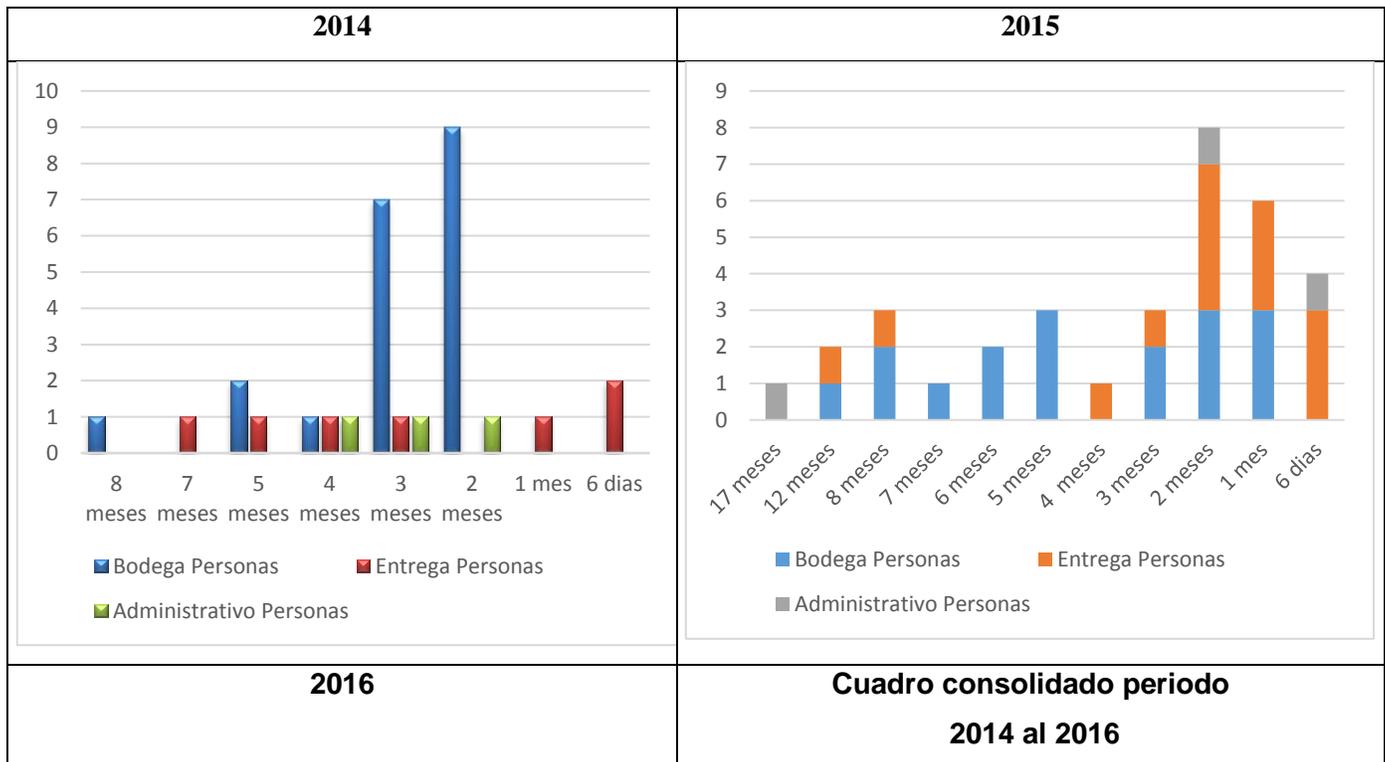
Como parte de nuestro análisis, presentamos la rotación del personal desde el año 2014 hasta el 2016, tomando como muestra los 47 trabajadores con los que cuenta la empresa.

Los años de mayor rotación del personal oscilan entre el año 2014 en la cual rotan 37 personas y en el 2015 21 personas. De la misma manera se evidencia una alta rotación de los departamentos de bodega con un porcentaje del 78.72% y el departamento de entrega con un 44.68%.

Luego de este análisis se evidencia claramente que la empresa no cuenta con estabilidad laboral en estos dos departamentos de importancia, ya que directamente son los encargados de la manipulación, manejo y despacho de los productos hacia los clientes. En base a estos resultados es necesario que el Departamento de Talento Humano realice un análisis profundo a fin de buscar estrategias para una selección adecuada del personal.

Explicación que se puede analizar de mejor manera en los siguientes cuadros:

### ROTACIÓN DEL PERSONAL PERIODO 2014 AL 2016



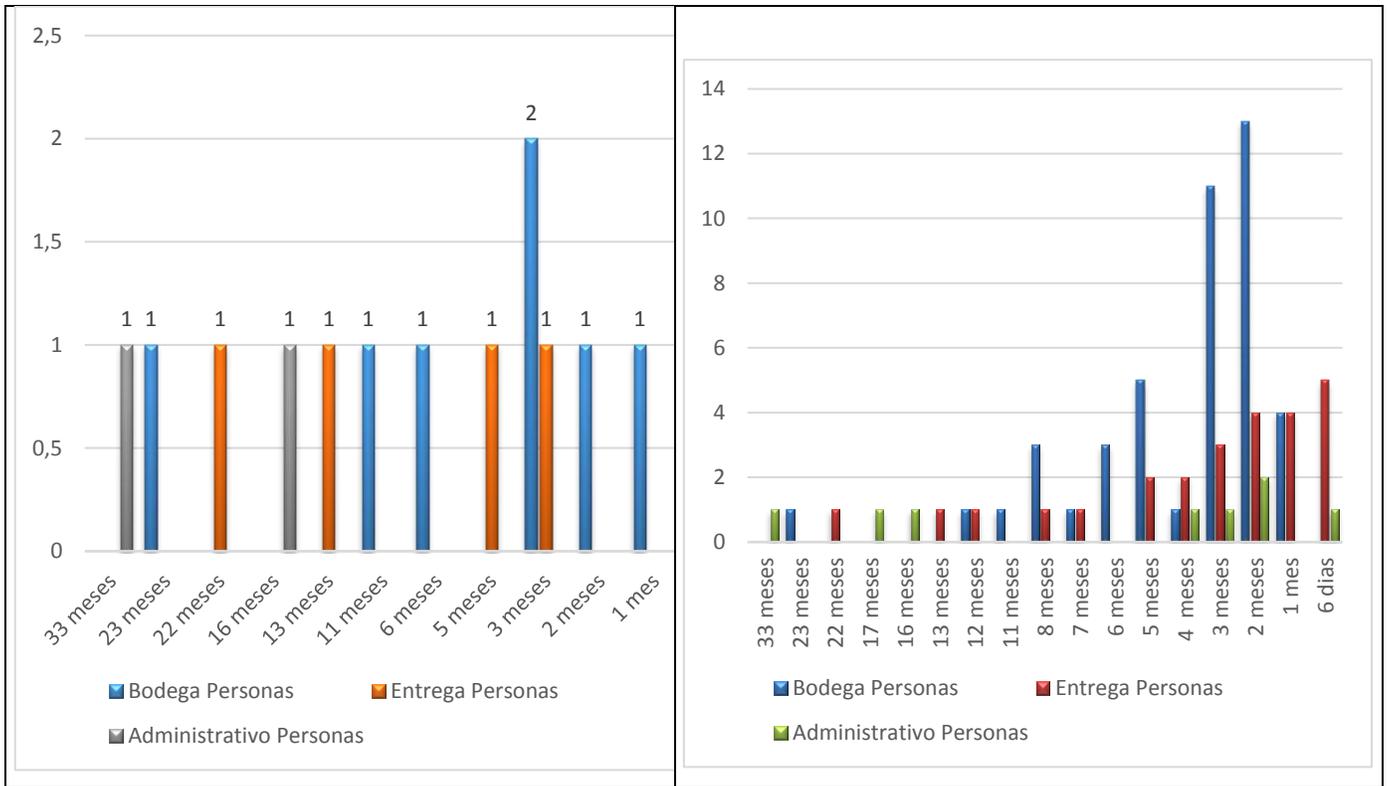


Gráfico 1 Rotación del Personal 2014- 2016

Autora: Gabriela Muñoz A.

### 1.6. Áreas y Departamentos



Figura 5 Áreas y Departamentos

Fuente: Empresa Servimaram.

Autora: Gabriela Muñoz A.

### 1.7. Objetivos Generales



- Ser una de las mejores empresas a nivel nacional
- Ser más eficientes y eficaces en el proceso de despacho, entregas, cobro.
- Lograr un mayor alcance a nivel nacional e internacional.
- Ofrecer el servicio de logística a más empresas en la región Austral.

### 1.8. Objetivos Específicos



- Alcanzar una rentabilidad del 30% de manera anual.
- Aumentar la satisfacción de los clientes ofreciendo les un excelente servicio de atención
- Disminuir los retornos y devoluciones de la empresa.
- Tener un personal experto en las diferentes áreas logísticas.
- Implementar un mejor control de productos y embalajes.

Fuente: Empresa Servimaram C.A.

### 1.9. Valores Institucionales

La cultura de PRONACA C.A. está fundamentada en tres valores centrales que inspiran su propósito y los principios que guían sus relaciones:

- Integridad: Todos los procesos y negociaciones realizarlas con absoluta transparencia.
- Responsabilidad: Trabajar con eficiencia y eficacia en cada uno de los departamentos y áreas de la empresa y entrega del producto a nuestros clientes.
- Solidaridad: Colaborar con nuestra sociedad y medio ambiente de manera activa.

Pronaca(2014).corporativo.Recuperadode<http://sostenibilidad.pronaca.com/corporativo/2014/filosofia>

### 1.10. Análisis FODA

<b>ANÁLISIS DE FODA SERVIMARAM CIA. LTDA.</b>		
	<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDAD</b>
<b>INTERNA</b>  	Servimaram como operador logístico tiene la oportunidad de trabajar con una marca como la de PRONACA C.A. que tiene gran reconocimiento y presencia en el mercado	La comunicación con el departamento de venta es deficiente
	equipo organizado y preparado	Existe un alto porcentaje de inasistencia mensual de personal
	Servimaram conjuntamente con PRONACA C.A. tienen altas normas de calidad (productos) y seguridad (trabajadores)	Costo que Servimaram utiliza para dar un excelente servicio a PRONACA C.A. son altos los que no son cubiertos en su totalidad
	Cuentan con tecnología innovadora para realizar las distribuciones, almacenaje y cobro	Existen problemas en inventarios ya que no hay un buen control en los ingresos de contenedores y camiones en cuanto a producto como embalajes
	Continuamente el personal de Servimaram es capacitado	
	<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZA</b>
<b>EXTERNA</b>	Servimaram es el único operador logístico en la región austral	puede haber una entrada de nuevos competidores como operadores logísticos
	Servimaram se da a conocer a nivel regional hay que trabaja conjuntamente con PRONACA C.A.	Problemas de financiación
	Aparición de nuevos mercados	

Figura 6 Análisis FODA Servimaram Cia. Ltda.

Fuente: Empresa Servimaram

El Análisis FODA que se detallará a continuación es una herramienta que nos va a permitir determinar cuál es la situación actual, a la que se tiene que enfrentar día a día la empresa Servimaram, a continuación se realiza un análisis FODA.

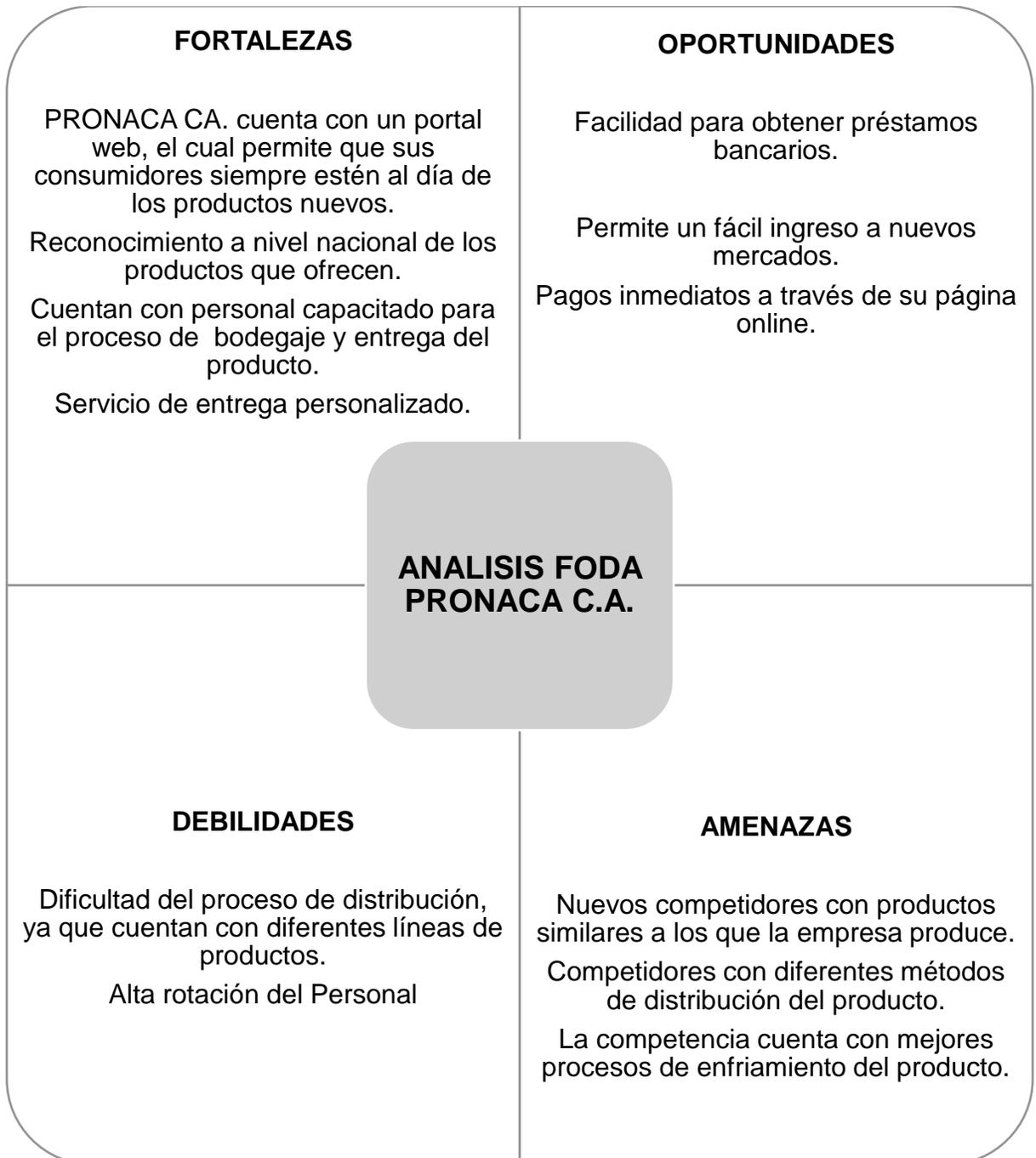


Figura 7 Análisis FODA PRONACA C.A.

Fuente: Elaboración de la autora

De este análisis se puede determinar, que la empresa PRONACA C.A., cuenta con varias fortalezas y oportunidades, posesionándola en el mercado como una empresa integral de alimentos que ofrece una gran variedad de productos (PRONACA Te alimenta bien, 2007) , siendo un gran ejemplo para otras empresas que cuentan con líneas de productos similares, según la información obtenida de la página web de la empresa, es por ello que el propósito principal es ofrecer un producto saludable 100% a sus consumidores.

En cuanto al análisis de las debilidades y amenazas, se puede observar que la empresa Servimaram deberá desarrollar un proceso de capacitación de desempeño profesional a fin de lograr profesionales con competencias de alto nivel de conocimiento, en cuanto al manejo de los múltiples ítems que la empresa oferta al mercado y se pueda atender las necesidades del cliente de manera oportuna con eficiencia y eficacia, responsabilidad que debe ser asumida por el departamento de Talento Humano.

## CAPITULO II

### 2.1. Introducción

A continuación se expone la base teórica que permitirá desarrollar el presente proyecto de investigación, para lo cual nos basaremos en lo que dicen los autores: Rodrigo Estupiñán Gaitán, Jaime Grados Espinoza, Committee of sponsoring organizations of the treadway commission (coso), y el Manual de control interno contraloría general del Estado. Dicho marco, está relacionado a la aplicación del control interno, en el que se definirá lo que es el control interno, sus procesos, objetivos y sus principales elementos.

Además se realizará una breve descripción y análisis de los 5 componentes del Coso I, Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo, y así poder determinar si la empresa aplica correctamente cada uno de los componentes en las diferentes áreas y departamentos, el cual nos servirá como base fundamental para la ejecución y aplicación del Capítulo 3.

### 2.2. Aplicación del Control Interno

#### 2.2.1 Definición del Control Interno

El control interno (C.I.) es una herramienta que nos va a permitir determinar si la organización cumple con las actividades y objetivos propuestos manteniendo un control adecuado de cada área y departamento. Así pues, Estupiñán (2015) afirma que:

Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Estupiñán, 2015, pág. 25)

Es por ello que hoy en día, la mayoría de las empresas cuentan con controles internos rigurosos, los cuales ayudan a que el personal pueda conocer cuáles son las actividades

que es necesario implementar en la organización, y potencializar las que ya existen, ya que nos permitirá obtener un alto rendimiento y cumplimiento de los objetivos propuestos, y así evitar que se solucionen los problemas de manera empírica. En el presente caso de estudio se busca tener un impacto positivo que nos permita manejar correctamente todos los procedimientos y métodos que nos propone el autor y cumplir con controles internos que permita el crecimiento adecuado de PRONACA C.A.

### 2.2.2. Proceso de Control Interno



*Figura 8 Procesos de Control Interno.*

Fuente: Manual de Control Interno Contraloría General del Estado cap. (p.36)

Autora: Gabriela Muñoz Alvarado

La aplicación y evaluación de cada uno de los procesos de control interno, nos permitirá tener una visión más amplia del nivel de conocimiento que tiene el personal en cuanto al manejo de las actividades que se realizan internamente, de igual manera podremos saber cuál es el porcentaje de cumplimiento y los posibles riesgos que afectan directamente a la empresa.

Teniendo en cuenta que es necesario manejar una buena comunicación e información con todo el personal, ya que es un factor fundamental en todo tipo de organización que manejemos, lo cual nos ayudará a saber cuáles son las principales áreas a las que se debe prestar mayor atención y corregir a tiempo.

### 2.2.3. Objetivos de Control Interno

Los objetivos en base al enfoque tradicional de C.I., según Estupiñán (2015) son los siguientes:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (Estupiñán, 2015, pág. 19)

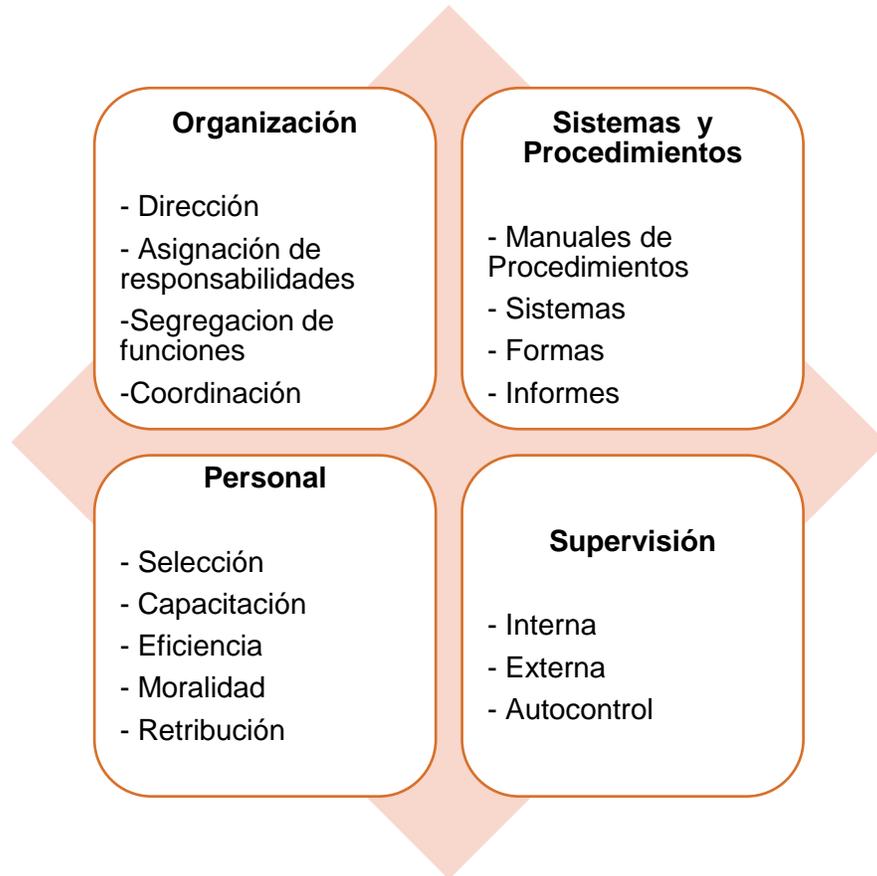
Cada uno de los objetivos establecidos por Estupiñán, al aplicarlos sabremos cómo se encuentra la empresa, que es lo que necesita cambiar y cuales objetivos aún no se cumplen pero que son necesarios aplicarlos para mejorar los procesos internos que se manejan diariamente, y así poder generar cambios positivos para la organización.

De igual manera los objetivos del C.I., nos permiten centrarnos en diferentes aspectos en los cuales es necesario tener un conocimiento general, que ayude a brindar confianza, credibilidad y transparencia de la información que se maneja a nuestro mercado.

### 2.2.4. Elementos de Control Interno

Los elementos del C.I. se dividen en controles administrativos los cuales nos van a permitir mantener procedimientos operacionales y contables para poder conocer la real situación de la empresa, y determinar si sus actividades se están cumpliendo de acuerdo a lo que se ha establecido, controles contables nos permiten registrar a tiempo cada una de las operaciones que día a día se realizan, y una elaboración adecuada de cada uno de los estados financieros y tener un informe real de los activos con los que cuenta la organización.

Según Estupiñán (2015) clasifica su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión.



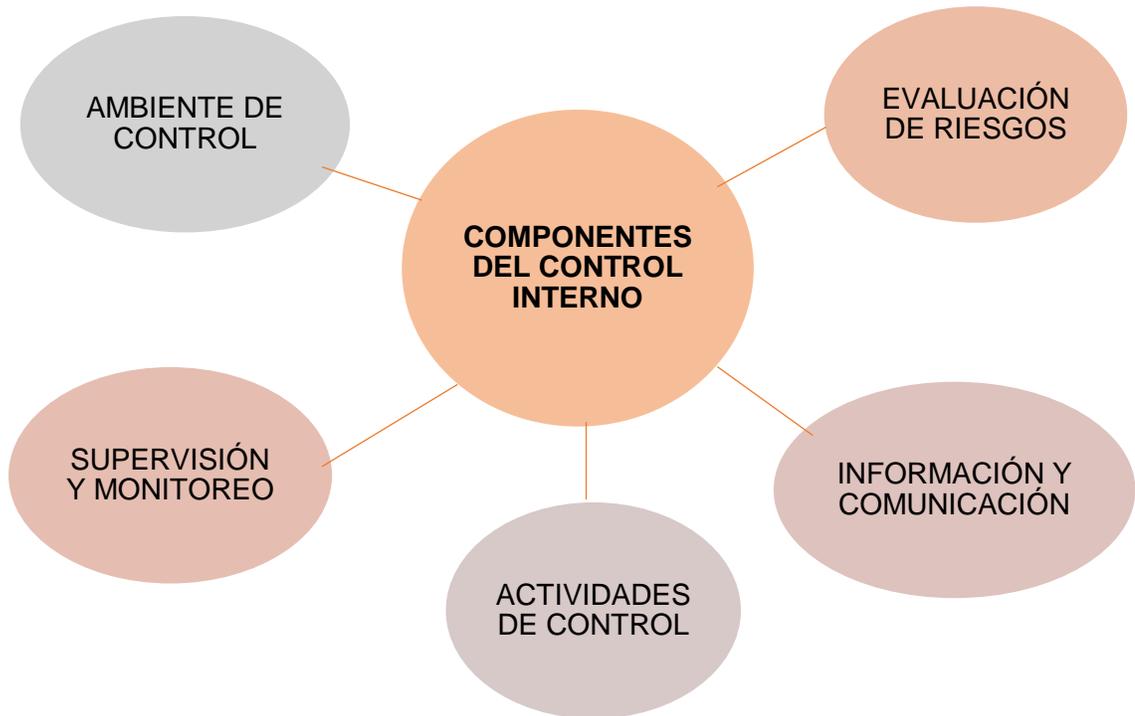
*Figura 9 Elementos de Control Interno.*

Fuente: (Estupiñán, 2015, pág. 19)

Autora: Gabriela Muñoz Alvarado

Al aplicar los 4 elementos de C.I. en nuestro proyecto, constituirá una base sólida para implementar y diseñar nuevos cambios que generen una toma de decisiones adecuada, tanto en la parte administrativa, como en planta y así poder mejorar toda la logística interna de la organización, mediante una aplicación correctiva en el cual intervengan todos los elementos necesarios.

### 2.3. Componentes COSO I.



*Figura 10 Componentes COSO I*

Fuente: (Commission, 2013, pág. 6)

Autora: Gabriela Muñoz Alvarado.

Es la base fundamental de la cual se derivan los demás componentes, nos permite conocer cuáles son las circunstancias y conductas que se dan en los diferentes niveles jerárquicos, permitiendo tener una estructura clara de cada una de las actividades que se realizan diariamente, determinando la eficiencia y eficacia del personal, tomando en cuenta que es necesario que cada uno de los trabajadores conozca claramente cuáles son los valores éticos que se deben cumplir dentro y fuera de la organización, y saber qué tipo de competencia nos rodea.

### 2.3.1 Ambiente de Control

El ambiente de control, según Commission (2013) , afirma que “Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el *“Tone at the top”* con respecto a la importancia del control interno y las normas de conductas esperables”. (Commission, 2013, pág. 15)

La finalidad del presente proyecto es brindar a la organización una visión clara de cómo se encuentra la organización de acuerdo a cada uno de los 5 componentes, y poder saber si el personal cuenta con la información necesaria para poder realizar cada una de sus actividades, y que tipo de métodos son aplicables para cada situación que pueda atravesar la empresa.

Causando un beneficio a la alta gerencia y a su personal para la aplicación adecuada de un sistema de C.I. en las diferentes áreas y departamentos.

### 2.3.2 Evaluación de Riesgos

Estupiñán (2015) “Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados” y así tomar decisiones correctas por parte de la administración. (Estupiñán, 2015, pág. 31)

Por lo que es necesario identificar los riesgos más significativos para la organización tanto internos como externos, permitiéndonos determinar por medio de porcentajes cuales tienen un rango moderado y aquellos a los que hay que evaluar mediante diferentes métodos determinando sus objetivos, alcances, y procedimientos.

Para poder minimizar los riesgos ya que no se pueden eliminar completamente, pero si mantener una cultura organizacional de evaluación continua sobre los diferentes riesgos que pueden atacar a la organización y poder mantener una ventaja ante nuestra competencia.

### 2.3.3 Actividades de Control

Commission (2013) “Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efecto a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico”. (Grados, 2013, pág. 15)

Al aplicar en nuestro proyecto las actividades de control nos permitirán saber cuáles son las actividades que se realizan con mayor frecuencia en la empresa PRONACA C.A., en la cual se debe tener un control profundo para poder prevenir y mitigar los riesgos que ocasionan problemas graves en el ámbito laboral, y que puede conllevar a que los procedimientos que se manejan internamente no se lleven a cabo, perjudicando directamente los procesos productivos.

### 2.3.4 Información y Comunicación

En las organizaciones, hoy en día es necesario tener un sistema que cumpla con todos los estándares de calidad y tecnología y sean una base sólida de la información que se maneja con total veracidad y a tiempo, sin descuidar una parte esencial en la cual el personal tenga el suficiente conocimiento y capacitación de las aplicaciones que realiza la empresa para mejorar sus procesos, es por ello que la Commission (2013) “La información es necesaria para que la organización pueda ejecutar sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y proporcionan a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios. La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de control interno y su importancia con respecto a la consecución de los objetivos”. (Commission, 2013, pág. 16)

Por lo cual se considera un componente importante y de gran beneficio aplicarlos a PRONACA C.A., ya que permitirá realizar un proceso de evaluación efectiva de la organización, si no se cuenta con tecnología que sea oportuna y efectiva causará perjuicio, tanto en los procesos internos como externos, es por ello que se debe estar continuamente capacitando de acuerdo a los diferentes sistemas y aplicaciones,

mediante los cuales el personal pueda aportar con sus conocimientos y así llegar a cumplir los objetivos.

### 2.3.5 Supervisión y Monitoreo

Es una medida de control que ayuda a la alta dirección a tomar decisiones correctivas a tiempo para mejorar cada uno de los procesos en los cuales se encuentran las debilidades y amenazas, que perjudiquen las actividades y procesos dentro de la organización.

Se considera importante establecer cada uno de los 5 componentes en la organización ya que de esta manera se podrá analizarlos mediante Grados (2013) “La coordinación de varios individuos o diversas organizaciones no es posible si no existen los medios para controlar, dirigir y limitar las distintas actividades”. (Grados, 2013, pág. 1)

La aplicación y análisis del control interno basada en los 5 componentes permitirá a la organización reestructurar sus procedimientos de selección del personal, mediante métodos adecuados de acuerdo al perfil de cada profesional, y los requisitos que se necesiten en las diferentes áreas de trabajo; y así poder alcanzar los niveles de conocimiento y aptitudes deseadas por la organización.

#### **Herramientas a utilizar en la aplicación de C.I.**

Para la aplicación del C.I. en PRONACA C.A. al departamento de Recursos Humanos., utilizaremos la herramienta ilustrativa y cuestionarios sobre el marco integrado, mediante una evaluación global de C.I. y de cada uno de los objetivos, componentes y principios, para tener información con total veracidad que nos permita conocer cuáles son las deficiencias que causan graves problemas interna y externamente a la empresa.

A continuación se presentará el siguiente diagrama, el cual mostrará cada uno de los procedimientos que vamos a seguir para una correcta evaluación de C.I.

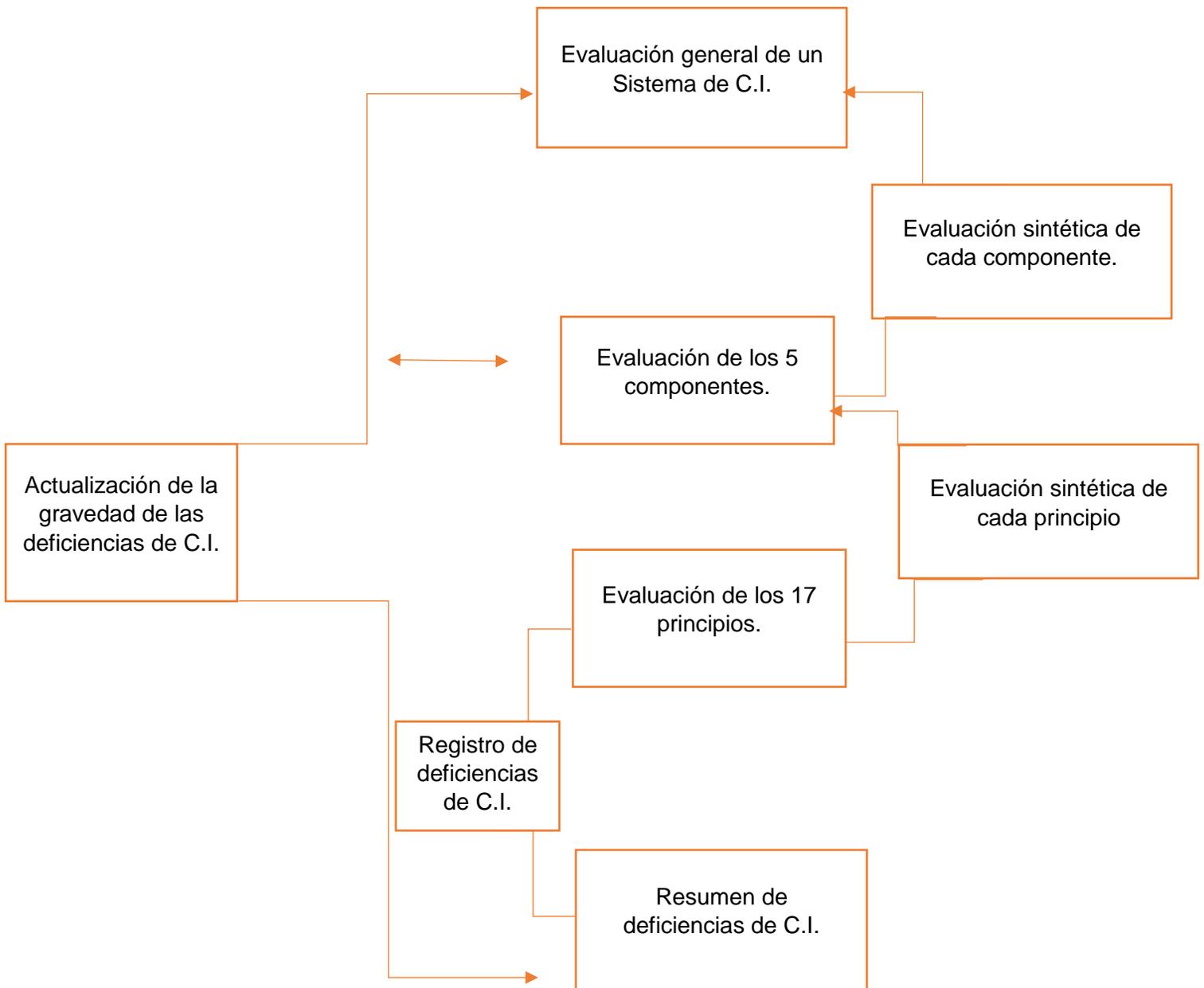


Figura 11 Proceso para la Evaluación de Control Interno.

Fuente: (Commission, 2013, pág. 5)

Autora: Gabriela Muñoz Alvarado.

El siguiente diagrama nos va a permitir detallar cada uno de los procesos que se debe seguir paso a paso, para establecer cuáles son las desventajas o los procesos que no han causado un impacto positivo en la empresa, en la primera fase se realizará una evaluación global del C.I. permitiendo tener una visión general de los procesos que se realizan en cuanto al sistema de C.I., que tipo de información manejan y cuáles son las restricciones establecidas por parte del consejo administrativo.

En la segunda y tercera fase nos enfocaremos en determinar si los componentes y los 17 principios se encuentran aplicados de manera integral, y si están en función de los objetivos que se ha planteado PRONACA C.A.

Para finalizar se elabora un resumen de las deficiencias que se han encontrado, en cada una de las fases en las cuales se han aplicado las plantillas correspondientes tanto a los trabajadores administrativos como de planta, por lo tanto se realizará un análisis profundo para una adecuada toma de decisiones, sin perder el verdadero enfoque que tiene la empresa.

### **Evaluación y Aplicación (COSO I)**

En cuanto a la evaluación del C.I. se mencionará como funciona y cuál es la aplicación que se debe realizar a cada una de las plantillas que se utilizarán tanto para un C.I. general, y por cada uno de sus componentes.

A continuación se detallará la información que compilamos de (Commission, 2013):

<b>EVALUACIÓN</b>	<b>APLICACIÓN</b>
<b>Evaluación general de un Sistema de C.I.</b>	Determina si la empresa llega a cumplir con sus objetivos establecidos, y si maneja cada uno de sus componentes de manera integrada e identifica qué medidas se toma en caso de encontrar deficiencias graves.
<b>EVALUACIÓN COMPONENTES</b>	<b>APLICACIÓN</b>
	En cuanto a la evaluación del Entorno de Control, debemos tener en cuenta si se

<p><b>1.-Entorno de Control</b></p>	<p>manejan procesos de supervisión, valores éticos, si el personal conoce la jerarquía y responsabilidades que cada uno debe ejercer en la empresa y las competencias profesionales, y si el componente se está aplicando de manera efectiva.</p>
<p><b>2.-Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>Que tipos de controles utiliza la empresa para identificar los riesgos significativos y de fraude que puede existir, y que no permite el cumplimiento de los objetivos, y que alcance tiene este componente en la organización.</p>
<p><b>3.-Actividades de Control</b></p>	<p>Nos va a permitir determinar qué actividades de control la empresa maneja para mitigar los riesgos que se dan con frecuencia y que tipo de TI utiliza para mejorar los procesos internos y externos, para apoyar la consecución de los objetivos.</p>
<p><b>4.-Información y Comunicación</b></p>	<p>La aplicación de la plantilla se enfocará en determinar qué tipo de información interna y externa maneja la empresa, como se utiliza la información confidencial, y si el componente está presente y en funcionamiento en el momento adecuado y cuan efectivo.</p>

## **5.-Actividades de Supervisión.**

El presente componente en cuanto a su aplicación permitirá observar si PRONACA C.A. realiza evaluaciones continuas e independientes, y con qué frecuencia comunica a los trabajadores las deficiencias que se encuentren.

*Figura 12 Evaluación y Aplicación de C.I. COSO II*

Fuente: (Commission, 2013)

Autora: Gabriela Muñoz A.

En la evaluación que se realizará a cada uno de los componentes se pretende, analizar el tipo de control que se maneja tanto de manera continua e independiente en cada una de las actividades que se van presentando durante la ejecución de sus procesos, y cumplimiento de las leyes y reglamentos establecidos, permitiendo a la dirección tomar medidas en casos en los que se vea afectado el crecimiento de la organización.

**Aplicación de los 17 principios de C.I. al Área de RR.HH. en base a la compilación de (Commission, 2013):**

En la siguiente tabla se muestra cada uno de los principios de C.I. con su definición, y si aplica o no al Departamento de RR.HH. de la empresa PRONACA C.A.

17 PRINCIPIOS DE C.I.	APLICA AL ÁREA DE RR.HH.	NO APLICA
<b>Principio 1: Compromiso con la integridad y los valores Éticos. (ENTORNO DE CONTROL)</b>	✓	
<b>Principio 2: Supervisión del Sistema de Control Interno (ENTORNO DE CONTROL)</b>	✓	
<b>Principio 3: Establecimiento de Estructuras, Facultades y Responsabilidades. ( ENTORNO DE CONTROL)</b>	✓	
<b>Principio 4: Compromiso con la competencia de los profesionales. (ENTORNO DE CONTROL)</b>	✓	
<b>Principio 5: Responsabilidad por la rendición de cuentas. (ENTORNO DE CONTROL INTERNO)</b>	✓	
<b>Principio 6: Definición de objetivos adecuados. (EVALUACIÓN DE RIESGOS)</b>	✓	

<b>Principio 7: Identificación y análisis de los riesgos. (EVALUACIÓN DE RIESGOS)</b>	✓	
<b>Principio 8: Evaluación del Riesgo de Fraude. (EVALUACIÓN DE RIESGOS)</b>	✓	
<b>Principio 9: Identificación y análisis de cambios significativos. (EVALUACIÓN DE RIESGOS)</b>	✓	
<b>Principio 10: Diseño y desarrollo de actividades de control. (ACTIVIDADES DE CONTROL)</b>	✓	
<b>Principio 11: Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología. (EVALUACIÓN DE RIESGOS)</b>	✓	
<b>Principio 12: Despliegue de políticas y procedimientos. (EVALUACIÓN DE RIESGOS)</b>	✓	
<b>Principio 13: Utilización de información relevante. (EVALUACIÓN DE RIESGOS)</b>	✓	
<b>Principio 14: Comunicación Interna.</b>	✓	

<b>(INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN)</b>		
<b>Principio 15: Comunicación con el exterior. (INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN)</b>	✓	
<b>Principio 16: Evaluaciones continuas y/o separadas. (ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN)</b>	✓	
<b>Principio 17: Evaluación y comunicación deficiencias. (ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.)</b>	✓	

*Figura 13 Aplicación de los 17 Principios.*

Fuente: (Commission, 2013)

Autora: Gabriela Muñoz A.

Los 17 principios de C.I. son esenciales dentro de todo tipo de organización, y es responsabilidad de la administración establecer y garantizar procesos que ayuden a tener un sistema de C.I. efectivo, en el cual exista una mejora continua, es por ello que al aplicar los siguientes principios dentro de la empresa PRONACA C.A., la prioridad será enfocarnos en el impacto que ha generado cada uno de ellos durante los posibles cambios a los que se ha tenido que enfrentar.

Por lo tanto se determinará las prioridades que hoy en día son necesarias que todo tipo de empresa debe manejar de forma integral involucrando a cada uno de los trabajadores en el proceso, y se involucrará al departamento de RR.HH., activamente en cada actividad que se aplicará.

## **Cuestionarios de C.I. para realizar pruebas de cumplimiento enfocados al Departamento de RR.HH.**

Luego de la aplicación de cada uno de los componentes y principios enfocados al área de Recursos Humanos de la empresa PRONACA C.A., se procederá a elaborar un resumen de las deficiencias que se han encontrado, permitiendo determinar en cada uno de los componentes cual es el que mayor problema podría causar a la organización y tomar medidas para que estén totalmente integrados con los 17 principios brindando mayor efectividad al sistema de C.I.

Esto permitirá tener un enfoque claro de cómo manejan el proceso interno y externo los directivos, personal administrativo y de planta, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno para determinar el grado de cumplimiento, deficiencias, y riesgos que diariamente tiene que enfrentar la organización y sobre todo tomar medidas de manera oportuna, efectiva, y eficaz.

A continuación se presentará el listado de cuestionarios que se aplicarán en base al Departamento de RR.HH.

- Selección del Personal
- Capacitación
- Desempeño.

## CAPITULO III

### EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS, EN LA EMPRESA PRONACA C.A. EN EL PERIODO 2016.

#### 3.1. Aplicación de Cuestionarios de Control Interno Coso I

##### 3.1.1. Evaluación general de un sistema de C.I.

A continuación se presentará los siguientes cuestionarios de C.I., que serán aplicados a la Jefa de RR.HH., Srta. Bibiana Saquicela, y a la Contadora Ing. Fernanda Narea, ya que la empresa nos asignó las 2 áreas para su aplicación.

**Departamento: Recursos Humanos objetivo 1.**

Evaluación general de un Sistema de C.I.					
<b>Área:</b>	RR.HH.				
<b>Objetivos dentro del sistema de C.I.</b>	Evitar alta rotación del personal de planta, y hacer que ellos se sientan parte de la organización.				
<b>Departamentos</b>	<b>%</b>				
Rotación Bodega	58,33%				
Rotación Administrativos	16,67%				
<b>Componentes:</b>	<b>Presente</b>		<b>En funcionamiento</b>		<b>Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Entorno de Control	X		X		
Evaluación de Riesgos	X		X		
Actividades de Control	X		X		
Información y Comunicación	X			X	Falta de información al personal de bodega sobre el trabajo que deben desempeñar.

Actividades de Supervisión	X			X	Falta de supervisión en Departamento de Bodega y Facturación.
<b>Preguntas:</b>					
¿Los componentes funcionan de manera integrada dentro de la empresa?	La empresa maneja los componentes de manera integrada, ya que proporciona mayor efectividad en los procesos que diariamente se deben ejecutar, dentro de la alta rotación del personal se debe a la falta de información y desmotivación por parte del personal.				
¿Es efectivo el sistema de C.I. en su conjunto?	Si es efectivo ya que proporciona controles rigurosos en todas las áreas y departamentos de la empresa.				
Conclusión	Existen problemas de alta rotación directamente en el departamento de RR.HH. ya que el personal no cuenta con suficiente información para poder desempeñar sus labores diarios.  Otro motivo se debe a que no manejan la información confidencial de manera interna, es por ello que la alta dirección se ve en la necesidad de sancionar este tipo de problemas que pueden perjudicar el prestigio de la empresa.				
<p>Entrevistado: Bibiana Saquicela</p> <p>Cargo: Jefa del departamento de RR.HH.</p> <p>Elaborado por: La autora a partir de información de Commission (2013).</p> <p>Fecha: 6 de mayo del 2017</p>					

*Tabla 1 Evaluación General de un Sistema de C.I. Objetivo 1 RR.HH.*

**Departamento: Contable RR.HH. objetivo 1**

<b>Evaluación general de un Sistema de C.I.</b>					
<b>Área:</b>	CONTABLE RR.HH.				
<b>Objetivos dentro del sistema de C.I.</b>	Evitar alta rotación del personal de planta, y hacer que ellos se sientan parte de la organización.				
<b>Departamentos</b>	<b>%</b>				
Rotación Bodega	58,33%				
Rotación Administrativos	16,67%				
<b>Componentes:</b>			<b>En funcionamiento</b>		<b>Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Entorno de Control	X		X		
Evaluación de Riesgos	X		X		
Actividades de Control	X		X		
Información y Comunicación	X		X		
Actividades de Supervisión	X		X		
<b>Preguntas:</b>					
¿Los componentes funcionan de manera integrada dentro de la empresa?	La empresa maneja los componentes de manera integrada, lo que ayuda al cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.				
¿Es efectivo el sistema de C.I. en su conjunto?	Si es efectivo ya que proporciona controles rigurosos en todas las áreas y departamentos de la empresa.				
Conclusión	La empresa maneja correctamente cada uno de los componentes pero es necesario realizar supervisión continuamente de cada uno de ellos para mantener mayor efectividad.				
Entrevistado: Ing. Fernanda Narea					
Cargo: Contadora					
Elaborado por: La autora a partir de información de Commission (2013).					
Fecha: 6 de mayo del 2017					

Tabla 2 Evaluación General de un Sistema de C.I. Objetivo 1 Contable.

**Departamento: Recursos Humanos objetivo 2**

<b>Evaluación general de un Sistema de C.I.</b>					
<b>Área:</b>	RR.HH.				
<b>Objetivos dentro del sistema de C.I.</b>	Cumplir con actividades eficientes que garanticen el cumplimiento de todos los estándares de calidad por parte de PRONACA C.A.				
<b>Componentes:</b>	<b>Presente</b>		<b>En funcionamiento</b>		<b>Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Entorno de Control	X		X		
Evaluación de Riesgos	X		X		
Actividades de Control	X		X		El componente se encuentra presente y en funcionamiento dentro de la empresa, pero no se cumple totalmente ya que existen problemas en cuanto al C.I. que se debe tener con la documentación interna que se maneja.
Información y Comunicación	X		X		
Actividades de Supervisión	X		X		
<b>Preguntas:</b>					
¿Los componentes funcionan de manera integrada dentro de la empresa?	Los componentes funcionan de manera integrada, pero es necesario que se cumplan cada uno de ellos por parte del personal de planta ya que es el departamento con mayores problemas.				

¿Es efectivo el sistema de C.I. en su conjunto?	Es efectivo ya que nos proporciona tener una visión más clara de lo que realmente está sucediendo en la empresa.
Conclusión	<p>La empresa debería mejorar su sistema de C.I. , en cuanto al manejo de información interna que el personal realiza en los diferentes departamentos donde existen mayor problemas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entregadores</li> <li>➤ Bodega</li> <li>➤ Facturación</li> </ul>
<p>Entrevistado: Bibiana Saquicela</p> <p>Cargo: Jefa del departamento de RR.HH.</p> <p>Elaborado por: La autora a partir de información de Commission (2013).</p> <p>Fecha: 6 de mayo del 2017</p>	

*Tabla 3 Evaluación General de un Sistema de C.I. Objetivo 2 RR.HH.*

**Departamento: Contable RR.HH. objetivo 2**

<b>Evaluación general de un Sistema de C.I.</b>					
<b>Área:</b>	CONTABLE RR.HH.				
<b>Objetivos dentro del sistema de C.I.</b>	Cumplir con actividades eficientes que garanticen el cumplimiento de todos los estándares de calidad por parte de PRONACA C.A.				
<b>Componentes:</b>	<b>Presente</b>		<b>En funcionamiento</b>		<b>Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Entorno de Control	X		X		
Evaluación de Riesgos	X		X		
Actividades de Control	X		X		El componente se encuentra presente y en funcionamiento dentro de la empresa, pero no se cumple totalmente ya que existen problemas en cuanto al C.I. que se debe tener con la documentación interna que se maneja.
Información y Comunicación	X		X		
	X		X		

Actividades de Supervisión	
<b>Preguntas:</b>	
¿Los componentes funcionan de manera integrada dentro de la empresa?	Todos los componentes funcionan de manera integrada dentro del presente objetivo, ya que permite realizar los procesos de manera eficiente y eficaz.
¿Es efectivo el sistema de C.I. en su conjunto?	Si es efectivo ya que proporciona controles rigurosos en todas las áreas y departamentos de la empresa.
Conclusión	La empresa debería mejorar en cuanto a la supervisión que se debería tener al departamento de Planta, y proporcionar capacitaciones efectivas y así poder tener resultados positivos en las actividades diarias que el personal realiza.
<p>Entrevistado: Ing. Fernanda Narea</p> <p>Cargo: Contadora</p> <p>Elaborado por: La autora a partir de información de Commission (2013).</p> <p>Fecha: 6 de mayo del 2017</p>	

*Tabla 4 Evaluación General de un Sistema de C.I. Objetivo 2 Contable RR.HH.*

### 3.1.2. Evaluación de los 5 componentes (Coso I)

A continuación se presenta el cuestionario aplicado al Departamento de RR.HH. y Contable en base a los 5 componentes (COSO I), con sus debidas conclusiones.

<b>Cuestionario de Control Interno en base al COSO I, Empresa Servimaram encargada del área de RR.HH. de la Empresa PRONACA C.A.</b>					
<b>Componente:</b>	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
<b>Evaluación Componente</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1. La empresa demuestra estar comprometida con la integridad y valores éticos.	SI		SI		La empresa instruye a todo el personal a que tenga conocimiento de los valores que se manejan internamente y estén comprometidos a cumplirlos.
2.La administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de C.I.	SI		SI		Lo realizan a través del manual de procedimientos que maneja la empresa internamente.

3. La empresa establece estructuras, niveles de autoridad y responsabilidades para la consecución de los objetivos.	SI		SI		Reglamento interno de la empresa.
4. La empresa está comprometida por hacer que su personal se capacite constantemente, y retenerlos profesionalmente.	SI		SI		La empresa cuenta con personal capacitado de Quito para realizar las capacitaciones a los trabajadores en las diferentes áreas.
5. Definen las responsabilidades de las personas a nivel de C.I. para la consecución de los objetivos.	SI		SI		Las responsabilidades del personal están establecidas en el manual de procedimientos de la empresa.
6. Supervisan constantemente los procesos que realiza cada área o departamento.	NO		NO		La empresa no supervisa constantemente los procesos, ya que lo hacen solo en casos de emergencia.

Componente:	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
	Evaluación Componente	Presente		En Funcionamiento		Explicación/ Conclusión
		SI	NO	SI	NO	
7. La empresa especifica claramente cuáles son los objetivos establecidos para permitir una identificación y evaluación de los riesgos.	SI		SI		Se da a conocer cada uno de los objetivos al personal, en el momento que ingresan a la empresa y lo da a conocer la Srta. Bibiana Saquicela que maneja el departamento de RR.HH.	

8. Identifican y analizan los riesgos que pueden perjudicar a la organización.	SI		SI		Si la empresa lo realiza de manera trimestral para tener un control de lo que está sucediendo internamente.
9. Manejan controles rigurosos para evitar cualquier tipo de fraude en la empresa.	SI		SI		Cumplen con controles adecuados, a través de lo establecido en el manual de procedimientos de la empresa PRONACA C.A.
10. La organización analiza y evalúa los cambios que podrían afectar el sistema de C.I.	NO		NO		No lo realizan constantemente, solo en el caso de que suceda algo grave en la empresa.
11. El departamento de RR.HH. verifica constantemente a través de bitácoras la documentación confidencial que el personal saca de la empresa.	NO		NO		No lo aplican

Componente:	ACTIVIDADES DE CONTROL				
	Evaluación Componente		En Funcionamiento		Explicación/ Conclusión
	Presente		SI	NO	
	SI	NO	SI	NO	
12. La empresa despliega las actividades de C.I. a través de políticas que establecen las líneas generales y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	SI		SI		La empresa maneja adecuadamente las políticas establecidas para poder llegar al cumplimiento de los objetivos, a pesar de que algunos trabajadores carecen de competencias para llegar al cumplimiento final de los procesos.

13. Manejan algún tipo de C.I. el personal, para verificación de que se esté cumpliendo con los procedimientos.	SI		SI		Lo realizan mediante un sistema de PEDEA, que permite identificar si el personal cumple con las rutas y procedimientos establecidos.
14. PRONACA C.A. aplica cuestionarios de C.I., en las diferentes áreas y personal nuevo.	SI		SI		Si lo aplica el responsable o auditor de cada área.

Componente:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
	Evaluación Componente	Presente		En Funcionamiento		Explicación/ Conclusión
		SI	NO	SI	NO	
15. La empresa utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de C.I.	SI		SI		Siempre utilizan información que proporcione datos confiables de la realidad de la empresa, es por ello que se manejan procesos confiables.	
16. Comunican la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades de C.I. Para apoyar el funcionamiento de la misma.	SI		SI		Si lo realiza la Jefa de RR.HH.	

17. El personal proporciona la información adecuada a cada uno de los clientes.	NO		NO		No lo realizan correctamente ya que existe desconocimiento, y otras veces dan información que se maneja solo internamente perjudicando a la empresa.
18. Comunican oportunamente sobre problemas en las actividades que se les presenta diariamente.	NO		NO		El personal no lo comunica de manera oportuna es por ello que se han presentado problemas en el área de facturación
19. La empresa tiene un control físico sobre los documentos e información que se maneja dentro de la organización.	SI		NO		Existen problemas con los documentos físicos ya que existe descuido por parte del personal.

Componente:	SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
	Evaluación Componente		En Funcionamiento		Explicación/ Conclusión
	Presente		SI	NO	
	SI	NO	SI	NO	
20. La empresa realiza evaluaciones continuas y separadas.	SI		SI		Evalúan pero no oportunamente.
21. Cuenta con políticas para informar a su personal sobre cualquier tipo de información confidencial.	SI		SI		Se basan en el manual de procedimiento.
22. En caso de existir deficiencias toman medidas correctivas de supervisión y monitoreo a tiempo.	NO		NO		No solo lo realizan en caso de que la deficiencia afecte gravemente a la empresa, y no lo hacen de manera oportuna.
23. Monitorean constantemente al personal que labora en la empresa.	SI		NO		Si lo hacen, pero no con los C.I. correctos.
<p>Entrevistado: Bibiana Saquicela</p> <p>Cargo: Jefa del departamento de RR.HH.</p> <p>Elaborado por: La autora a partir de información de Commission (2013).</p> <p>Fecha: 6 de mayo del 2017</p>					

Tabla 5 Evaluación en base a los 5 componentes COSO I RR.HH.

**Cuestionario aplicado al área de Contable RR.HH.:**

<b>Cuestionario de Control Interno en base al COSO I, Empresa Servimaram encargada del área CONTABLE RR.HH. de la Empresa PRONACA C.A.</b>					
<b>Componente:</b>	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
<b>Evaluación Componente</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1. La empresa demuestra estar comprometida con la integridad y valores éticos.	SI		SI		La entidad informa a sus trabajadores sobre los valores que se deben cumplir para el logro de sus objetivos.
2. La administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de C.I.	SI		SI		Se lo maneja a través de los manuales de procedimientos establecidos por la empresa.
3. La empresa establece estructuras, niveles de autoridad y responsabilidades para la consecución de los objetivos.	SI		SI		Reglamento interno de la empresa.
4. La empresa está comprometida por hacer que su personal se capacite constantemente, y retenerlos profesionalmente.	SI		SI		La empresa si está comprometida por capacitar a su personal, pero no está siendo efectivo en el departamento de planta ya que existe alta rotación.
5. Definen las responsabilidades de las personas a nivel de C.I. para la consecución de los objetivos.	SI		SI		Manual de procedimientos

6. Supervisan constantemente los procesos que realiza cada área o departamento.	SI		SI		Hay supervisión, pero no lo realizan de manera constante.
<b>Componente:</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
<b>Evaluación Componente</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7. La empresa especifica claramente cuáles son los objetivos establecidos para permitir una identificación y evaluación de los riesgos.	SI		SI		Se da a conocer cada uno de los objetivos al personal, en el momento que ingresan a la empresa.
8. Identifican y analizan los riesgos que pueden perjudicar a la organización.	SI		SI		Si lo realizan trimestralmente.
9. Manejan controles rigurosos para evitar cualquier tipo de fraude en la empresa.	SI		SI		Cuentan con controles adecuados, a través de lo establecido en el manual de procedimientos de la empresa PRONACA C.A.
10. La organización analiza y evalúa los cambios que podrían afectar el sistema de C.I.	SI		SI		Si lo realizan de manera efectiva.

<p>11. El departamento de RR.HH. verifica constantemente a través de bitácoras la documentación confidencial que el personal saca de la empresa.</p>	SI		SI	Se realizan revisiones, pero no de manera constante.
--	----	--	----	--

<b>Componente:</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
<b>Evaluación Componente</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<p>12. La empresa despliega las actividades de C.I. a través de políticas que establecen las líneas generales y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.</p>	SI		SI		<p>La empresa maneja adecuadamente las políticas establecidas para poder llegar al cumplimiento de los objetivos, a pesar de que algunos trabajadores carecen de competencias para llegar al cumplimiento final de los procesos.</p>
<p>13. Manejan algún tipo de C.I. el personal, para verificación de que se esté cumpliendo con los procedimientos.</p>	SI		SI		<p>Lo realizan mediante un sistema de PEDEA, que permite identificar si el personal cumple con las rutas y procedimientos establecidos.</p>
<p>14. PRONACA C.A. aplica cuestionarios de C.I., en las diferentes áreas y personal nuevo.</p>	SI		SI		<p>Si lo aplica el responsable o auditor de cada área.</p>

<b>Componente:</b>	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>
--------------------	-----------------------------------

Evaluación Componente	Presente		En Funcionamiento		Explicación/ Conclusión
	SI	NO	SI	NO	
15. La empresa utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de C.I.	SI			NO	Se basan directamente en información que se les proporciona desde Quito para PRONACA C.A. Cuenca, es por ello que está presente pero no en funcionamiento ya que no se lo realiza totalmente.
16. Comunican la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades de C.I. Para apoyar el funcionamiento de la misma.	SI		SI		Si lo realiza la Jefa de RR.HH.
17. El personal proporciona la información adecuada a cada uno de los clientes.	SI		SI		Lo realizan, pero existe falta de información por algunos de los trabajadores.
18. Comunican oportunamente sobre problemas en las actividades que se les presenta diariamente.	SI		SI		El personal trata de informar, pero no lo hace de manera oportuna.
19. La empresa tiene un control físico sobre los documentos e información que se maneja dentro de la organización.	SI			NO	En cuanto a la información el componente está presente pero no en funcionamiento ya que no se tienen un control adecuado.

<b>Componente:</b>	<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
<b>Evaluación Componente</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
20. La empresa realiza evaluaciones continuas y separadas.	SI		SI		Evalúan pero no oportunamente.
21. Cuenta con políticas para informar a su personal sobre cualquier tipo de información confidencial.	SI		SI		Se basan en el manual de procedimiento.
22. En caso de existir deficiencias toman medidas correctivas de supervisión y monitoreo a tiempo.	SI		SI		Se supervisa sobre posibles deficiencias, pero una vez que se soluciona no se monitorea nuevamente.
23. Monitorean constantemente al personal que labora en la empresa.	SI		SI		
<p>Entrevistado: Ing. Fernanda Narea</p> <p>Cargo: Contadora.</p> <p>Elaborado por: La autora a partir de información de Commission (2013).</p> <p>Fecha: 6 de mayo del 2017</p>					

Tabla 6 Evaluación en base a los 5 componentes COSO I Contable RR.HH.

### 3.2. Análisis de los resultados Generales de la aplicación del COSO I a los 2 objetivos principales de la empresa.

#### 3.2.1. Evaluación general aplicada al Departamento de RR.HH.

Evaluación General de los 5 componentes (COSO I) al departamento de RR.HH.			
Preguntas	SI	NO	Conclusión
¿Está presente el componente?	10	0	En cuanto a los 2 objetivos principales de la empresa, se debe capacitar de manera continua al personal de bodega ya que existe un porcentaje alto de rotación, por desconocimiento del manejo de ciertos productos en los cuales existen inconvenientes, por otra parte los estándares de calidad mejorarán en alto porcentaje al momento que se tome decisiones de mejora.
¿Está en funcionamiento?	8	2	Se encuentran en funcionamiento pero se debe mejorar en cuanto al manejo de los objetivos para obtener mejores resultados que ayuden a que cada proceso sea realizado de manera eficiente y eficaz.
Entrevistado: Bibiana Saquicela Elaborado por: La Autora			

Fecha: 6 de mayo del 2017

*Tabla 7 Análisis de la Evaluación General al Dep. RR.HH.*

3.2.2. Evaluación general aplicada al Departamento CONTABLE RR.HH.

<b>Evaluación General de los 5 componentes (COSO I) al departamento de RR.HH.</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	10	0	En cuanto a la evaluación general se puede determinar que cada uno de los componentes se encuentra presentes dentro de la empresa, los cuales se manejan de manera integrada.
¿Está en funcionamiento?	10	0	Los 5 componentes se encuentran en funcionamiento, pero es necesario tomar en cuenta ciertas medidas para poder tener un sistema de C.I. más efectiva que proporcione mayor beneficio a la entidad.

Entrevistado: Ing. Fernanda Narea  
Elaborado por: La Autora

Fecha: 6 de mayo del 2017

Tabla 8 Análisis de la Evaluación General al Dep. Contable de RR.HH.

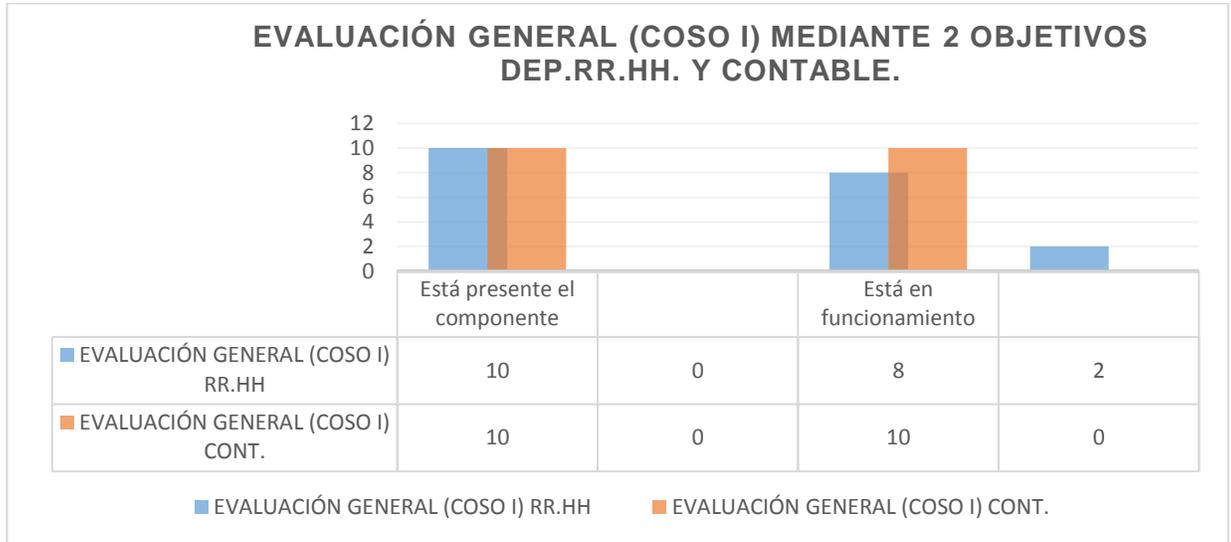


Gráfico 2 Evaluación General (COSO I) mediante 2 objetivos Dep. RR.HH. y CONTABLE.

**Interpretación en base a los dos objetivos principales de la empresa:**

De acuerdo a la aplicación de los cuestionarios de evaluación general en base a los 5 componentes del (COSO I), nos hemos enfocado para el debido análisis en 2 objetivos principales de la entidad, aplicándolos al departamento de RR.HH. y contabilidad, a continuación se detallará cada objetivo determinando cuales son los componentes en los que existen inconvenientes y es necesario tomar medidas correctivas.

**Objetivo 1:** Hace referencia sobre la alta rotación en el departamento de bodega, en el cual se ven afectados dos componentes: Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo, en los que se ha obtenido respuestas negativas de acuerdo a la aplicación de los cuestionarios correspondientes.

Por ello es necesario que la empresa tome en cuenta estos dos componentes y se puedan tomar medidas a tiempo para general eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos que se deben aplicar, brindando al personal una capacitación continua que les permita tener un amplio conocimiento de todos los productos que van a manejar y los procesos que deben llevar a cabo, por otra parte es necesario mejorar la comunicación

que es esencial dentro de toda entidad para realizar un trabajo que brinde seguridad al mercado que se maneja.

**El objetivo 2:** Hace referencia al cumplimiento de las actividades que generen eficiencia en los estándares de calidad no existen problemas ya que se encuentran presentes y en funcionamiento y se maneja de manera integrada todos los componentes, pero es necesario que se realice un monitoreo y supervisión continua de los procesos que se realizan interna y externamente para mayor efectividad.

### 3.3. Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los 5 componentes (COSO I).

Resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios tanto al área de RR.HH. y Contable en los cuales se determinará si el componente está presente y en funcionamiento en la empresa.

<b>Evaluación de los 5 componentes (COSO I) al departamento de RR.HH.</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
<b>Componente:</b>	<b>ENTORNO DE CONTROL</b>		
¿Está presente el componente?	5	1	En cuanto al Entorno de control se puede determinar que la empresa maneja adecuadamente este componente, ya que cada uno de los trabajadores

			conoce y persiguen los objetivos, estructuras y políticas establecidas.
¿Está en funcionamiento?	5	1	Se encuentra en funcionamiento el componente ya que el departamento de RR.HH., trata de que todo el personal se involucre con la empresa de manera activa, y buscando el bien de cada uno de los trabajadores.
<b>Componente:</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
¿Está presente el componente?	3	2	Para la Evaluación de riesgos la empresa se guía en el manual de procedimientos, pero es necesario que se maneje una supervisión de manera constante y que los cambios que se realicen sean aplicados en todos los casos no solo en situaciones graves.
¿Está en funcionamiento?	3	2	Se encuentra en funcionamiento, pero se debería tener en cuenta nuevos procesos para mejorarlo y lograr disminuir el impacto de riesgos que podría causar graves problemas a la empresa.
<b>Componente:</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
¿Está presente el componente?	3	3	En las actividades de control no existe inconveniente ya que cada supervisor de área realiza

			cuestionarios de C.I. para determinar en qué porcentaje de cumplimiento se encuentra su departamento.
¿Está en funcionamiento?	3	3	El departamento de RR.HH. en cuanto al componente de las actividades de C.I., trata de que se encuentre en correcto funcionamiento a pesar de que aún se necesita tomar medidas en cuanto a que se pierden los documentos físicos que se manejan internamente.
<b>Componente:</b>	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
¿Está presente el componente?	3	2	En cuanto a la información y comunicación existen deficiencias ya que el personal no informa a tiempo sobre procedimientos que realizan sin autorización, es por ello que se ve la necesidad de supervisar su trabajo de manera constante.
¿Está en funcionamiento?	2	3	Se encuentra en funcionamiento pero se debe considerar posibles cambios en cuanto a este componente, y mejorar la comunicación entre todos los trabajadores en los diferentes departamentos.
<b>Componente:</b>	<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>		
¿Está presente el componente?	3	1	La empresa trata de supervisar cada uno de los procesos que se realizan

			diariamente pero no se utilizan los C.I. adecuados, por lo que es necesario establecer procesos de supervisión más efectivos.
¿Está en funcionamiento?	2	2	Se encuentra en funcionamiento el componente pero se debe mejorar en cuanto a supervisar la información que se maneja tecnológicamente.

*Tabla 9 Análisis de la Evaluación de los 5 componentes COSO I Dep. RR.HH.*

Resultados obtenidos de la aplicación al Departamento CONTABLE RR.HH.

<b>Evaluación de los 5 componentes (COSO I) al departamento de CONTABILIDAD</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>

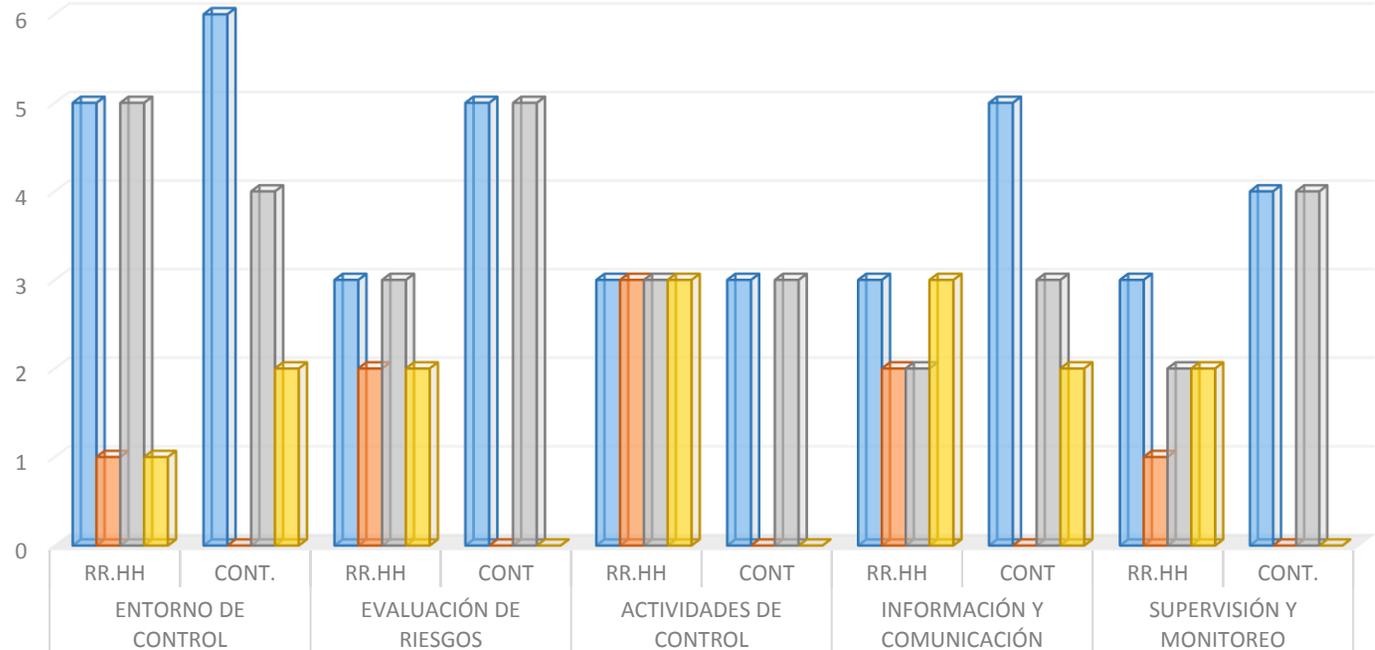
Componente:	ENTORNO DE CONTROL		
¿Está presente el componente?	6	0	El componente de Entorno de control se encuentra presente en la organización, cumpliendo de manera efectiva cada uno de los procedimientos correspondientes.
¿Está en funcionamiento?	4	2	En cuanto a su funcionamiento se debe mejorar, ya que no se lo aplica de manera correcta.
Componente:	EVALUACIÓN DE RIESGOS		
¿Está presente el componente?	5	0	En cuanto a la evaluación de riesgos la empresa maneja correctamente este componente.
¿Está en funcionamiento?	5	0	En su funcionamiento no existe ningún problema ya que cumple con los parámetros de la entidad.
Componente:	ACTIVIDADES DE CONTROL		

¿Está presente el componente?	3	0	Las actividades de control de la empresa se manejan de manera integrada, y se encuentra presente en cada área y departamento.
¿Está en funcionamiento?	3	0	En su funcionamiento no existe ningún problema que puede afectar directamente a este componente.
<b>Componente:</b>	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
¿Está presente el componente?	5	0	En cuanto a la Información y comunicación se encuentra presente pero hay que mejorar ya que no todos cuentan con una adecuada información.
¿Está en funcionamiento?	3	2	En su funcionamiento existen problemas ya que no tratan a tiempo los problemas de la información que se maneja interna.
<b>Componente:</b>	<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>		
¿Está presente el componente?	4	0	El componente se encuentra presente pero existen problemas en cuanto al monitoreo constante que se debe

			realizar en ciertos departamentos.
¿Está en funcionamiento?	4	0	Está en funcionamiento pero se debe tomar medidas oportunas para mejorar y hacer que sea más efectivo dentro de la organización.

*Tabla 10 Análisis de la Evaluación de los 5 componentes COSO I Dep. Contable RR.HH.*

### RESULTADOS DE LA APLICACIÓN CUESTIONARIO (COSO I) DEP. RR.HH Y CONTABILIDAD



Está presente el componente SI	5	6	3	5	3	3	3	5	3	4
Está presente el componente NO	1	0	2	0	3	0	2	0	1	0
Está en funcionamiento SI	5	4	3	5	3	3	2	3	2	4
Está en funcionamiento NO	1	2	2	0	3	0	3	2	2	0

Gráfico 3 Resultados de la aplicación cuestionarios COSO I Dep. RR.HH. y CONTABILIDAD.

## **Interpretación de los resultados obtenidos de los 5 componentes (COSO I)**

La aplicación de los cuestionarios de C.I. en base a los 5 componentes se lo aplicó al departamento de RR.HH. y Contabilidad, obteniendo los siguientes resultados de acuerdo a cada uno de los componentes del (COSO I).

**Entorno de Control:** Se encuentra presente y en funcionamiento, no existen problemas graves en cuanto a este componente, pero se podría realizar un control para que todos los trabajadores tengan conocimiento claro de los valores éticos que se manejan en la entidad.

**Evaluación de Riesgos:** El presente componente se encuentra presente pero existe problemas en cuanto a su funcionamiento ya que es necesario que se lleve un control adecuado de la información que el personal pueda sacar de la entidad, y se tenga en cuenta un plan en caso de existir fraude por parte de los trabajadores.

**Actividades de Control:** El componente está presente y en funcionamiento de manera correcta, pero es necesario que exista un control sobre la documentación que se maneja internamente de acuerdo a las actividades de cada área o departamento que manejan ya que normalmente no cuentan con un C.I., en base a esta situación.

**Información y Comunicación:** Se encuentra presente en ciertos casos, pero existen problemas en cuanto a su funcionamiento ya que no se maneja la información de manera correcta por parte del personal y no lo transmiten a los clientes de manera adecuada es por ello que es necesario tomar medidas en cuanto a este componente.

**Supervisión y Monitoreo:** Está presente pero no en funcionamiento ya que el monitoreo y supervisión no lo realizan de manera continua solo lo hacen cuando se suscitan problemas graves dentro de la entidad pero una vez resueltos no se realiza un control adecuado.

Después del análisis realizado se debe tomar ciertas medidas en los siguientes componentes para mejorar el C.I.

- **Evaluación de Riesgos**
- **Información y Comunicación**
- **Supervisión y Monitoreo.**

**Aplicación de los cuestionarios sobre los 17 principios de C.I. (COSO I).**

Cuestionario de Control Interno sobre los 17 principios en base al (COSO I), Empresa Servimaram encargada del área de RR.HH. De la Empresa PRONACA C.A.						
Componente:		ENTORNO DE CONTROL				
Principio 1:		Compromiso con la integridad y valores éticos.				
Evaluación	Presente		En Funcionamiento		Explicación/ Conclusión	
	SI	NO	SI	NO		
1. La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.		X		X		El consejo administrativo y la dirección en cuanto a sus valores éticos los dan a conocer a cada uno de sus trabajadores, teniendo en cuenta las normas de conducta y el desempeño que cada uno tengo en su área de trabajo, pero es necesario que se establezca un código de ética que les permita tener una visión más clara de lo que
1.1. El consejo administrativo y la dirección demuestra a través de sus acciones, instrucciones y comportamientos la importancia de la integridad y valores éticos a la hora de apoyar el funcionamiento del sistema de C.I., a todo el personal que labora en la empresa.		X		X		
1.2. La empresa define y asegura la comprensión de las normas de conducta en todos los niveles de la organización así como por parte de los proveedores y socios comerciales.		X		X		
1.3. El departamento de RR.HH. Se encarga de evaluar el desempeño de profesionales y equipos con respecto a las normas de conducta que se espera en la entidad.		X		X		

1.4. Los problemas que se puedan producir con respecto a las normas de conducta que se esperan de la entidad son identificadas y remediadas de forma oportuna y sistemática.	X		X		la empresa requiere de cada uno de las personas que laboran.
1.5. El personal conoce cuáles son sus obligaciones, sanciones y procedimientos de acuerdo a las normas laborales.	X		X		
1.6. La empresa cuenta con un código de ética.	X			X	
<b>Principio 2:</b>	<b>Supervisión del Sistema de C.I.</b>				
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de C.I.	X		X		En cuanto a la supervisión del sistema de C.I., la empresa realiza evaluaciones de cada una de las áreas y departamentos de la empresa pero no lo
2.1. El consejo administrativo identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con los requisitos y expectativas establecidas.	X		X		
2.2. La administración cuenta con miembros apropiados que son independientes de la dirección y sus objetivos a la hora de efectuar evaluaciones y en la toma de decisiones.	X		X		

2.3. Supervisan el diseño, implantación y ejecución del C.I. por parte de la dirección. (5 COMPONENTES COSO I)	X		X		realiza continuamente y no se da el debido seguimiento y monitoreo una vez que se aplica.
2.4. La administración define, mantiene y evalúa periódicamente las habilidades y los conocimientos necesarios entre sus miembros para poder formular preguntas a la alta dirección.	X		X		

<b>Principio 3:</b>	<b>Establecimiento de estructura, Facultades y Responsabilidades</b>				
3.1. La dirección establece los niveles de autoridad y responsabilidad apropiadas para la consecución de objetivos.	X		X		La dirección no establece de manera adecuada las responsabilidades de cada uno de los trabajadores es por ello que existe problemas en cuanto a la información interna en la cual manejan diferentes usuarios y no evalúan continuamente la estructura de la entidad.
3.2. La dirección tiene en cuenta las múltiples estructuras utilizadas (incluidas las operativas, entidades jurídica, proveedores) para respaldar la consecución de los objetivos.	X		X		
3.3. La empresa limita las responsabilidades en cada departamento.	X			X	
3.4. La dirección evalúa cada estructura de la entidad, haciendo posible la ejecución de autoridades y responsabilidades para gestionar las actividades de la entidad.	X			X	
3.5. La dirección y el consejo administrativo delegan autoridad, definen responsabilidades y segregan funciones en casos necesarios a distintos niveles de la organización.	X		X		

<b>Principio 4:</b>	Compromiso con la competencia de los profesionales				
4.1. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes con alineación con los objetivos de la organización.	X		X		
4.2. Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para la consecución de los objetivos.	X		X		La empresa cuenta con sistemas de capacitación desde Quito, y trata de preparar a cada uno de sus trabajadores en las diferentes áreas, pero a pesar de que realizan procesos de formación aún existen vacíos por parte del personal de planta donde existe mayor rotación.
4.3. La dirección evalúa las competencias existentes en la organización y en los proveedores en relación con las políticas y prácticas establecidas.	X		X		
4.4. La empresa proporciona orientación y formación a sus profesionales para atraer, desarrollar y retener al personal y proveedores para respaldar la consecución de objetivos.	X		X		
4.5. La dirección desarrolla planes de contingencia para la asignación de responsabilidades importantes de C.I.	X		X		
<b>Principio 5:</b>	Responsabilidad por la rendición de cuentas				
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de C.I. Para la consecución de los objetivos.	X			X	La empresa no define correctamente las responsabilidades

5.1. La dirección establece mecanismos para favorecer la comunicación y la responsabilidad de la rendición de cuentas por parte de los profesionales correspondientes con respecto al desempeño de sus responsabilidades en el C.I.	X		X		de sus trabajadores a nivel de C.I. para el cumplimiento de sus objetivos, pero mantienen una cultura de rendición de cuentas en cada departamento sobre todo en el financiero.
5.2. La dirección establece parámetros de medición del desempeño, incentivos y otras recompensas con respecto a las responsabilidades en todos los niveles jerárquicos de la entidad.	X		X		
5.3. La administración evalúa y ajusta las presiones asociadas a la consecución de los objetivos a medida que asignan responsabilidades, desarrollan parámetros de medición y evaluación del desempeño.	X			X	
5.4. La dirección alinea los incentivos y recompensas con el desempeño de las responsabilidades de C.I. para el cumplimiento de los objetivos.	X		X		
5.5. El departamento de RR.HH. evalúa el cumplimiento de las normas de conducta y los niveles esperados de competencias y proporciona recompensas o aplica medidas disciplinarias.	X		X		
<b>Componente:</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
<b>Principio 6:</b>	Definición de objetivos adecuados				
<b>Evaluación</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>Objetivos Operacionales:</b>					
6. Los objetivos operacionales reflejan la elección adecuada por parte de la dirección en relación con la estructura, consideraciones sectoriales y el desempeño eficiente de la entidad.	X		X		Los objetivos operacionales reflejan que la empresa maneja un sistema de riesgos efectivo

6.1. La dirección tiene en cuenta la tolerancia al riesgo y los niveles aceptables de variación en relación con la consecución de los objetivos operacionales.	X		X		que les ayuda a mantener un riesgo tolerable, pero en los últimos años no se ha podido obtener el rendimiento financiero deseado en base a sus objetivos.
6.2. La empresa ha obtenido el rendimiento financiero deseado, dentro de los objetivos operacionales.		X	X		
6.3. La empresa utiliza los objetivos operacionales como base para asignar recursos para lograr el desempeño operacional y financiero.	X		X		
<b>Objetivos de información financiera externa.</b>					
6.4. Los objetivos de información financiera son coherentes con los principios contables y están a disposición de la entidad.	X		X		La empresa cuenta con información financiera externa con total veracidad y de acuerdo a los principios contables, y de acuerdo a la reglamentación vigente, es por ello que no existe problema alguno en esta fase.
6.5. La información externa refleja las transacciones y acontecimientos relevantes para mostrar las características cualitativas y las aseveraciones contables realizadas.	X		X		
<b>Objetivos de información no financiera externa.</b>					
6.6. La dirección establece objetivos coherentes con las leyes y regulaciones.	X		X		La información externa es manejada coherentemente y siempre buscando el cumplimiento en su totalidad de las leyes.
6.7. La información externa refleja las transacciones y acontecimientos correspondientes dentro de un rango de límite aceptable.	X		X		

<b>Objetivos de información financiera interna.</b>					
6.8. La información interna proporciona a la empresa información completa y precisa con relación a las opciones elegidas por la dirección y la información necesaria para la gestión de la entidad.	X		X		La información interna que maneja la entidad siempre se trata de que el personal lo conozca de manera completa y precisa para poder tomar decisiones en el momento adecuado, y poner a disposición de cada uno de los departamentos.
6.9. La información interna refleja las transacciones y acontecimientos correspondientes dentro de un rango de límite aceptable.	X		X		
<b>Objetivos de cumplimiento</b>					
6.10. Las leyes y regulaciones establecen normas mínimas de conducta que la entidad integra en sus objetivos de cumplimiento.	X		X		No existe ningún problema en base a los objetivos de cumplimiento.
6.11. La dirección tiene en cuenta los niveles aceptables de variación en relación con la consecución de los objetivos de cumplimiento.	X		X		

<b>Principio 7:</b>	<b>Identificación y análisis de riesgos</b>				
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	X		X		En cuanto al análisis de riesgos la empresa no cuenta con mecanismos que favorecen la consecución de los

7.1. La empresa identifica y evalúa los riesgos a nivel de entidad, filial, división, unidad operativa y función relevantes para la consecución de sus objetivos.	X		X		objetivos establecidos ya que no es efectivo el sistema de evaluaciones que manejan, y los riesgos identificados no incluyen una estimación de potencial del riesgo.
7.2. En cuanto a la identificación de riesgos tienen en cuenta factores internos y externos y su impacto en la consecución de los objetivos.	X		X		
7.3. La empresa cuenta con mecanismos efectivos de evaluación de riesgos que implican a los niveles oportunos de la dirección	X			X	
7.4. Los riesgos identificados son analizados a través de procesos que incluyen la estimación de la importancia potencial del riesgo.	X			X	
7.5. La evaluación de los riesgos incluye la consideración de cómo debe gestionarse el riesgo y si se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.	X		X		
<b>Principio 8:</b>	<b>Evaluación del riesgo de fraude</b>				
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	X		X		No cuentan con un sistema de C.I. definido en caso de existir un posible fraude dentro de la entidad.
8.1. La evaluación de fraude tiene en cuenta posibles informaciones fraudulentas, pérdida de activos y casos de corrupción que se deriven de las distintas maneras en que se puede producir conductas irregulares.	X		X		
8.2. La empresa tiene en cuenta que los riesgos de fraude se han realizado por incentivos o presiones.		X		X	

8.3. En la evaluación de riesgos de fraude se tiene en cuenta cómo la dirección y otros miembros del personal podrían verse motivados a participar o justificar actuaciones irregulares.		X		X	
<b>Principio 9:</b>	Identificación y análisis de cambios significativos.				
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de C.I., que manejan.	X		X		La empresa maneja correctamente la identificación y análisis de los posibles cambios significativos que puede existir en la organización, es por ello que el departamento de RR.HH. realiza procesos de identificación de riesgos trimestralmente.
9.1. Se tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los grandes cambios, las operaciones de negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de C.I.	X		X		
9.2. La empresa tiene en cuenta los cambios en la dirección y en las correspondientes actitudes y filosofías con respecto al sistema de C.I.	X		X		
9.3. El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la entidad.	X		X		

<b>Componente:</b>	ACTIVIDADES DE CONTROL				
<b>Principio 10:</b>	Diseño y desarrollo de actividades de control				
Evaluación	Presente		En Funcionamiento		Explicación/ Conclusión
	SI	NO	SI	NO	
10. La organización define y desarrolla actividades de Control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	X		X		En la evaluación realizada al principio 10, se ha podido determinar que la empresa realiza actividades

10.1. Las actividades de control contribuyen a garantizar que las respuestas dadas para abordar y mitigar riesgos específicos se lleven a cabo de manera efectiva.	X		X		de control, las cuales es necesario que el departamento de RR.HH. realice evaluaciones continuas de cada actividad que se realiza para obtener resultados efectivos.
10.2. La dirección tendrá en cuenta cómo afectan a la selección y desarrollo de las actividades de control los factores como el entorno, la complejidad, la naturaleza y el alcance de sus operaciones así como las características específicas de su organización.	X		X		
10.3. Entre las actividades de control se incluyen una variedad de controles, entre los cuales se puede aplicar un equilibrio de enfoques y metodologías para mitigar los riesgos, teniendo en cuenta controles manuales y controles preventivos y de detección.	X		X		
10.4. La dirección tiene en cuenta las actividades de Control a los distintos niveles de la entidad.	X		X		
<b>Principio 11:</b>	<b>Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología</b>				
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	X		X		Cuentan con procesos de control tecnológico, pero es necesario que se realice procesos de control en base a cada usuario proporcionándoles a cada uno su clave y que solo esa persona pueda ingresar para evitar
11.1. En la empresa se realizan actividades de control en base al acceso de los usuarios a la red corporativa.		X		X	
11.2. La empresa realiza actividades de control sobre los procesos de adquisidores, desarrollo y mantenimiento de la tecnología.	X		X		

11.3. La dirección selecciona y desarrolla actividades de control que son diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso a las tecnologías.	X		X		problemas en la entidad.
<b>Principio 12:</b>	Despliegue de políticas y procedimientos				
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de C.I. y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	X		X		De acuerdo a la evaluación del principio 12 se puede determinar que la empresa no realiza actividades relevantes de control.
12.1. La administración establece actividades de control que se incorporen con los procesos de negocio día a día de las actividades de los empleados a través de políticas establecidas.	X		X		
12.2. El departamento de RR.HH. establece actividades de control para que se lleve a cabo la ejecución de las políticas.	X		X		
12.3. Se designa a un grupo de personas a que lleven a cabo actividades de control oportunamente según lo definido en las políticas y los procedimientos.	X		X		
12.4. La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar que siguen siendo relevantes y las actualiza cuando se considera necesario.	X			X	

<b>Componente:</b>	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
<b>Principio 13:</b>	Utilización de Información relevante.				
<b>Evaluación</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13. La organización obtiene o genere y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de C.I.	X		X		En cuanto a la información que maneja la empresa internamente se lo realiza de manera actual y precisa, pero existe inconvenientes en cuanto a la comunicación que deben dar sus trabajadores a los clientes ya que no cuentan con total información en ciertos casos.
13.1. La empresa cuenta con procesos de identificación de información necesaria y respalda el funcionamiento de los otros componentes de C.I., y la consecución de objetivos.	X		X		
13.2. La empresa cuenta con sistemas de información que captan fuentes de datos tanto internas como externas.	X		X		
13.3. Los sistemas que se manejan en la empresa generan información de manera actual, precisa, integra, accesible, protegida y verificable y que se custodia de forma oportuna.	X		X		
13.4. La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y respalda la consecución de los objetivos.	X		X		
<b>Principio 14:</b>	Comunicación Interna.				
14. La organización comunica información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de C.I.	X		X		En cuanto a la comunicación interna no existen canales independientes ya que todos se

14.1. El departamento de RR.HH. Se encarga de realizar procesos de comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades.	X		X		integran con la matriz en Quito.
14.2. Existen canales de comunicación independientes que actúen como mecanismos a prueba de fallos para permitir una comunicación más efectiva.		X		X	
14.3. El método de comunicación que utiliza la empresa tiene en cuenta el marco temporal, el público al que se dirige y la naturaleza de la información.	X		X		
<b>Principio 15:</b>	<b>Comunicación con el Exterior.</b>				
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos clave que afectan al funcionamiento del C.I.	X		X		En la empresa la comunicación externa que se maneja de los trabajadores con los clientes muchas veces existen problemas ya que dan información más allá de lo que realmente deben dar.
15.1. La empresa maneja procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes externas, incluidos los accionistas, socios, propietarios, organismos reguladores, clientes y analistas financieros, entre otros.	X		X		
15.2. Los canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y demás terceros realicen aportaciones, lo cual permite que la dirección reciba información relevante.	X		X		
15.3. La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que se lleve a cabo a terceros externos se comunica al consejo administrativo.	X		X		

<b>Componente:</b>	<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
<b>Principio 16:</b>	Evaluaciones continuas y/o separadas.				
<b>Evaluación</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas independientes para determinar si los componentes del sistema de C.I., están presentes y en funcionamientos.	X		X		En cuanto a la evaluación del principio 16 existen problemas en cuanto a las evaluaciones continuas y separadas que se deben realizar continuamente al personal en las diferentes áreas y después de monitorear cada procedimiento no se cumple con la supervisión adecuada.
16.1. La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas y separadas.	X			X	
16.2. La empresa tiene presente el ritmo de cambio en la entidad y en los procesos de negocio y la hora de seleccionar y desarrollar evaluaciones.	X		X		
16.3. El sistema de C.I. de la empresa en cada momento se utiliza como referencia para realizar las evaluaciones.	X		X		
16.4. El departamento de RR.HH. Encargado de la aplicación de las evaluaciones dispone de suficiente conocimiento para comprender el objetivo de las evaluaciones.	X		X		
16.5. La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas en función del riesgo.	X		X		

<b>Principio 17:</b>	Evaluación y Comunicación de Deficiencias.				
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de C.I. de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo.	X		X		No existen problemas graves en la comunicación de las deficiencias, pero se debe realizar evaluaciones para determinar y efectuar procesos para mantener un control adecuado, efectivo y eficiente.
17.1. La administración analiza los resultados de las evaluaciones continuas y separadas.	X		X		
17.2. Las deficiencias se comunican a aquellas partes responsables de adoptar medidas correctivas, así como la alta dirección y consejo administrativo.	X		X		
17.3. La empresa realiza seguimiento para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna.	X		X		
<p>Entrevistado: Bibiana Saquicela</p> <p>Cargo: Jefa del departamento de RR.HH.</p> <p>Elaborado por: La autora a partir de información de Commission (2013).</p> <p>Fecha: 13 de mayo del 2017</p>					

*Tabla 11 Cuestionarios de C.I. 17 principios Dep. RR.HH.*

**Aplicación de los 17 principios (COSO I) al área CONTABLE RR.HH.**

<b>Cuestionario de Control Interno sobre los 17 principios en base al (COSO I), Empresa Servimaram encargada del área de CONTABLE RR.HH. De la Empresa PRONACA C.A.</b>					
<b>Componente:</b>	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
<b>Principio 1:</b>	Compromiso con la integridad y valores éticos.				
<b>Evaluación</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1. La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.	X		X		Este principio se evaluó de acuerdo a la empresa y unidad operativa, se determina que el principio 1 está presente y en funcionamiento de acuerdo a los componentes del (COSO I), pero es necesario que el departamento de RR.HH. de a conocer de manera más profunda los valores de la entidad para un cumplimiento efectivo.
1.1. El consejo administrativo y la dirección demuestra a través de sus acciones, instrucciones y comportamientos la importancia de la integridad y valores éticos a la hora de apoyar el funcionamiento del sistema de C.I., a todo el personal que labora en la empresa.	X		X		
1.2. La empresa define y asegura la comprensión de las normas de conducta en todos los niveles de la organización así como por parte de los proveedores y socios comerciales.	X		X		
1.3. El departamento de RR.HH. Se encarga de evaluar el desempeño de profesionales y equipos con respecto a las normas de conducta que se espera en la entidad.	X		X		

1.4. Los problemas que se puedan producir con respecto a las normas de conducta que se esperan de la entidad son identificadas y remediadas de forma oportuna y sistemática.	X		X		
1.5. El personal conoce cuáles son sus obligaciones, sanciones y procedimientos de acuerdo a las normas laborales.	X		X		
1.6. La empresa cuenta con un código de ética.		X	X		
<b>Principio 2:</b>	<b>Supervisión del Sistema de C.I.</b>				
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de C.I.	X		X		En base a la supervisión del sistema de C.I., se debe mantener los procesos que se han venido realizando y generar nuevos cambios en cuanto a la aplicación de las evaluaciones que se deben realizar para que nos proporcionen información con total veracidad de cómo se maneja el C.I.
2.1. El consejo administrativo identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con los requisitos y expectativas establecidas.	X		X		
2.2. La administración cuenta con miembros apropiados que son independientes de la dirección y sus objetivos a la hora de efectuar evaluaciones y en la toma de decisiones.	X		X		
2.3. Supervisan el diseño, implantación y ejecución del C.I. por parte de la dirección. (5 COMPONENTES COSO I)	X		X		

2.4. La administración define, mantiene y evalúa periódicamente las habilidades y los conocimientos necesarios entre sus miembros para poder formular preguntas a la alta dirección.	X		X		
--	---	--	---	--	--

	Establecimiento de estructura, Facultades y Responsabilidades				
<b>Principio 3:</b>					
3.1. La dirección establece los niveles de autoridad y responsabilidad apropiadas para la consecución de objetivos.	X		X		En el principio 3 se ha podido determinar que el componente está presente y en funcionamiento pero debería mejorar en cuanto a designar de manera clara cada una de las responsabilidades que cada trabajador deber realizar para un manejo eficiente de cada actividad.
3.2. La dirección tiene en cuenta las múltiples estructuras utilizadas (incluidas las operativas, entidades jurídica, proveedores) para respaldar la consecución de los objetivos.	X		X		
3.3. La empresa limita las responsabilidades en cada departamento.	X		X		
3.4. La dirección evalúa cada estructura de la entidad, haciendo posible la ejecución de autoridades y responsabilidades para gestionar las actividades de la entidad.	X		X		
3.5. La dirección y el consejo administrativo delegan autoridad, definen responsabilidades y segregan funciones en casos necesarios a distintos niveles de la organización.	X		X		
<b>Principio 4:</b>	Compromiso con la competencia de los profesionales				
4.1. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes con alineación con los objetivos de la organización.	X		X		En el principio 4 la empresa maneja adecuadamente el compromiso de capacitar a sus

4.2. Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para la consecución de los objetivos.	X		X		trabajadores, pero deberían capacitarles de manera continua ya que con frecuencia tienen que estar al día en nuevos procesos de manejar los productos.
4.3. La dirección evalúa las competencias existentes en la organización y en los proveedores en relación con las políticas y prácticas establecidas.	X		X		
4.4. La empresa proporciona orientación y formación a sus profesionales para atraer, desarrollar y retener al personal y proveedores para respaldar la consecución de objetivos.	X		X		
4.5. La dirección desarrolla planes de contingencia para la asignación de responsabilidades importantes de C.I.	X		X		
<b>Principio 5:</b>	<b>Responsabilidad por la rendición de cuentas</b>				
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de C.I. Para la consecución de los objetivos.	X		X		La rendición de cuentas es esencial para la empresa por lo que siempre busca que todos los procesos sean manejados de manera correcta con total veracidad para brindar confianza al mercado y estar continuamente informando sobre los parámetros que se manejan para brindar un producto totalmente de calidad.
5.1. La dirección establece mecanismos para favorecer la comunicación y la responsabilidad de la rendición de cuentas por parte de los profesionales correspondientes con respecto al desempeño de sus responsabilidades en el C.I.	X		X		
5.2. La dirección establece parámetros de medición del desempeño, incentivos y otras recompensas con respecto a las responsabilidades en todos los niveles jerárquicos de la entidad.	X		X		
5.3. La administración evalúa y ajustan las presiones asociadas a la consecución de los objetivos a medida que asignan responsabilidades, desarrollan parámetros de medición y evaluación del desempeño.	X		X		

5.4. La dirección alinea los incentivos y recompensas con el desempeño de las responsabilidades de C.I. para el cumplimiento de los objetivos.	X		X		
5.5. El departamento de RR.HH. evalúa el cumplimiento de las normas de conducta y los niveles esperados de competencias y proporciona recompensas o aplica medidas disciplinarias.	X		X		
<b>Componente:</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
<b>Principio 6:</b>	Definición de objetivos adecuados				
<b>Evaluación</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>Objetivos Operacionales:</b>					
6. Los objetivos operacionales reflejan la elección adecuada por parte de la dirección en relación con la estructura, consideraciones sectoriales y el desempeño eficiente de la entidad.	X		X		En cuanto a sus objetivos operacionales la entidad no ha obtenido su rendimiento financiero deseado ya que durante los 3 últimos años la situación económica no permite que los clientes adquieran sus productos como antes.
6.1. La dirección tiene en cuenta la tolerancia al riesgo y los niveles aceptables de variación en relación con la consecución de los objetivos operacionales.	X		X		
6.2. La empresa ha obtenido el rendimiento financiero deseado, dentro de los objetivos operacionales.		X	X		
6.3. La empresa utiliza los objetivos operacionales como base para asignar recursos para lograr el desempeño operacional y financiero.	X		X		
<b>Objetivos de información financiera externa.</b>					

6.4. Los objetivos de información financiera son coherentes con los principios contables y están a disposición de la entidad.	X		X		La información financiera externa que se maneja se trata de dar a conocer manteniéndose de acuerdo a los principios contables y leyes establecidas.
6.5. La información externa refleja las transacciones y acontecimientos relevantes para mostrar las características cualitativas y las aseveraciones contables realizadas.	X		X		
<b>Objetivos de información no financiera externa.</b>					
6.6. La dirección establece objetivos coherentes con las leyes y regulaciones.	X		X		En cuanto a la información externa no existen problemas graves en la entidad.
6.7. La información externa refleja las transacciones y acontecimientos correspondientes dentro de un rango de límite aceptable.	X		X		
<b>Objetivos de información financiera interna.</b>					
6.8. La información interna proporciona a la empresa información completa y precisa con relación a las opciones elegidas por la dirección y la información necesaria para la gestión de la entidad.	X		X		La empresa establece información financiera interna de acuerdo a los objetivos y componentes de manera integrada.
6.9. La información interna refleja las transacciones y acontecimientos correspondientes dentro de un rango de límite aceptable.	X		X		
<b>Objetivos de cumplimiento</b>					
6.10. Las leyes y regulaciones establecen normas mínimas de conducta que la entidad integra en sus objetivos de cumplimiento.	X		X		No existen problemas en cuanto a los objetivos de cumplimiento.

6.11. La dirección tiene en cuenta los niveles aceptables de variación en relación con la consecución de los objetivos de cumplimiento.	X		X		
---	---	--	---	--	--

<b>Principio 7:</b>	Identificación y análisis de riesgos				
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	X		X		El principio 7 está presente y en funcionamiento de acuerdo a los componentes (coso I), pero es necesario seguir manteniendo procesos de identificación de riesgos para llegar a un nivel tolerable, y que permita tomar medidas necesarias en caso de existir un riesgo que produzca problemas a la empresa.
7.1. La empresa identifica y evalúa los riesgos a nivel de entidad, filial, división, unidad operativa y función relevantes para la consecución de sus objetivos.	X		X		
7.2. En cuanto a la identificación de riesgos tienen en cuenta factores internos y externos y su impacto en la consecución de los objetivos.	X		X		
7.3. La empresa cuenta con mecanismos efectivos de evaluación de riesgos que implican a los niveles oportunos de la dirección	X		X		

7.4. Los riesgos identificados son analizados a través de procesos que incluyen la estimación de la importancia potencial del riesgo.	X		X		
7.5. La evaluación de los riesgos incluye la consideración de cómo debe gestionarse el riesgo y si se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.	X		X		
<b>Principio 8:</b>	Evaluación del riesgo de fraude				
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	X		X		En cuanto a la evaluación de riesgo de fraude la empresa no cuenta con ningún sistema de C.I. en caso de existirlo.
8.1. La evaluación de fraude tiene en cuenta posibles informaciones fraudulentas, pérdida de activos y casos de corrupción que se deriven de las distintas maneras en que se puede producir conductas irregulares.	X		X		
8.2. La empresa tiene en cuenta que los riesgos de fraude se han realizado por incentivos o presiones.		X	X		
8.3. En la evaluación de riesgos de fraude se tiene en cuenta cómo la dirección y otros miembros del personal podrían verse motivados a participar o justificar actuaciones irregulares.	X		X		
<b>Principio 9:</b>	Identificación y análisis de cambios significativos.				
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de C.I., que manejan.	X		X		En el principio 9 de acuerdo a la evaluación realizada la empresa realiza

9.1. Se tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los grandes cambios, las operaciones de negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de C.I.		X	X		análisis de los posibles cambios que pueden existir, pero no existe un sistema de C.I. en cuanto a los impactos potenciales que esto podría causar.
9.2. La empresa tiene en cuenta los cambios en la dirección y en las correspondientes actitudes y filosofías con respecto al sistema de C.I.	X		X		
9.3. El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la entidad.	X		X		

<b>Componente:</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
<b>Principio 10:</b>	Diseño y desarrollo de actividades de control				
<b>Evaluación</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
10. La organización define y desarrolla actividades de Control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	X		X		En la evaluación realizada al principio 10, se ha podido determinar que la empresa realiza actividades de control, las cuales es necesario que el departamento de RR.HH. realice evaluaciones continuas de cada actividad que se realiza para obtener resultados efectivos
10.1. Las actividades de control contribuyen a garantizar que las respuestas dadas para abordar y mitigar riesgos específicos se lleven a cabo de manera efectiva.	X		X		
10.2. La dirección tendrá en cuenta cómo afectan a la selección y desarrollo de las actividades de control los factores como el entorno, la complejidad, la naturaleza y el alcance de sus operaciones así como las características específicas de su organización.	X		X		

10.3. Entre las actividades de control se incluyen una variedad de controles, entre los cuales se puede aplicar un equilibrio de enfoques y metodologías para mitigar los riesgos, teniendo en cuenta controles manuales y controles preventivos y de detección.	X		X		
10.4. La dirección tiene en cuenta las actividades de Control a los distintos niveles de la entidad.	X		X		
<b>Principio 11:</b>	Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología				
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	X		X		
11.1. En la empresa se realizan actividades de control en base al acceso de los usuarios a la red corporativa.	X		X		El principio 11 está presente y en funcionamiento por lo que la empresa realiza controles tecnológicos a nivel de la entidad y lo realiza de manera independiente para cada uno de los trabajadores por medio de los PEDEA.
11.2. La empresa realiza actividades de control sobre los procesos de adquisidores, desarrollo y mantenimiento de la tecnología.	X		X		
11.3. La dirección selecciona y desarrolla actividades de control que son diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso a las tecnologías.	X		X		
<b>Principio 12:</b>	Despliegue de políticas y procedimientos				
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de C.I. y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	X		X		De acuerdo a la evaluación del principio 12, se puede determinar que la empresa no realiza

12.1. La administración establece actividades de control que se incorporen con los procesos de negocio día a día de las actividades de los empleados a través de políticas establecidas.	X		X		actividades relevantes de control.
12.2. El departamento de RR.HH. establece actividades de control para que se lleve a cabo la ejecución de las políticas.	X		X		
12.3. Se designa a un grupo de personas a que lleven a cabo actividades de control oportunamente según lo definido en las políticas y los procedimientos.	X		X		
12.4. La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar que siguen siendo relevantes y las actualiza cuando se considera necesario.	X		X		

<b>Componente:</b>	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
<b>Principio 13:</b>	Utilización de Información relevante.				
<b>Evaluación</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13. La organización obtiene o genere y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de C.I.	X		X		El principio 13 está presente pero no en funcionamiento en cuanto a los sistemas que se manejan de manera actual y precisa, es por ello que es necesario establecer
13.1. La empresa cuenta con procesos de identificación de información necesaria y respalda el funcionamiento de los otros componentes de C.I., y la consecución de objetivos.	X		X		

13.2. La empresa cuenta con sistemas de información que captan fuentes de datos tanto internas como externas.	X		X		información relevante para el cumplimiento de los objetivos.
13.3. Los sistemas que se manejan en la empresa generan información de manera actual, precisa, integra, accesible, protegida y verificable y que se custodia de forma oportuna.	X			X	
13.4. La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y respalda la consecución de los objetivos.	X		X		
<b>Principio 14:</b>	<b>Comunicación Interna.</b>				
14. La organización comunica información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de C.I.	X		X		La empresa en cuanto a la comunicación interna lo realiza eficazmente ya que el departamento de RR.HH. trata de que el personal siempre esté al tanto de lo que sucede en la entidad, aunque no se maneja la información de manera independiente ya que todos los procesos de comunicación deben pasar por la matriz en QUITO.
14.1. El departamento de RR.HH. Se encarga de realizar procesos de comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades.	X		X		
14.2. Existen canales de comunicación independientes que actúen como mecanismos a prueba de fallos para permitir una comunicación más efectiva.	X		X		
14.3. El método de comunicación que utiliza la empresa tiene en cuenta el marco temporal, el público al que se dirige y la naturaleza de la información.	X		X		

<b>Principio 15:</b>	<b>Comunicación con el Exterior.</b>				
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos clave que afectan al funcionamiento del C.I.	X		X		En la empresa la comunicación externa que se maneja de los trabajadores con los clientes muchas veces existen problemas ya que dan información más allá de lo que realmente deben dar.
15.1. La empresa maneja procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes externas, incluidos los accionistas, socios, propietarios, organismos reguladores, clientes y analistas financieros, entre otros.	X		X		
15.2. Los canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y demás terceros realicen aportaciones, lo cual permite que la dirección reciba información relevante.	X		X		
15.3. La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que se lleve a cabo a terceros externos se comunica al consejo administrativo.	X		X		

<b>Componente:</b>	<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
<b>Principio 16:</b>	<b>Evaluaciones continuas y/o separadas.</b>				
<b>Evaluación</b>	<b>Presente</b>		<b>En Funcionamiento</b>		<b>Explicación/ Conclusión</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas independientes para determinar si los componentes del sistema de C.I., están presentes y en funcionamiento.	X		X		El principio 16 se encuentra presente y en funcionamiento, pero es necesario que la empresa realice evaluaciones de manera separada e independientes de manera continua para obtener información relevante y con total veracidad que ayude a la toma de decisiones de los consejo directivo y administrativo.
16.1. La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas y separadas.	X		X		
16.2. La empresa tiene presente el ritmo de cambio en la entidad y en los procesos de negocio y la hora de seleccionar y desarrollar evaluaciones.	X		X		
16.3. El sistema de C.I. de la empresa en cada momento se utiliza como referencia para realizar las evaluaciones.	X		X		
16.4. El departamento de RR.HH. Encargado de la aplicación de las evaluaciones dispone de suficiente conocimiento para comprender el objetivo de las evaluaciones.	X		X		
16.5. La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas en función del riesgo.	X		X		
<b>Principio 17:</b>	<b>Evaluación y Comunicación de Deficiencias.</b>				

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de C.I. de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo.	X		X		No existen problemas graves en la comunicación de las deficiencias, pero se debe realizar evaluaciones para determinar y efectuar procesos para mantener un control adecuado, efectivo y eficiente.
17.1. La administración analiza los resultados de las evaluaciones continuas y separadas.	X		X		
17.2. Las deficiencias se comunican a aquellas partes responsables de adoptar medidas correctivas, así como la alta dirección y consejo administrativo.	X		X		
17.3. La empresa realiza seguimiento para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna.	X		X		
<p>Entrevistado: Ing. Fernanda Narea</p> <p>Cargo: Contadora.</p> <p>Elaborado por: La autora a partir de información de Commission (2013).</p> <p>Fecha: 13 de mayo del 2017</p>					

Tabla 12 Cuestionario de C.I. 17 principios Dep. Contable RR.HH.

### 3.3. Resultados obtenidos de la aplicación del C.I. de los 17 principios (COSO I)

#### Departamento de RR.HH.

Evaluación de los 17 principios en base a los 5 componentes (COSO I) al departamento de RR.HH.			
Componente:	ENTORNO DE CONTROL		
Principio 1:	Compromiso con la integridad y valores éticos.		
Preguntas	SI	NO	Conclusión
¿Está presente el componente?	7	0	El presente principio se encuentra presente en cuanto al componente del

			Entorno de Control, ya que la empresa se enfoca en hacer que sus trabajadores conozcan claramente sus valores éticos.
¿Está en funcionamiento?	6	1	En cuanto a su funcionamiento hay que mejorarlo con nuevos procedimientos que ayudarán al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
<b>Principio 2:</b>	<b>Supervisión del Sistema de C.I.</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	En cuanto al componente 2 se encuentra presente y en funcionamiento correctamente en cuanto a la supervisión del sistema de C.I.
¿Está en funcionamiento?	5	0	
<b>Principio 3:</b>	<b>Establecimiento de estructura, Facultades y Responsabilidades</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	El principio se encuentra presente pero hay que mejorar en cuanto a su funcionamiento de delimitar las responsabilidades de los trabajadores en cada departamento.
¿Está en funcionamiento?	4	1	

Principio 4:	Compromiso con la competencia de los profesionales		
Preguntas	SI	NO	Conclusión
¿Está presente el componente?	5	0	En el principio 4 se encuentra el componente presente y en funcionamiento correctamente, pero es necesario preparar nuevos procedimientos de capacitación.
¿Está en funcionamiento?	5	0	
Principio 5:	Responsabilidad por la rendición de cuentas		
Preguntas	SI	NO	Conclusión
¿Está presente el componente?	6	0	El componente está presente pero en cuanto a su funcionamiento se debe definir las responsabilidades para la rendición de cuentas.
¿Está en funcionamiento?	4	2	
<b>Componente:</b>	EVALUACIÓN DE RIESGOS		
Principio 6:	Definición de objetivos adecuados		
Preguntas	SI	NO	Conclusión

¿Está presente el componente?	11	1	En cuanto al principio 6 existen problemas en que el componente está presente ya que la empresa no ha obtenido el rendimiento deseado pero se encuentra en funcionamiento.
¿Está en funcionamiento?	12	0	
<b>Principio 7:</b>	Identificación y análisis de riesgos		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	6	0	Está presente el componente pero en cuanto a su funcionamiento existen problemas que hay que mejorarlos de acuerdo a los riesgos que mayores problemas pueden ocasionar a la entidad.
¿Está en funcionamiento?	4	2	
<b>Principio 8:</b>	Evaluación del riesgo de fraude		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	2	2	La empresa debería tener en cuenta un sistema de C.I. en cuanto al riesgo de fraude que puede existir en la entidad, el componente se encuentra presente y en funcionamiento.
¿Está en funcionamiento?	2	2	

<b>Principio 9:</b>	Identificación y análisis de cambios significativos.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	4	0	El presente principio se encuentra presente y en funcionamiento en cuanto al análisis de los cambios que pueden darse en la entidad.
¿Está en funcionamiento?	4	0	
<b>Componente:</b>	ACTIVIDADES DE CONTROL		
<b>Principio 10:</b>	Diseño y desarrollo de actividades de control		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	En las actividades de C.I. que maneja la entidad se encuentran presente y en funcionamiento correctamente.
¿Está en funcionamiento?	5	0	
<b>Principio 11:</b>	Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>

¿Está presente el componente?	3	1	La empresa maneja controles tecnológicos adecuados pero es necesario mejorarlos para mayor efectividad en cada actividad diaria que deben realizar.
¿Está en funcionamiento?	3	1	
<b>Principio 12:</b>	Despliegue de políticas y procedimientos		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	El componente en el principio 12 está presente pero en funcionamiento hay que mejorarlo, en las actividades de control relevantes que se deben manejar.
¿Está en funcionamiento?	4	1	
<b>Componente:</b>	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
<b>Principio 13:</b>	Utilización de Información relevante.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	Se encuentra presente y en correcto funcionamiento la información que se debe dar a conocer a los trabajadores.

¿Está en funcionamiento?	5	0	
<b>Principio 14:</b>	Comunicación Interna.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	3	1	El principio 14 está presente y en funcionamiento pero es necesario que la empresa establezca canales de comunicación de manera independiente y que sean directamente con cada uno de los trabajadores.
¿Está en funcionamiento?	3	1	
<b>Principio 15:</b>	Comunicación con el Exterior.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	4	0	El principio 15 está presente y en funcionamiento correctamente.
¿Está en funcionamiento?	4	0	
<b>Componente:</b>	SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
<b>Principio 16:</b>	Evaluaciones continuas y/o separadas.		

Preguntas	SI	NO	Conclusión
¿Está presente el componente?	6	0	Se encuentra presente pero en cuanto a su funcionamiento es necesario supervisar y monitorear cada proceso de manera continua para obtener mejores resultados.
¿Está en funcionamiento?	5	1	
<b>Principio 17:</b>	<b>Evaluación y Comunicación de Deficiencias.</b>		
Preguntas	SI	NO	Conclusión
¿Está presente el componente?	4	0	El principio 17 está presente y en funcionamiento pero es necesario determinar de manera continua cada una de las deficiencias que se vayan presentando en la entidad e ir mejorando.
¿Está en funcionamiento?	4	0	

Tabla 13 Análisis de evaluación de los 17 principios Dep. RR.HH.

**Departamento Contable RR.HH.**



Evaluación de los 17 principios en base a los 5 componentes (COSO I) al departamento de CONTABLE RR.HH.			
<b>Componente:</b>	ENTORNO DE CONTROL		
<b>Principio 1:</b>	Compromiso con la integridad y valores éticos.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	6	1	En cuanto al entorno de control, el principio 1 está presente, pero hay que mejorarlo con nuevos procedimientos que ayudarán al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
¿Está en funcionamiento?	7	0	El principio se encuentra en funcionamiento en cuanto al componente, ya que la empresa se enfoca en verificar que sigan los procedimientos debidos
<b>Principio 2:</b>	Supervisión del Sistema de C.I.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	En cuanto al componente 2, se encuentra presente y en funcionamiento correctamente en cuanto a la supervisión del sistema de C.I.
¿Está en funcionamiento?	5	0	
<b>Principio 3:</b>	Establecimiento de estructura, Facultades y Responsabilidades		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>

¿Está presente el componente?	5	0	De acuerdo al principio 3, el componente está presente y en funcionamiento pero es necesario mejorarlo mediante procesos de asignación de responsabilidades de acuerdo a cada área de trabajo.
¿Está en funcionamiento?	5	0	
<b>Principio 4:</b>	Compromiso con la competencia de los profesionales		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	En el principio 4, se encuentra el componente presente y en funcionamiento correctamente, pero es necesario preparar nuevos procedimientos de capacitación.
¿Está en funcionamiento?	5	0	
<b>Principio 5:</b>	Responsabilidad por la rendición de cuentas		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	6	0	El principio 5, está presente y en correcto funcionamiento de acuerdo a la rendición de cuentas de la entidad.
¿Está en funcionamiento?	6	0	
<b>Componente:</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		

<b>Principio 6:</b>	Definición de objetivos adecuados		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	11	1	El principio 6, de acuerdo al componente de evaluación de riesgo se encuentra presente en la entidad pero hay que mejorar en cuanto al cumplimiento de los objetivos.
¿Está en funcionamiento?	12	0	
<b>Principio 7:</b>	Identificación y análisis de riesgos		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	6	0	La empresa maneja adecuadamente el nivel tolerante de riesgos que puede existir está presente y en funcionamiento.
¿Está en funcionamiento?	6	0	
<b>Principio 8:</b>	Evaluación del riesgo de fraude		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	3	1	La empresa debería tener en cuenta un sistema de C.I. en cuanto al riesgo de fraude que puede existir en la entidad, el componente

¿Está en funcionamiento?	4	0	se encuentra presente y en funcionamiento.
<b>Principio 9:</b>	Identificación y análisis de cambios significativos.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	3	1	De acuerdo a la evaluación que se realizó en el principio 9, se encuentra presente pero hay que determinar los cambios significativos para mejorar los procesos en la entidad.
¿Está en funcionamiento?	4	0	
<b>Componente:</b>	ACTIVIDADES DE CONTROL		
<b>Principio 10:</b>	Diseño y desarrollo de actividades de control		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	En las actividades de C.I. que maneja la entidad se encuentran presente y en funcionamiento correctamente.
¿Está en funcionamiento?	5	0	
<b>Principio 11:</b>	Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>

¿Está presente el componente?	4	0	El principio 11, se encuentra presente y en funcionamiento
¿Está en funcionamiento?	4	0	correctamente pero es necesario establecer controles más rigurosos sobre la tecnología que el personal maneja.
<b>Principio 12:</b>	Despliegue de políticas y procedimientos		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	El componente en el principio 12, está presente pero en funcionamiento hay que mejorarlo, en las actividades de control relevantes que se deben manejar.
¿Está en funcionamiento?	5	0	
<b>Componente:</b>	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
<b>Principio 13:</b>	Utilización de Información relevante.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	5	0	El componente se encuentra presente y en funcionamiento pero es necesario mantener procesos de verificación de cómo cada departamento maneja la información.
¿Está en funcionamiento?	4	1	
<b>Principio 14:</b>	Comunicación Interna.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	4	0	La comunicación interna que maneja la empresa está

			presente y en funcionamiento de acuerdo al manual de procedimientos que maneja la entidad.
¿Está en funcionamiento?	4	0	
<b>Principio 15:</b>	Comunicación con el Exterior.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	4	0	El principio 15, está presente y en funcionamiento correctamente.
¿Está en funcionamiento?	4	0	
<b>Componente:</b>	SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
<b>Principio 16:</b>	Evaluaciones continuas y/o separadas.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	6	0	Se encuentra presente pero en cuanto a su funcionamiento es necesario supervisar y monitorear cada proceso de manera continua para obtener mejores resultados.
¿Está en funcionamiento?	6	0	
<b>Principio 17:</b>	Evaluación y Comunicación de Deficiencias.		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Conclusión</b>
¿Está presente el componente?	4	0	El principio 17, está presente y en funcionamiento pero es necesario determinar de

¿Está en funcionamiento?	4	0	manera continua cada una de las deficiencias que se vayan presentando en la entidad e ir mejorando.
--------------------------	---	---	---

*Tabla 14 Análisis de la evaluación de los 17 principios Dep. Contable RR.HH.*

### Resultados de la aplicación del cuestionario de los 17 Principios en base al (COSO I)

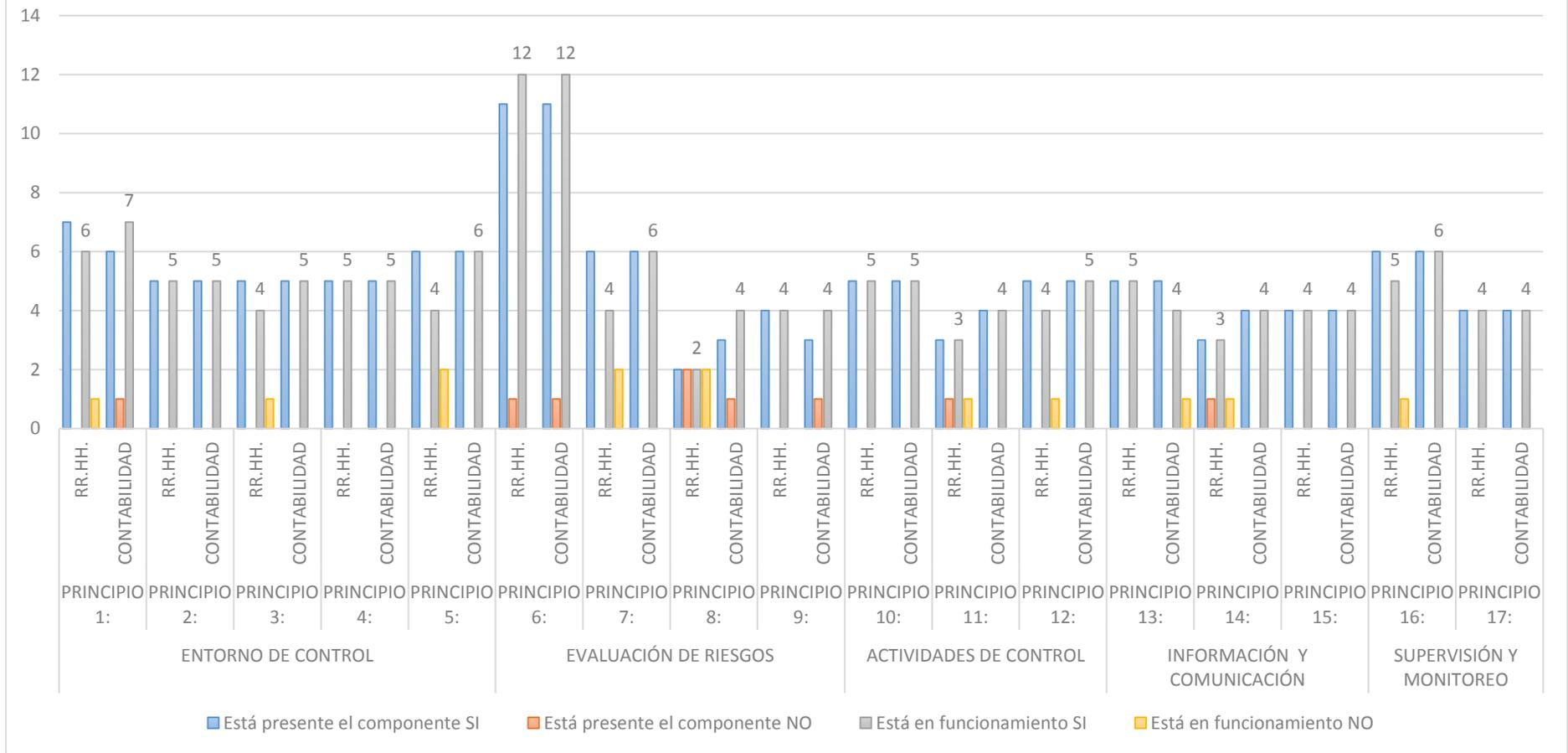


Gráfico 4 Resultados de la aplicación de los 17 principios en base al COSO I

## **Interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de los 17 principios en base al (COSO I).**

En la aplicación de los cuestionarios sobre los 17 principios en base al COSO I, tanto en el área contable como de RR.HH., se puede concluir que los componentes se manejan integradamente en la empresa, están presentes en todos los componentes pero en su funcionamiento es necesario tomar medidas para su correcta aplicación, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que existen incumplimiento del C.I.

Es por ello que se debe mejorar los siguientes componentes para obtener un correcto funcionamiento y el cumplimiento de los 17 principios en base a los objetivos establecidos por la empresa.

- Entorno de Control
- Evaluación de Riesgos

En cuanto a los 17 principios, los problemas que se han encontrado en la entidad son: la rendición de cuenta, evaluación y análisis de los riesgos y de fraude en los cuales la empresa no ha tomado medidas para mejorar cada uno de ellos por lo que es necesario establecer procesos que ayuden a facilitar el manejo adecuado de C.I. sobre dichos principios para poder obtener un riesgo tolerable y que el personal conozca los mismo y pueda manejarlos.

Por lo que es necesario que el departamento de RR.HH. establezca C.I. continuo en cada uno de los departamentos y áreas para manejar información con total veracidad y que se pueda tomar decisiones asertivas a tiempo sin que cause daños a la entidad.

3.3.1. Resumen de las deficiencias de C.I.

RESUMEN DE DEFICIENCIAS DE C.I. (17 PRINCIPIOS)				
Fuente de la deficiencia de C.I.		Descripción de la deficiencia de C.I.	Consideraciones acerca de la gravedad	Efectos sobre presencia/ funcionamiento
Componente	Principio			
Entorno de Control	1	No todo el personal conoce los valores éticos	Mejorar procedimientos para que el personal conozca claramente sobre los valores éticos de la empresa.	Principio presente no en funcionamiento
Entorno de Control	5	No existe un procedimiento adecuado para la rendición de cuentas	Problemas en cuanto a no conocer lo que realmente sucede en la empresa.	Principio presente no en funcionamiento
Evaluación de Riesgos	7	Identificación y análisis de los riesgos	No se puede establecer un nivel de riesgo tolerable causando daño a la entidad.	Principio presente no en funcionamiento
Evaluación de Riesgos	8	Evaluación de Riesgo de Fraude	Se puede perjudicar a la organización gravemente mediante un fraude por parte de los trabajadores.	Principio presente no en funcionamiento
Información y Comunicación	14	Comunicación Interna	Existen problemas con el tipo de información que dan los trabajadores a los clientes causando problemas.	Principio presente y en funcionamiento
Supervisión y Monitoreo	17	Evaluación y Comunicación de Deficiencias	No se determina continuamente cuales son las principales deficiencias de cada área y departamento.	Principio presente y en funcionamiento
Elaborado por: La autora a partir de información de Commission (2013).				

Tabla 15 Resumen de Deficiencias de C.I. (17 PRINCIPIOS)

**Cuestionarios de C.I. para realizar pruebas de cumplimiento enfocados al Departamento de RR.HH.**

Los cuestionarios de Selección del Personal y Desempeño, se aplicarán únicamente a la Jefa de RR.HH. Bibiana Saquicela.

3.3.2. Selección del Personal:

<b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE RR.HH. SELECCIÓN DEL PERSONAL</b>				
N.-	Preguntas	SI	NO	N/A
1	Para la selección del personal se basan en el manual de procedimientos establecidos por la empresa, de acuerdo al perfil que cada área o departamento lo exijan?	X		
2	El proceso de selección del personal se lo realiza de acuerdo a la experiencia, conocimientos y evaluaciones que se le apliquen?	X		
3	¿Los procesos de selección se lo realizan de acuerdo a los reglamentos y leyes?	X		
4	¿Se exige que cada aspirante cumpla con la documentación necesaria para el ingreso a la empresa?	X		
5	¿El ingreso del personal a la empresa se realiza con previa convocatoria, evaluación y selección?	X		
6	La información para realizar el proceso de selección se conserva en el Departamento de RR.HH.	X		
7	¿La selección del personal se lo realiza con la formación de un comité establecido por la empresa?		X	
8	¿Los aspirantes a los distintos puestos son entrevistados por el Gerente General y Jefe de RR.HH.?	X		

*Tabla 16 Cuestionario de C.I. Selección del Personal.*

**Cuestionario C.I Selección Personal.**

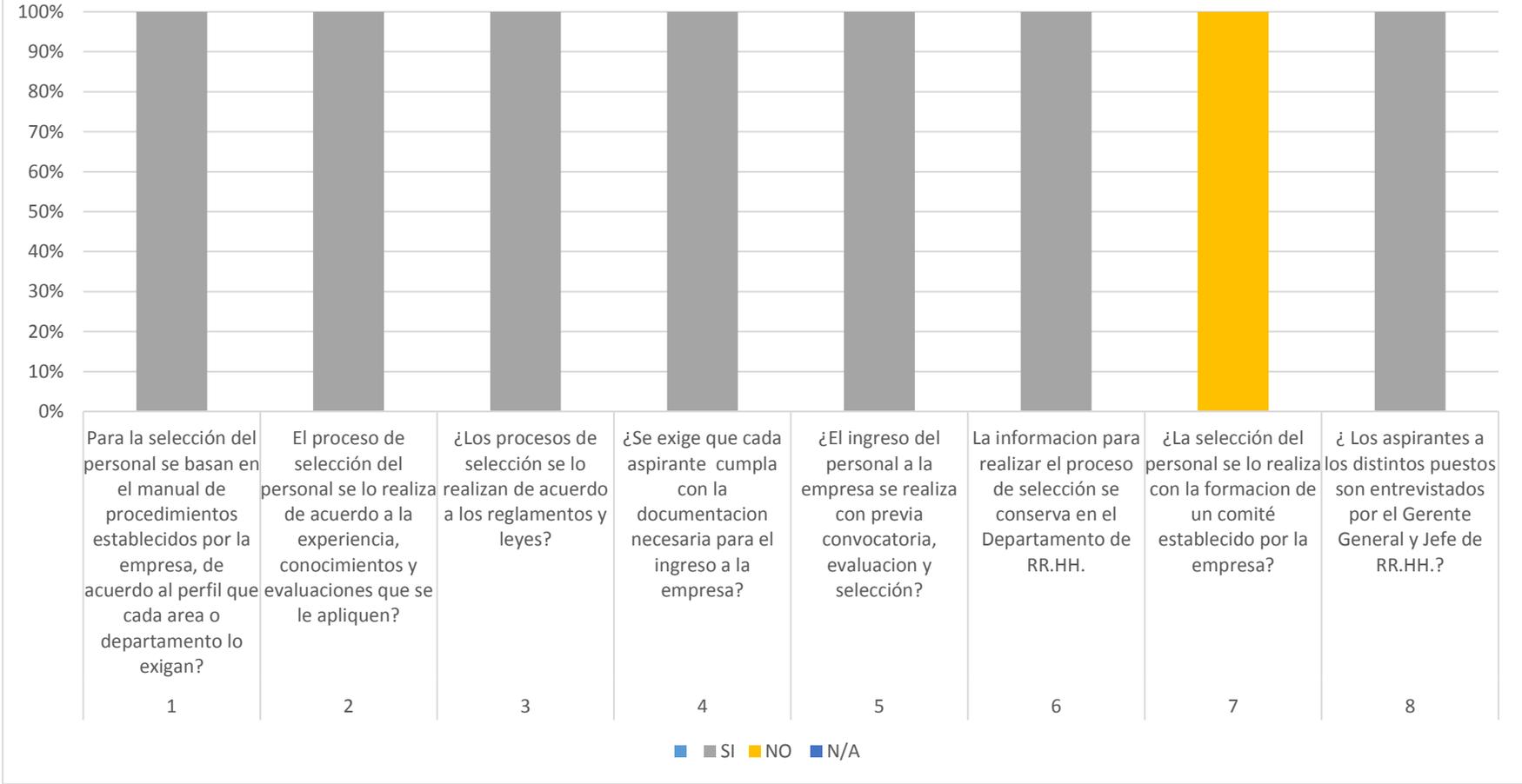
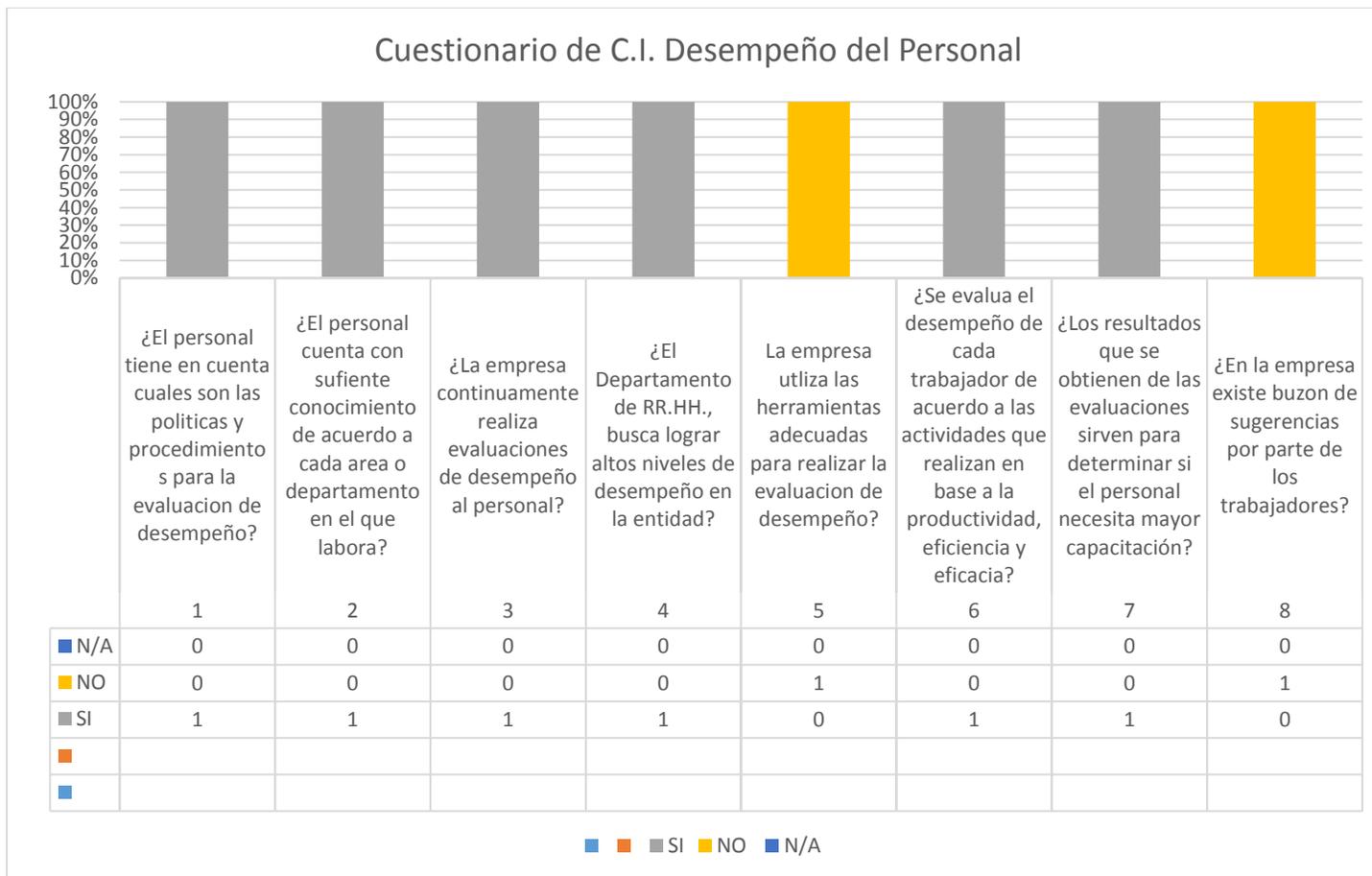


Gráfico 5 Resultados del cuestionario sobre Selección del Personal.

### 3.3.3. Desempeño del Personal:

<b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE RR.HH. DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>				
<b>N.-</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
1	¿El personal tiene en cuenta cuales son las políticas y procedimientos para la evaluación de desempeño?	X		
2	¿El personal cuenta con suficiente conocimiento de acuerdo a cada área o departamento en el que labora?	X		
3	¿La empresa continuamente realiza evaluaciones de desempeño al personal?	X		
4	¿El Departamento de RR.HH., busca lograr altos niveles de desempeño en la entidad?	X		
5	La empresa utiliza las herramientas adecuadas para realizar la evaluación de desempeño?		X	
6	¿Se evalúa el desempeño de cada trabajador de acuerdo a las actividades que realizan en base a la productividad, eficiencia y eficacia?	X		
7	¿Los resultados que se obtienen de las evaluaciones sirven para determinar si el personal necesita mayor capacitación?	X		
8	¿En la empresa existe buzón de sugerencias por parte de los trabajadores?		X	

*Tabla 17 Cuestionario de C.I. Desempeño del Personal.*



*Gráfico 6 Resultados del Cuestionario de C.I. Selección del Personal.*

**Interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario de C.I., sobre la selección y desempeño del personal aplicado al Departamento de RR.HH.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de C.I. en base a la selección del personal realizado a la Srta. Bibiana Saquicela, se obtuvo un cumplimiento del 87,5% y un incumplimiento del 12,5, esto nos indica que los procesos se están manejando de forma correcta y efectiva.

<b>Cumplimiento:</b>	<b>87,5%</b>
<b>Incumplimiento:</b>	<b>12,5%</b>

En la aplicación del cuestionario de C.I., sobre el desempeño del personal, se ha obtenido un cumplimiento del 75%, esto demuestra que la empresa obtiene un alto porcentaje de rendimiento del personal en los conocimientos y un incumplimiento del 25%, en este porcentaje se debe trabajar en la mejorara continua.

<b>Cumplimiento:</b>	<b>75%</b>
<b>Incumplimiento:</b>	<b>25%</b>

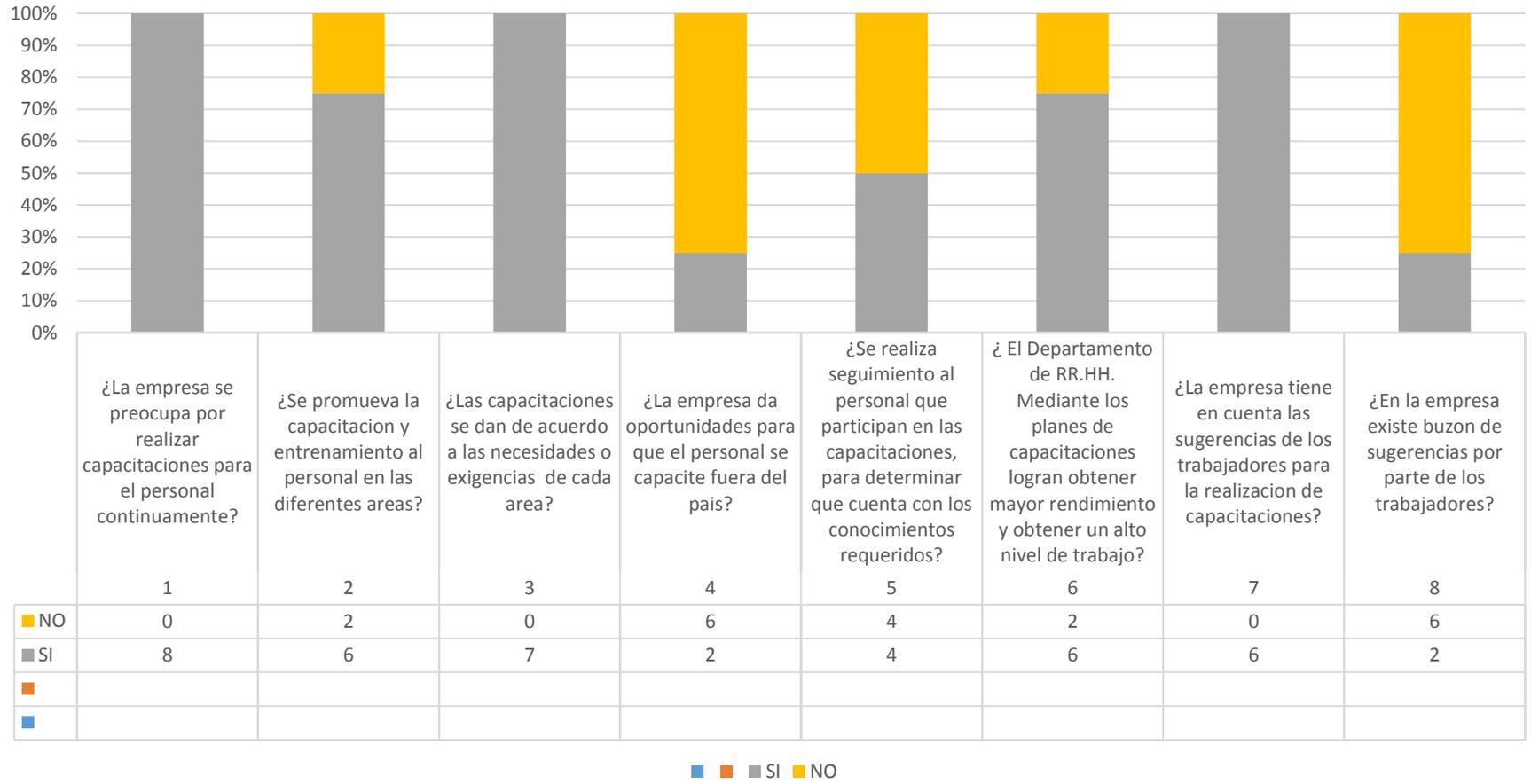
### 3.3.4. Capacitación Personal:

La aplicación del siguiente cuestionario se realizó a 13 personas del departamento de Bodega, se tomó una muestra de 8 personas obteniendo los siguientes resultados.

<b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE RR.HH. CAPACITACIÓN PERSONAL</b>				
<b>N.-</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
1	¿La empresa se preocupa por realizar capacitaciones para el personal continuamente?	8	0	0
2	¿Se promueva la capacitación y entrenamiento al personal en las diferentes áreas?	6	2	0
3	¿Las capacitaciones se dan de acuerdo a las necesidades o exigencias de cada área?	7	0	1
4	¿La empresa da oportunidades para que el personal se capacite fuera del país?	2	6	0
5	¿Se realiza seguimiento al personal que participa en las capacitaciones, para determinar que cuenta con los conocimientos requeridos?	4	4	0
6	¿El Departamento de RR.HH. Mediante los planes de capacitaciones logran obtener mayor rendimiento y obtener un alto nivel de trabajo?	6	2	0
7	¿La empresa tiene en cuenta las sugerencias de los trabajadores para la realización de capacitaciones?	6	0	2
8	¿En la empresa existe buzón de sugerencias por parte de los trabajadores?	2	6	0

*Tabla 18 Cuestionario de C.I. Capacitación del Personal.*

### Cuestionario de C.I. Capacitación Personal



*Gráfico 7 Resultados Cuestionario de C.I. Capacitación del Personal.*

## **Interpretación en base a la aplicación del Cuestionario de C.I., Capacitación del Personal.**

En la aplicación del cuestionario de C.I., sobre capacitación al personal, se aplicó a 8 personas del Departamento de Bodega. Se evidencia un alto porcentaje de rotación del personal. De acuerdo a los resultados presentados se puede concluir que la empresa tiene un:

- Cumplimiento del 64,06%.
- Incumplimiento es de 31,24%
- No aplica: 4,69%

Mediante los cuales se puede determinar que la empresa trata de cumplir con cada uno de los procesos de manera correcta.

### 3.4. Elaboración Informe:

## INFORME DE AUTORÍA DE GESTIÓN EMPRESA PRONACA C.A.



**Asunto: Evaluación de Control Interno al departamento de Recursos Humanos**

Cuenca, 17 de julio del 2017

Dr. Juan Martínez

Gerente General Servimaram.

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **Alcance:**

La presente auditoria de gestión se enfocará principalmente en la evaluación del sistema de Control Interno., mediante la aplicación de los diferentes cuestionarios en base a los 5 componentes del COSO I, al departamento de Recursos Humanos de la empresa privada PRONACA C.A.

#### **Objetivo del Examen:**

Evaluar el sistema de control interno al departamento de recursos humanos de la empresa PRONACA C.A. basado en el COSO I, en el periodo 2016, para determinar la rotación del personal administrativo y de planta.

#### **Base Legal:**

- Normas de Control Interno

#### **Introducción:**

Durante la ejecución del presente proyecto de investigación se realizó la aplicación de los cuestionarios de control interno en base al (COSO I) a los Departamentos de Recursos Humanos y Contabilidad de la empresa Pronaca C.A.

- Evaluación de un Sistema Control Interno (2 objetivos)
- Evaluación de los 5 componentes (COSO I)
- Control Interno sobre los 17 principios en base al (COSO I)

- Cuestionario Desempeño del personal
- Cuestionario Selección del personal

Cuestionario de capacitación: Este instrumento se aplicó a 8 personas del Departamento de bodega.

Cabe destacar que no se pudo ampliar la información para tener una visión macro de la realidad de la empresa, debido a que fue limitado el acceso a la aplicación de los cuestionarios a todo el personal.

### **Propósito:**

El propósito general de la evaluación de Control Interno, es determinar si la empresa aplica de manera integrada los componentes en base al COSO I, para de esta manera determinar si se encuentran presentes y en funcionamiento, y lograr el manejo eficiente y eficaz de todos los procesos.

## **RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN GENERAL DE CONTROL INTERNO**

Una vez aplicados los cuestionarios al personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos y Contabilidad, se ha obtenido los siguientes resultados en base a los objetivos establecidos por la empresa:

**Objetivo 1:** Hace referencia a la alta rotación en el departamento de bodega, en el cual se ven afectados dos componentes: Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo en los que se ha obtenido respuestas negativas de acuerdo a la aplicación de los cuestionarios correspondientes.

Por ello es necesario que la empresa tome en cuenta estos dos componentes y se puedan tomar medidas a tiempo para generar eficiencia y eficacia en cada proceso a aplicar, brindando al personal una capacitación continua que permita tener un amplio conocimiento de todos los productos a ser manejados por el personal y los procesos que deben llevar a cabo, por otra parte es necesario mejorar la comunicación, es una estrategia importante en toda organización, para realizar un trabajo que brinde seguridad y confianza en un mercado competitivo.

**El objetivo 2:** Hace referencia al cumplimiento de las actividades que genere eficiencia en los estándares de calidad, en este objetivo no se evidencian problemas ya que se encuentran presentes y en funcionamiento y se maneja de manera integrada todos los

componentes, pero es necesario que se realice un monitoreo y supervisión continua de los procesos que se realizan interna y externamente, para mayor efectividad.

## **RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LOS 5 COMPONENTES (COSO I)**

En cuanto al COSO I, los resultados y análisis se encuentran presentes y en funcionamiento en los siguientes componentes:

- Evaluación de Riesgos
- Ambiente de Control
- Actividades de Control

Estos componentes según resultados obtenidos, evidencian que son ejecutados de manera correcta, eficiente y eficaz proporcionando seguridad al personal en los diferentes procesos que se realizan.

Por otra parte hay que tomar en cuenta los componentes que están presentes pero no en funcionamiento y son necesarios para lograr cumplir totalmente con los objetivos propuestos por la empresa.

A continuación se cita los componentes en los cuales existen inconvenientes:

- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

Es necesario que la empresa se enfoque en mantener un sistema de comunicación asertivo, diseñando un plan de comunicación interno y externo para el personal, y de esta manera poner en funcionamiento el Código de Ética del trabajador existente en la empresa, para brindar un servicio de calidad.

El departamento de Recursos Humanos deberá realizar, seguimiento, evaluación y monitoreo a la ejecución de este Plan.

## **RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO 17 PRINCIPIOS:**

En la aplicación que se realizó a los 17 principios en base al (COSO I), se ha podido determinar que los componentes están presentes en cada uno de los procesos que se realizan diariamente, en cuanto a su funcionamiento es necesario tomar medidas para mejorarlos ya que algunos si están en funcionamiento pero no lo aplican correctamente.

De la tabla de deficiencias encontradas en los 17 principios, debe tomar en cuenta los siguientes componentes para mejorarlos.

- Entorno de Control
- Evaluación de Riesgos
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

De los componentes señalados se han encontrado los siguientes problemas: la rendición de cuentas, evaluación y análisis de los riesgos y de fraude, falta de información y supervisión en los cuales la empresa no ha tomado medidas para mejorar cada uno de ellos, es necesario establecer procesos que ayuden a facilitar el manejo adecuado de Control Interno sobre dichos principios para poder obtener un riesgo tolerable y que el personal conozca los mismo y pueda manejarlos.

## RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Para finalizar se aplicó cuestionarios de control interno: De selección y desempeño del personal a la Jefa de Recursos Humanos y para el cuestionario de capacitación se aplicó a 8 personas del departamento de Bodega, obteniendo los siguientes resultados.

Cuestionarios	Cumplimiento	Incumplimiento	No aplica
<b>Selección</b>	87,5%	12,5%	0%
<b>Desempeño</b>	75%	25%	0%
<b>Capacitación</b>	64,06%	31,24%	4,69%

Los resultados obtenidos de los siguientes cuestionarios nos permiten concluir que la empresa se desarrolla con alto porcentaje de cumplimiento en los procesos y actividades que realiza con frecuencia el personal.

Es necesario tomar medidas en cuanto al incumplimiento a pesar de que existan porcentajes mínimos en los diferentes cuestionarios para lograr un rendimiento alto que garantice que el personal cuenta con los insumos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES:

Al concluir el presente trabajo de investigación y luego de un análisis de la información obtenida se puede observar algunas debilidades presentadas en el sistema de control interno en el departamento de Recursos Humanos de la Empresa PRONACA C.A.

Durante la ejecución de este proyecto de investigación se realizó un análisis de la problemática real presentada, a través de la observación y aplicación de cuestionarios de control interno al personal, cabe destacar que no se pudo aplicar estos cuestionarios al 100% de la población debido al sigilo y políticas que mantiene la empresa. Por otra parte, es importante destacar que tuve el apoyo incondicional de las personas que están liderando el departamento de Recursos Humanos hasta donde las políticas institucionales les permiten.

De la aplicación de los cuestionarios se puede evidenciar que es necesario tener mayor control sobre los siguientes componentes en base a los 17 principios:

**Entorno de Control:** En este componente se analizó el compromiso ético, Supervisión de Control Interno, establecimiento de responsabilidades y rendición de cuentas, estos manuales existen en la empresa, pero no se ha realizado el proceso de socialización, sensibilización e implementación con el personal de la empresa por lo tanto no hay aplicación y seguimiento.

**Evaluación de Riesgos:** En cuanto al segundo componente, se puede mencionar que según datos obtenidos de la empresa no existe riesgo de fraude, debido a que los controles de la empresa a través de los sistemas de control (PEDEA) son de alta tecnología y se puede tener control de la ubicación del vendedor, carros de reparto y sistema de facturación, a pesar del alto control que mantiene la empresa es necesario tener un plan de riesgos en caso existir fraude.

También es importante recalcar que dentro de los mayores riesgos, está el manejo de la información y confidencialidad que ésta debe tener por parte del personal con la competencia.

**Información y Comunicación:** Otro de las debilidades que presenta la entidad es la comunicación asertiva y efectiva que debe mantener el personal con los clientes, tomando en consideración que todos tienen corresponsabilidad.

**Supervisión y Monitoreo:** Finalmente, se puede evidenciar que en la empresa la mayoría de focos de alerta se debe a que no existe una cultura de supervisión y monitoreo continuo a los procesos.

Finalmente puedo concluir que he logrado cumplir con mis objetivos propuestos en el presente proyecto de investigación, en función de la hipótesis que me he planteado, los puntos más sobresalientes de la investigación han sido los hallazgos encontrados y la dinámica interna aplicada en la empresa para manejar los procesos.

Al culminar este trabajo de investigación puedo concluir que este trabajo, incidió positivamente, ya que se detectó aspectos importantes que la empresa debe priorizar para la mejora continua y para el logro de altos estándares de calidad en cada uno de los procesos que vienen desarrollando.

## **RECOMENDACIONES:**

Al concluir la propuesta para mejorar el sistema de control interno en base al COSO I, al departamento de Recursos Humanos de la empresa “PRONACA C.A.” se recomienda:

### **GERENTE GENERAL:**

Se recomienda:

- Gerente General realizar un análisis exhaustivo de las deficiencias encontradas del análisis realizado durante la investigación de la presente tesis a fin de llevar a la práctica la propuesta y obtener mejores resultados y el crecimiento de la empresa.
- Analizar la efectividad del desempeño profesional: Según (Estupiñán, 2015) “la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable”, es por ello que la empresa deberá analizar la efectividad del desempeño profesional en función de resultados. (pág. 25)
- Mantener reuniones periódicas con el personal de Recursos Humanos: Para análisis de resultados y toma de decisiones asertivas y oportunas.
- Gerente General y Jefa de Recursos Humanos: Realizar un análisis de las debilidades que existen en la empresa y dar el debido seguimiento, monitoreo y supervisión.

### **RECURSOS HUMANOS:**

- Difundir el código de ética: Todo el personal de los diferentes departamentos de la empresa para un comportamiento adecuado de los trabajadores.
- Elaborar un plan de comunicación interno: Para mantener comunicación efectiva y eficiente entre todos los departamentos.
- Motivación y liderazgo: Es necesario que se motive al personal a su cargo a través de talleres de coaching (liderazgo y motivación) para de esta manera lograr compromiso y empoderamiento del personal en cada una de sus funciones.
- Talleres de capacitación: Realizar talleres al personal administrativo y de planta en todos los procesos a ejecutar por parte de la organización, es importante que

todo el personal tenga dominio de los códigos e ítems que la empresa maneja a fin de realizar un trabajo eficiente.

- Selección del Personal: De acuerdo a los perfiles que cada área o departamento exijan, para evitar gastos excesivos en capacitaciones a nuevos trabajadores.
- Evaluar en forma periódica al personal: A fin de mantenerles al personal informado sobre temas de interés de la empresa.
- En base al cuestionario de Control Interno sobre el desempeño del personal, se recomienda que es necesario que la empresa mejore los procesos en cuanto a las herramientas de evaluación de desempeño que se les aplica a los trabajadores en las diferentes áreas y departamentos ya que es necesario para tomar medidas y fomentar un alto nivel de satisfacción y motivación en los empleados.
- Realizar supervisión y monitoreo de cada uno de los procesos en los diferentes departamentos.
- Emisión de Informes periódicos de resultados por parte del Jefe de Talento Humanos.
- La empresa deberá contar con un buzón de sugerencias ya que es necesario saber la opinión del servicio brindado.
- Jefa de Recursos Humanos: Evaluar la satisfacción del cliente mediante un sistema de calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

Commission, C. o. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. España: PWC.

Estupiñán, G. R. (2015). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I Y II*. Bogotá: ECOE EDICIONES.

Grados, E. J. (2013). *Reclutamiento: Selección, contratación e inducción del personal (4a.ed.)*. México: El Manual Moderno.

*Las 10 empresas + grandes de Ecuador (ventas)*. (27 de Diciembre de 2015). Recuperado el 19 de abril de 2017, de [www.eluniverso.com](http://www.eluniverso.com):  
[www.eluniverso.com/noticias/2015/12/27/nota/5316523/10-empresas-grandes-pais-ventas](http://www.eluniverso.com/noticias/2015/12/27/nota/5316523/10-empresas-grandes-pais-ventas)

Pronaca. (1 de Junio de 2009). Obtenido de <http://pronaca6663.blogia.com/2009/060102-vision-pronaca.php>

Pronaca. (1 de Junio de 2009). Obtenido de <http://pronaca6663.blogia.com/2009/060103-mision-pronaca.php>

Pronaca. (10 de Mayo de 2016). Obtenido de  
<http://sostenibilidad.pronaca.com/corporativo/2014/filosofia>

*PRONACA Te alimenta bien*. (24 de 12 de 2007). Recuperado el 19 de abril de 2017, de [macrovisionmedia.com](http://macrovisionmedia.com):  
[http://macrovisionmedia.com/superbrandsecuador/pdf\\_casos/pronaca.pf](http://macrovisionmedia.com/superbrandsecuador/pdf_casos/pronaca.pf)

## ANEXOS

### ANEXO 1:

#### BASE DE DATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRONACA C.A.

**Departamento: Bodega**

**Turno: Madrugada**

NOMBRE	APELLIDO	CARGO	HORARIO
Juan Guillermo	Cabrera Saldaña	Jefe de Bodega 1	2 a.m. - 11 a.m.
Armando Eduardo	Alvarado Huatatoca	Línea de Usi	2 a.m. - 11 a.m.
Freddy Wilson	Muzha santos	Línea de Congelados	2 a.m. - 11 a.m.
Wilson Geovanny	Guamán Caspi	Chofer nocturno	2 a.m. - 11 a.m.
Carlos Andrés	Quito Benenaula	Línea de Pollo	2 a.m. - 11 a.m.
Pablo Andrés	Urgiles Ponce	Línea de Cerdo	2 a.m. - 11 a.m.
Leonel Charlis	Alvarado Huatatoca	Despachador	2 a.m. - 11 a.m.
Juan Diego	Álvarez Brito	Línea de Embutido	2 a.m. - 11 a.m.
Ángel Benigno	Criollo Loja	Pickin	2 a.m. - 11 a.m.
José Geovanny	Molina Paz	Despachador	2 a.m. - 11 a.m.
Carlos Hidalgo	Alvarado León	Lines de Secos	2 a.m. - 11 a.m.

**Departamento: Bodega (Turno: Día)**

NOMBRE	APELLIDO	CARGO	HORARIO
Joffre Israel	Flores Rivera	Auxiliar de Bodega Día	9 am .- 6 pm
Manuel Fermín	Yunga Yunga	Auxiliar de Bodega Día	9 am .- 6 pm

**Departamento: Entrega**

NOMBRE	APELLIDO	CARGO	HORARIO
Edisson Patricio	Jara Palacios	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Luis Alberto	Males Ulcuango	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Darwin Fernando	Medranda Sánchez	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Ángel Micalao	Quesada Saquipay	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Joseph Michael	Vilela Padilla	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Julio Enrique	Duchitanga Chimbo	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Christian Andrés	Jiménez Uchupailla	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Christian Fernando	Cedillo Namicela	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Klever Román	Morales Merchán	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
William Enrique	López Suarez	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Jimmy Iván	Gualpa Duy	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.
Hernán Harrison	Vallejo Vaca	Entregador	6:30 a.m. - 4 p.m.

**Departamento: Facturación**

NOMBRE	APELLIDO	CARGO	HORARIO
Leonardo Moisés	Salamea García	Facturador	10:30 a.m. - 19:30 p.m.
Tania Maricela	Ortiz Salinas	Facturadora	2 a.m. - 11 a.m.

**Departamento: Recaudación**

<b>NOMBRE</b>	<b>APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>HORARIO</b>
Juan Carlos	Jaramillo Fernández	Recaudador	8 a.m. - 5 p.m.
Cristian Patricio	Valencia Banguera	Recaudador	8 a.m. - 5 p.m.
Alba María	Asitimbay Peralta	Crédito	10:00 a.m. - 19:00 p.m.

**Departamento: Administrativo**

<b>NOMBRE</b>	<b>APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>HORARIO</b>
Juan Ricardo	Martínez Menduino	Gerente	
Bibiana Estefanía	Saquicela Sarmiento	RR.HH.	
Ernesto	Martínez Menduino	Jefe de Logística	6:00 am - 15:00 pm
Fernanda Patricia	Narea Chumbi	Contadora	5:00 PM

**Departamento: Choferes Contratados**

<b>NOMBRE</b>	<b>APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>HORARIO</b>
Marcelo	Álvarez	Chofer Contratado	6:30 AM
Miguel Esteban	Guerrero Redrovan	Chofer Contratado	6:30 AM
Carlos Rubén	Carpio Carpio	Chofer Contratado	6:30 AM
Oswaldo Wilson	Verdugo Montero	Chofer Contratado	6:30 AM
Reinaldo	Verdugo Espinoza	Chofer Contratado	6:30 AM
Marco Iván	Gualpa Villanueva	Chofer Contratado	6:30 AM
Manuel Efraín	Guzmán Ortiz	Chofer Contratado	6:30 AM
Miguel Antonio	Rivera Rivera	Chofer Contratado	6:30 AM
Juan Alberto	Novillo Márquez	Chofer Contratado	6:30 AM

<b>NOMBRE</b>	<b>APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>HORARIO</b>
Wilson Fernando	Altamirano Matute	Chofer	6:30 a.m. - 4 p.m.
Franklin Guillermo	Peñaloza Reyes	Chofer	6:30 a.m. - 4 p.m.
Bolívar	Quizhpi	Chofer	6:30 a.m. - 4 p.m.

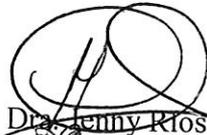
**Departamento: Limpieza**

<b>NOMBRE</b>	<b>APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>HORARIO</b>
Fanny Inés	Espinoza Méndez	Aux. Limpieza	2 a.m. - 11 a.m.

*Anexo 1 Nomina del Personal*

Fuente: Base de datos Empresa PRONACA C.A.

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de Empresas de la Universidad del Azuay.- Cuenca, 31 de julio de 2017, con autorización del señor Rectos, se procede a rectificar el título del diseños de trabajo de titulación, presentada por la estudiantes JESSICA GABRIELA MUÑOZ ALVARADO, previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, el mismo que consta en la documentación de sustentación y aprobación por parte del Consejo de Facultad con fecha 14 de febrero de 2017 como: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRONACA C.A. EN BASE AL MODELO COSO, EN EL PERÍODO 2016" por "***EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRONACA C.A. EN BASE AL MODELO COSO, EN EL PERÍODO 2016***", de acuerdo al oficio No. 0256-2017-ECS de fecha 31 de julio de 2017, presentado por la Coordinador de la Escuela de Contabilidad Superior y autorizado por el seños Decano en esta misma fecha.

  
Dra. Jenny Ríos Coello  
Secretaria de la Facultad de  
Ciencias de la Administración

UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
FACULTAD DE  
ADMINISTRACION  
SECRETARIA

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

CERTIFICA:

Que el Consejo de Facultad en sesión del 14 de febrero de 2017, conoció la petición de **JESSICA GABRIELA MUÑOZ ALVARADO** con código 64488, que solicita la aprobación del diseño de su trabajo de titulación denominado: ***“EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRONACA C.A. EN BASE AL MODELO COSO, EN EL PERIODO 2016,*** previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.- El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y resolvió aprobar el diseño. Designa como **Director al ingeniero Marco Piedra Aguilera** y como miembros del Tribunal Examinador a la economista María Eugenia Elizalde Raad e ingeniera Paola León Ordóñez; y, fija como plazo para la entrega del trabajo de titulación, seis meses contados desde la fecha de su aprobación, esto es hasta el **14 DE AGOSTO DE 2017**, debiendo el Director presentar a la Junta Académica, dos informes bimensuales del desarrollo del trabajo de titulación.

Cuenca, 15 de febrero de 2017



Dra. Jenny Ríos Coello  
Secretaria de la Facultad

UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
FACULTAD DE  
ADMINISTRACION  
SECRETARIA

## CONVOCATORIA

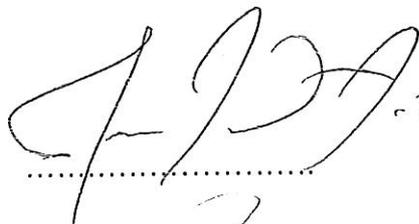
Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Contabilidad Superior, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación; **“EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRONACA C.A., EN BASE AL MOELO COSO, EN EL PERIODO 2016”**, presentado por la estudiante Jessica Gabriela Muñoz Alvarado, con código 64488, previa a la obtención del grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para el Lunes, 23 de enero de 2017 a las 11:00 am.

Cuenca, 13 de enero de 2017



Dra. Jenny Ríos Coello  
Secretaria de la Facultad

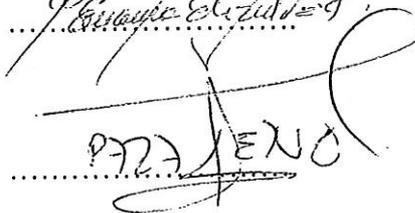
Ing. Marco Piedra Aguilera



Econ. María Eugenia Elizalde Raad



Ing. Paola León Ordóñez



*Comunicado*  
*16-01-2017*

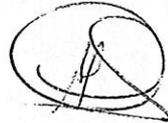
FECHA: 11-01-2017

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

ESTUDIANTE: JESSICA GABRIELA MUÑOZ ALVARADO

Le faltan 2 materias para egresar (período 202)

Procede Trab Titul.





ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Jessica Gabriela Muñoz Alvarado
- 1.2 Códigos: 64488
- 1.3 Director sugerido: Ing. Marco Piedra Aguilera
- 1.4 Codirector (opcional): \_\_\_\_\_
- 1.1 Tribunal: Econ. María Eugenia Elizalde Raad e Ing. Paola León Ordóñez
- 1.2 Título propuesto: ***“EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRONACA C.A., EN BASE AL MODELO COSO, EN EL PERIODO 2016”***
- 1.3 Resolución:

1.3.1 Aceptado sin modificaciones \_\_\_\_\_

1.3.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

*Reportar Objetivo General (reducción) y segundo tercer específico (revisar) - Eliminar Auditoría de Gestión en Fund. Tesorería Cap. III incluir análisis por Componente COSO.*

1.3.3 No aceptado

• Justificación:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tribunal

\_\_\_\_\_  
 Ing. Marco Piedra Aguilera

\_\_\_\_\_  
 Econ. María Eugenia Elizalde Raad

\_\_\_\_\_  
 Ing. Paola León Ordóñez

\_\_\_\_\_  
 Srta. Jessica Gabriela Muñoz Alvarado

\_\_\_\_\_  
 Dra. Jenny Ríos Coello  
 Secretaria de la Facultad



## RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Jessica Gabriela Muñoz Alvarado  
 1.2 Códigos: 64488  
 1.3 Director sugerido: Ing. Marco Piedra Aguilera  
 1.4 Codirector (opcional):  
 1.1 Título propuesto: ***“EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRONACA C.A., EN BASE AL MODELO COSO, EN EL PERIODO 2016”***  
 1.2 Revisores (tribunal): Econ. María Eugenia Elizalde Raad e Ing. Paola León Ordóñez  
 1.5 Recomendaciones generales de la revisión:

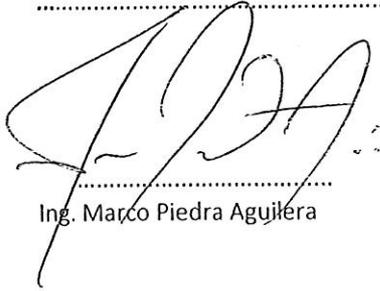
	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
<b>Línea de investigación</b>				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	/			
<b>Título Propuesto</b>				
2. ¿Es informativo?	/			
3. ¿Es conciso?	/			
<b>Estado del arte</b>				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	/			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	/			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	/			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	/			
<b>Problemática y/o pregunta de investigación</b>				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/			
<b>Hipótesis (opcional)</b>				
10. ¿Se expresa de forma clara?				
11. ¿Es factible de verificación?				
<b>Objetivo general</b>				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	/			
13. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/			
14. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/			

<b>Objetivos específicos</b>				
15.¿Concuerdan con el objetivo general?	/			
16.¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	/			
<b>Metodología</b>				
17.¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/			
18.¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/			
19.¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	/			
20.¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?	/			
<b>Resultados esperados</b>				
21.¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	/			
22.¿Concuerdan 23.con los objetivos específicos?	/			
24.¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	/			
25.¿Los resultados esperados son consecuencia, e 26.n todos los casos, de las actividades mencionadas?	/			
<b>Supuestos y riesgos</b>				
27.¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes?	/			
28.¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	/			
<b>Presupuesto</b>				
29.¿El presupuesto es razonable?	/			
30.¿Se consideran los rubros más relevantes?	/			
<b>Cronograma</b>				
31.¿Los plazos para las actividades son realistas?	/			
<b>Referencias</b>				
32.¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	/			
<b>Expresión escrita</b>				
33.¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	/			
34.¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	/			

(\*) Breve justificación, explicación o recomendación.

- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

.....  
.....  
.....



.....  
Ing. Marco Piedra Aguilera



.....  
Eco. María Eugenia Elizalde Raad



.....  
Ing. Paola León Ordóñez



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**



Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

“Evaluación al sistema de control interno del departamento de Recursos Humanos de la Empresa Pronaca C.A. en base al modelo COSO, en el periodo 2016”.

Diseño de trabajo de titulación previo a la obtención del título de

“Ingeniera en Contabilidad y Auditoría”

**Autora:**

Jessica Gabriela Muñoz Alvarado

**Director:**

Ing. Piedra Aguilera Marco Antonio.

Cuenca – Ecuador

2017



**1- DATOS GENERALES**

**1.1 Nombre del estudiante:** Muñoz Alvarado Jessica Gabriela

**1.1.1 Código:** 64488

**1.1.2 Contacto:**

Teléfono convencional: 4054505

Teléfono celular: 0985878832

Correo Electrónico: gabu\_93\_m@hotmail.com

**1.2 Director sugerido:** Piedra Aguilera Marco Antonio, Ingeniero.

**1.2.1 Contacto:**

Teléfono convencional: 2817420

Teléfono celular: 0996834670

Correo Electrónico: mapiedra@uazuay.edu.ec

**1.3 Co-director sugerido:**

**1.3.1 Contacto:**

**1.4 Asesor metodológico:**

**1.5 Tribunal designado:**

**1.6 Aprobación:**

**1.7 Línea de Investigación de la carrera:** Organización y Dirección de Empresas; Gestión Financiera y Auditoría.

**1.7.1 Código UNESCO:** 53.11.02

**1.7.2 Tipo de trabajo:**

a) Proyecto integrador

b) Investigación formativa

**1.8 Área de estudio:** Auditoria de Gestión, Gestión de Talento Humano.

**1.9 Título propuesto:** "Evaluación al sistema de control interno del departamento de Recursos Humanos de la Empresa Pronaca C.A. en base al modelo COSO, en el periodo 2016".

**1.10 Subtítulo:**

**1.11 Estado del proyecto:** Proyecto nuevo.



## 2.-CONTENIDO

### 2.1 Motivación de la investigación:

El motivo para realizar la siguiente investigación es porque existe la necesidad de realizar una evaluación de control interno al departamento de recursos humanos de la empresa PRONACA C.A. para conocer cuál es la causa de que existe un alto porcentaje de rotación del personal administrativo y de planta, y así poder medir el grado de desempeño y efectividad en la productividad de la empresa. Para ello nos centraremos en establecer un sistema de control interno y posteriormente se realizará un análisis diagnóstico a los procesos que realiza la empresa en la contratación del personal para poder aplicar los cuestionarios correspondientes. Para finalizar con la investigación se emitirán los informes correspondientes acorde a los resultados obtenidos durante el trabajo, con la finalidad de emitir las pertinentes recomendaciones a la empresa para la toma de decisiones asertiva a fin de alcanzar estándares de calidad en el desarrollo profesional.

### 2.2 Problemática:

“PRONACA C.A.” es una Empresa ecuatoriana dedicada a la producción y distribución de productos alimenticios. La problemática radica principalmente en que la empresa no cuenta con una evaluación de control interno adecuado en el departamento de recursos humanos ya que tiene un alto porcentaje de rotación del personal afectando esta problemática directamente a la productividad y al crecimiento de la empresa.

Debido a lo anteriormente mencionado, la organización al realizar un sistema de control interno eficiente y eficaz permitirá analizar de manera óptima el grado de desempeño de cada uno de los trabajadores y obtener resultados basados en los datos reales de acuerdo al nivel de confianza que se obtendrán al aplicar los cuestionarios de control interno de manera correcta al personal.

### 2.3 Pregunta de investigación:

¿Si la Empresa Pronaca C.A. cuenta con un adecuado Sistema de evaluación de control Interno en el departamento de Recursos Humanos, se cumplirá los objetivos de la organización con mayor eficacia?

## 2.4 Resumen:

Al realizar un breve análisis acerca de la empresa Pronaca C.A. sobre la que se basará el presente trabajo, se ha podido descubrir la problemática y las verdaderas necesidades sobre las que se podrá trabajar, centrándonos en sus mayores falencias como una alta rotación del personal lo cual se ve afectado en la estabilidad laboral y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para lo cual utilizaremos la aplicación de cuestionarios de control interno al personal de cada una de las áreas de acuerdo a las actividades que realizan, los datos que serán tomados de la aplicación de los cuestionarios servirán para establecer nuevos métodos de selección de personal dependiendo de los perfiles, aptitudes y capacidades que exigen las diferentes áreas. Así también nos permite planear un cronograma mediante el cual se establece el tiempo requerido para el progreso de las actividades descritas, pudiendo obtener evidencias y formular recomendaciones periódicamente conforme el avance del proyecto.

## 2.5 Estado del Arte y marco teórico:

Debido a los constantes cambios a los que tienen que enfrentarse día a día las organizaciones, ha surgido la necesidad de adaptarse a las exigencias del medio, mediante la evaluación de un sistema de control interno al departamento de recursos humanos de la empresa PRONACA C.A., que permita la contratación del personal idóneo dentro de cada una de las áreas y de esta manera lograr que se cumpla con los objetivos propuestos. Así pues (Aguero & Cuesta, 2010) afirma que "La ventaja competitiva básica de las empresas a inicios del nuevo milenio radicara en el nivel de gestión de sus recursos humanos" (p. 7)

Por lo que es importante considerar al factor humano como un elemento esencial ya que interviene directamente en cada uno de los procesos en los que se considera necesario realizarlos eficiente y eficazmente, y así lograr tener personal que se desempeñe de acuerdo a las áreas en las que son aptos y puedan transmitir sus conocimientos a la gerencia para una toma de decisiones adecuadas. (Sanchez, 2014). "La orientación de la unidad de recursos humanos estará dirigida a la identificación y satisfacción de las necesidades de los *stakeholders* o grupos de interés de la organización". (p. 51)



En cuanto al Control Interno lo podemos definir como un proceso que me permite evaluar, controlar y dirigir las actividades para proteger los bienes y recursos con los que se cuenta y alcanzar las expectativas de la organización.

Para la evaluación de control interno se utilizaran los cinco componentes basados en el COSO I, (Ladino, 2009) "pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño". (p. 6)

### **Componentes Control Interno en base al Coso I:**

**Ambiente de Control:** Son todas las circunstancias y conductas que se dan en la organización en los diferentes niveles jerárquicos:

**Evaluación de Riesgo:** (Estupiñán, 2015) "Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados" y así poder tomar decisiones de manera correcta por parte de la alta dirección.  
(p.31)

**Actividades de Control:** Son las políticas y procedimientos que se establecen en la organización las cuales deben de ser conocidas por parte del personal teniendo en cuenta los procesos de verificación de cada una de las actividades de control para que se puedan desempeñar de manera correcta.

**Información y Comunicación:** Es importante que la alta dirección y subordinados cuenten con información certera y que cada una de las áreas cuente con una comunicación efectiva para desarrollar procesos de manera oportuna.

**Supervisión y Seguimiento:** Es una medida de control que ayuda a la alta dirección a tomar medidas correctivas a tiempo para mejorar cada uno de los procesos en los cuales se encuentren debilidades o amenazas que perjudiquen las actividades y procesos dentro de la organización.

Por lo que se considera importante establecer cada uno de los componentes en la organización ya que de esta manera se podrá analizarlos mediante (Grados, 2013) " la coordinación de varios

individuos o diversas organizaciones no es posible si no existen los medios para controlar, dirigir o limitar las distintas actividades". (p.1)

La aplicación y el análisis del control interno basado en los cinco componentes permitirá a la organización reestructurar sus procedimientos de selección del personal, mediante métodos adecuados de acuerdo al perfil de cada profesional de acuerdo a los requisitos que se necesiten en las diferentes áreas de trabajo y así poder alcanzar los niveles de conocimiento y aptitudes deseados por la organización.

## 2.6 Hipótesis

### 2.7 Objetivo general:

Evaluar el sistema de control interno al departamento de recursos humanos de la empresa PRONACA C.A. basado en el COSO-I, en el periodo 2016.

### 2.8 Objetivos específicos:

1. Realizar un diagnóstico y conocimiento general de la empresa.
- 2.- Fundamentar teóricamente el Control Interno
- 3.- Evaluar el sistema de control interno del departamento de Recursos Humanos, en la empresa PRONACA C.A. en el período 2016.

### 2.9 Metodología:

#### Tipo de Investigación:

**Descriptiva:** Consiste en llegar a conocer las situaciones y acontecimientos que se dan diariamente dentro de la organización de una manera más concreta y así poder llegar a realizar un análisis correcto y tener conclusiones claras.

**Campo:** Permite realizar un análisis más profundo sobre el entorno en el que se desarrolla la organización, mediante la observación de los procesos que se realizan en cuanto a la selección del personal.



**Bibliografía:** Se llevará a cabo mediante el estudio de las diferentes fuentes como libros, artículos, revistas, artículos científicos, etc.

**Método de la Investigación:**

La investigación se realizará en la empresa Pronaca C.A. utilizando el método deductivo el cual parte de los datos generalmente aceptados para deducirlos por medio del razonamiento lógico.

Las técnicas que se usarán para esta investigación son:

**Documental:** Servirá para realizar el marco teórico mediante la adecuada información de acuerdo al tema.

**Observación:** Permitirá realizar un análisis profundo sobre los hechos de investigación de manera natural y poder llegar a obtener la realidad de la organización.

**Entrevistas:** Se aplicará directamente al Jefe de recursos humanos para poder ver los cambios que se están dando.

Como punto de partida analizaremos la información que nos proporciona la organización sobre los procesos de selección del personal para tener una visión más clara del perfil de profesionales que busca en cada una de las áreas, para ello se aplicará cuestionarios de control interno para cada uno de los trabajadores, durante un lapso de tiempo, con el objetivo de obtener datos concretos; y así poder generar un nuevo método de selección que permita obtener profesionales con capacidades y aptitudes de acuerdo a cada cargo y lograr un mejor desempeño dentro de la organización, para que la alta dirección pueda lograr los objetivos propuestos y sobre todo con un factor humano satisfecho.

**2.10 Alcances y resultados esperados:**

Al terminar la evaluación del control interno al departamento de recursos humanos, se espera que la organización tenga un alto conocimiento para la adecuada contratación el personal, de acuerdo al perfil que cada departamento o área requiera y sobre todo que la empresa realice una evaluación de control interno para conocer el desempeño que tiene cada uno de los trabajadores en las diferentes áreas; y así poder llegar a cumplir con los procesos que se ha propuesto.

## 2.11 Supuestos y riesgos:

Se puede considerar como supuestos y riesgos dentro del proyecto la falta de información con la que cuenta el personal para realizar el trabajo, además de que no mantienen una adecuada comunicación lo que ocasiona que no exista una colaboración adecuada por parte del departamento de RR.HH. de la empresa Pronaca C.A.

## 2.12 Presupuesto:

Rubro o Denominación	Costo UDS.	Justificación
Transporte.	80,00	Gasolina para el vehículo.
Computador.	20,00	Programas contables.
Empastado.	15,00	Elaboración de informes.
Materiales de oficina.	15,00	Hojas de papel bond, esferos, lápiz, marcadores, clips, carpetas.
Impresiones.	10,00	Cuestionarios de control Interno, Evaluación de cada área.
Viáticos.	75,00	Alimentación durante las visitas a la empresa.
Gastos de gestión de grado.	67,00	Requisitos establecidos por la universidad.
Gastos varios	95,00	Imprevistos durante la elaboración del proyecto de investigación.
<b>TOTAL:</b>	<b>377,00</b>	

## 2.13 Financiamiento

Financiamiento propio.



## 2.14 Esquema tentativo

### Introducción

#### Capítulo I: Conocimiento y diagnóstico de la empresa.

1.1 Introducción

1.2 Reseña Histórica.

1.3 Misión

1.4 Visión.

1.5 Estructura Organizacional

1.6 Áreas y Departamentos.

1.7 Objetivos Generales.

1.8 Objetivos Específicos.

1.9 Valores Institucionales.

1.10 Análisis FODA

#### Capítulo 2: Fundamentar teóricamente el Control Interno.

2.1 Introducción

2.2 Aplicación del Control Interno:

2.2.1 Definición Control Interno.

2.2.2 Proceso de Control Interno.

2.2.3 Objetivos de Control Interno.

2.2.4 Elementos de Control Interno.

2.3 Componentes COSO I.

2.3.1 Ambiente de Control.

2.3.2 Evaluación de Riesgo.

2.3.3 Actividades de Control.

2.3.4 Información y Comunicación

2.3.5 Supervisión y Seguimiento.

**Capítulo 3: Evaluar el sistema de control interno del departamento de Recursos Humanos, en la empresa Pronaca C.A. en el período 2016.**

3.1 Aplicación de cuestionarios de control interno COSO I.

3.2 Análisis de cada uno de los componentes COSO I.

3.3 Análisis de los resultados que se han obtenido en la aplicación de los cuestionarios de control interno.

3.4 Elaboración del Informe.

**Conclusiones y Recomendaciones.**

**Referencias Bibliográficas.**

\*Anexos.

**2.15 Cronograma**

Objetivo Especifico	Actividad	Resultado Esperado	Tiempo (semanas)
1. Realizar un diagnóstico y conocimiento general de la empresa.	1.1 Conocer a la empresa Pronaca C.A. y los servicios que presta.	1.1. Actual situación de la empresa Pronaca C.A.	4 Semanas
	1.2. Conocer la evaluación que aplica la empresa en cuanto a la contratación		5 Semanas



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

	2.1 Desarrollo del	2.1 Tener el conocimiento	6 Semanas
2. Fundamentar	marco teórico de	adecuado para el	
teóricamente el	control interno.	desarrollo del	
Control Interno		proyecto mediante los	
		conceptos teóricos	
		para determinar cómo	
		están siendo aplicados	
		en la empresa Pronaca	
		C.A.	

	2.2 Desarrollo	2.2 Definir cada uno de	5 Semanas
	marco	los componentes para	
	conceptual	tener una visión clara	
	COSO I.	de las fortalezas y	
		amenazas que tiene la	
		empresa para una	
		adecuada aplicación	
		de los cuestionarios de	
		control interno.	

3. Evaluar el	3.1 Aplicación de	3.1 Para determinar el	5 Semanas
sistema de control	los cuestionarios	nivel de confianza con el	
interno del	de control	que cuenta la empresa y	
departamento de	interno al	así poder tomar decisiones	
Recursos	personal.	adecuadas.	

Humanos, en la	3.2 Análisis de cada	3.2 Permite determinar	3 Semanas
empresa Pronaca	uno de los	cuáles son los principales	
C.A. en el período	componentes del	problemas que se	
2016.	COSO I.	encuentren en cada uno de	
		los componentes y así	
		tomar medidas.	

3.3 Análisis de la información obtenida del cuestionario de control interno. 3.3 Permite informar a la alta dirección para que se puedan tomar medidas correctivas. 3 Semanas

3.4 Realizar conclusiones de cada área de la empresa. 3.4 Contar con información puntual y concreta para el entendimiento de los socios de la asociación. 4 Semanas

3.5 Emitir informes de los resultados obtenidos. 3.5 Entregar informes al Jefe de Recursos Humanos 3 Semanas

<b>TOTAL:</b>			<b>38 Semanas</b>
---------------	--	--	-------------------



## Bibliografía

Aguero & Cuesta, O. A. (2010). *Aplicación de una metodología para el reclutamiento, selección e inducción de la fuerza laboral en especialista en gestión comercial de la corporación Copetex S.A.* Habana: D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría: CUJAE.

Estupiñán, G. R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales.* Bogota: Ecoe Ediciones.

Grados, E. J. (2013). *Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal (4a. ed.) : selección, contratación e inducción del personal (4a. ed.)*. Mexico: Editorial El Manual Moderno.

Ladino, E. (2009). *Control Interno: Informe COSO*. España: El Cid Editor.

Sanchez, F. M. (2014). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos.* Madrid: Editorial CEP, S.L.

CUBERO ABRIL, TEODORO, "Manual Especifico de Auditoria de Gestión".  
Universidad del Azuay. MBA. Cuenca. 2008.

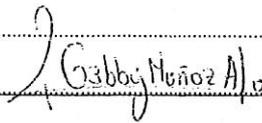
MANTILLA, SAMUEL ALBERTO, "Control Interno informe COSO, Estructura Conceptual Integrada, Tercera Edición, ECOE EDICIONES.

Maldonado, Milton, "Auditoria de Gestión", Cuarta Edición, Quito 2014.

Enrique Benjamín, Franklin, " Auditoria Administrativa: Evaluación y diagnostico empresarial", Tercera Edición, México: Pearson, 2013.

2.17 Anexos

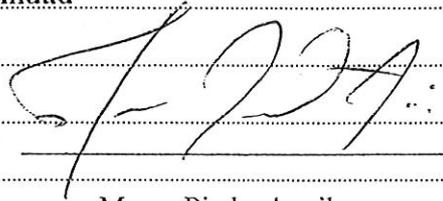
2.18 Firmas de responsabilidad



Jessica Gabriela Muñoz Alvarado.

64488

2.19 Firma de responsabilidad



Marco Piedra Aguilera.

Docente

2.20 Fecha de entrega

Cuenca, 23 de enero del 2017