



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial**

**Carrera:**

Tecnología en Contabilidad y Auditoría

### **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tema:**

“Diseño del Sistema de control interno en la empresa de servicio automotriz SB-CAR en la ciudad de Guayaquil.”

**Autora:**

Evelyn Rocio Icaza Pincay

**Tutor:**

Ing. Eduardo Enrique Vélez Miranda

Guayaquil-Ecuador

2021



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial**

**Carrera:**

Tecnología en Contabilidad y Auditoría

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tema:**

“Diseño del Sistema de control interno en la empresa de servicio automotriz SB-CAR en la ciudad de Guayaquil.”

**Autora:**

Evelyn Rocio Icaza Pincay

**Tutor:**

Ing. Eduardo Enrique Vélez Miranda

Guayaquil-Ecuador

2021

## Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, **Evelyn Rocio Icaza Pincay**, declaro bajo juramento que el presente trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Contabilidad y Auditoría, titulado: **“Diseño del Sistema de control interno en la empresa de servicio automotriz SB-CAR en la ciudad de Guayaquil”**, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.



Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de titulación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

*Evelyn Icaza P*

**Evelyn Rocio Icaza Pincay**

**C.I 0952310308**



Factura: 002-003-000101401



20220901030D00107

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220901030D00107**

Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA , comparece(n) EVELYN ROCIO ICAZA PINCAY portador(a) de CÉDULA 0952310308 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SÓLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 22 DE FEBRERO DEL 2022, (11:45).



*Evelyn Icaza P.*  
EVELYN ROCIO ICAZA PINCAY  
CÉDULA: 0952310308



*Jessica Rodriguez*

NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA  
NOTARÍA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CENSALACIÓN

095231030-8

CEDELA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
ICAZA PINCAY  
EVELYN ROCIO

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
XIMENA

FECHA DE NACIMIENTO 2000-01-09  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO MUJER  
ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN BACHILLER

V44444444

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
ICAZA VERA VICTOR MANUEL

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
PINCAY TRIANA MILENA ROCIO

LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN  
GUAYAQUIL  
2020-07-21  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
2030-07-21

MANEJO DE DOCUMENTOS

*Evelyn Icaza P.*




CERTIFICADO DE VOTACIÓN 11 ABRIL 2021

PROVINCIA GUAYAS N° 78888230

CIRCUNSCRIPCIÓN 2

CANTÓN GUAYAQUIL

FARRIOQUIA TARQUI

ZONA 1

JUNTA N° 0196 FEMENINO

CC N° 0952310308

ICAZA PINCAY EVELYN ROCIO




REPÚBLICA RODRIGUEZ ERDARA

REPÚBLICA DEL ECUADOR

GUAYAQUIL

COMISIÓN JURISDICCIONAL

CIUDADANÍA

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2021

*Juanita Letran*

PRESENTANTE DE LA JRY





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0952310308

Nombres del ciudadano: ICAZA PINCAY EVELYN ROCIO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

Fecha de nacimiento: 9 DE ENERO DE 2000

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Datos de la Padre: ICAZA VERA VICTOR MANUEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Datos de la Madre: PINCAY TRIANA MILENA ROCIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 21 DE JULIO DE 2020

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 22 DE FEBRERO DE 2022

Emisor: MAXIMO SALVADOR BARBA SANCHON - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 30 - GUAYAS - GUAYAQUIL



*Evelyn Icaza P.*



N° de certificado: 221-682-81197



221-682-81197

*J. Alvear*

Ing. Fernando Alvear C.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



### **Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación**

Yo, **Ing. Eduardo Enrique Vélez Miranda**, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

#### **CERTIFICA**

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: “**Diseño del Sistema de control interno en la empresa de servicio automotriz SB-CAR en la ciudad de Guayaquil**”, fue elaborado por la Srta. Evelyn Rocio Icaza Pincay, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....  
**Ing. Eduardo Enrique Vélez Miranda.**

**Tutor de trabajo de titulación.**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por ser el pilar más importante en mi vida y demostrarme su cariño, amor y apoyo incondicional gracias a ellos por siempre inculcarme una buena educación y valores y por último a mi esposo e hija quienes son mi motivación de todos los días para poder seguir adelante.

**Evelyn Icaza Pincay.**

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo es en agradecimiento primeramente a Dios por permitirme tener una de las experiencias más bonitas como es la Universidad y a mi familia por siempre haberme impulsado y apoyado a seguir adelante con mi carrera a pesar de las adversidades.

**A la empresa SB-CAR** que me ayudo con toda la información para que este proyecto se llevara a cabo y se cumplirá el objetivo principal del mismo, agradezco por su confianza.

**Al Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial**, y sus docentes de la carrera de contabilidad y auditoría por permitirme formar parte de ella, llevando conmigo los mejores conocimientos por parte de esta distinguida institución. De manera brillante al Ing. Eduardo Enrique Vélez Miranda, por su dedicación y director de tesina, agradezco sus conocimientos brindados.

**Evelyn Icaza Pincay.**

## Índice de contenido

Introducción .....	1
CAPÍTULO I .....	5
FUNDAMENTACION .....	5
1.1.    Marco Histórico.....	5
1.1.1.    Origen y evolución del sistema de control interno.....	5
1.1.2.    Historia del taller automotriz SB-CAR.....	6
1.2.    Marco Teórico .....	7
1.2.1.    Concepto de contabilidad .....	7
1.2.2.    Importancia de la contabilidad.....	8
1.3    Marco Conceptual .....	9
1.3.1    Control Interno .....	9
1.3.2    Concepto de control interno según el informe COSO.....	10
1.3.3    Sistema de control interno .....	10
1.3.4    Importancia del control interno.....	10
1.3.5    Características generales del control interno.....	11
1.3.6    Objetivos del control interno .....	11
1.3.7    Componentes del control interno .....	12
1.3.8    Elementos básicos del control interno .....	14
1.3.9    Evaluación del control interno .....	15
1.3.10    Métodos para evaluar el control interno.....	15
1.4    Marco Jurídico.....	17
1.4.1    Constitución Nacional de la República del Ecuador. ....	17
1.4.2    Derechos del instituto ecuatoriano de propiedad intelectual (IEPI) .....	20
1.4.3    Ley orgánica de régimen tributario interno (LORTI).....	21
1.4.4    Reglamento de funcionamiento y establecimientos sujetos a control sanitario (ARCSA).....	25
1.4.5    Ley de defensa contra incendios .....	27
1.4.6    Ley de defensa del artesano .....	28
CAPITULO II .....	30
METODOLOGIA .....	30
2.1.    Enfoque .....	30
2.1.1.    Información cuantitativa .....	30
2.1.2.    Información cualitativa.....	30
2.2.    Tipos de investigación.....	31

2.2.1.	Descriptivos.....	31
2.2.2.	Explicativa.....	32
2.3.	Métodos de investigación .....	33
2.3.1.	Método teórico .....	33
2.3.2.	Método empírico .....	35
2.3.3.	Método Estadístico .....	36
2.4.	Análisis de los resultados .....	41
2.4.1.	Análisis del método de la entrevista .....	41
2.4.2.	Análisis del método de la encuesta .....	42
CAPÍTULO III.....		55
DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....		55
3.1.	Título de la propuesta .....	55
3.2.	Objetivo de la propuesta .....	55
3.3.	Descripción de la propuesta.....	55
3.4.	Factibilidad de la aplicación .....	56
3.4.1.	Factibilidad económica.....	56
3.4.2.	Factibilidad administrativa .....	57
3.4.3.	Factibilidad comercial .....	57
3.4.4.	Factibilidad técnica.....	58
3.4.5.	Factibilidad legal .....	58
3.4.6.	Factibilidad operativa .....	59
3.4.7.	Factibilidad ecológica.....	60
3.5.	Desarrollo de la propuesta .....	61
3.5.1.	Fase 1. Análisis de la empresa de servicio automotriz SB-CAR.....	61
3.5.2.	Fase 2. Análisis del mercado .....	64
3.5.3.	Fase 3. Diseño del sistema de control interno .....	66
3.5.4.	Fase 4. Implementación del sistema de control interno .....	75
3.5.5.	Fase 5. Evaluación del sistema de control interno .....	80
3.6.	Ventajas del sistema de control interno para la empresa SB-CAR .....	83
3.7.	Resultados esperados en la aplicación de la propuesta .....	84
Conclusiones .....		85
Recomendaciones.....		86
Referencias bibliográficas .....		87

## **Anexo**

Anexo 1. Formato de entrevista.....	90
Anexo 2. Entrevista a los trabajadores .....	91
Anexo 3. Formato de encuesta aplicada .....	92
Anexo 4. Ficha de Observación.....	97
Anexo 5. Cronograma de implementación del sistema .....	98

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Cuantías de multas liquidables .....	23
Tabla 2 Cuantías de multas por omisión detectada .....	23
Tabla 3 SRI tabla del RIMPE .....	25
Tabla 4 Nivel de confianza.....	37
Tabla 5. Segmentación de mercado.....	65

## Índice de gráficos

Ilustración 1: Código de conducta de la empresa .....	42
Ilustración 2: Normas de comportamiento .....	43
Ilustración 3: Perfil requerido del cargo .....	43
Ilustración 4: Conocimientos y habilidades requeridos.....	44
Ilustración 5: consejo de administración o auditoría .....	44
Ilustración 6: Mecanismos del control interno en la empresa .....	45
Ilustración 7: Implementación de planes estratégicos .....	46
Ilustración 8: Actualización de los planes estratégicos .....	47
Ilustración 9: Prácticas contables y de cierre constante .....	48
Ilustración 10: Sistema de presupuesto .....	49
Ilustración 11: Procedimientos para conciliar activos físicos .....	49
Ilustración 12: Información electrónica de la empresa.....	50
Ilustración 13: Sistemas de información de la empresa .....	51
Ilustración 14:Procesos de comunicación empresarial.....	52
Ilustración 15: Información para cumplir las responsabilidades de trabajo .....	52
Ilustración 16: Revisión de los procesos de control de la empresa .....	53
Ilustración 17: Auditoría interna de la gerencia .....	54
Ilustración 18: Diseño del Sistema de Control Interno.....	67
Ilustración 19: Diseño de acceso al sistema .....	68
Ilustración 20: Interfaz del sistema de control interno .....	69
Ilustración 21: Cuadrante de Estructura Organizativa.....	70
Ilustración 22: Cuadrante de procesos y actividades.....	71
Ilustración 23: Cuadrante Gestión de Riesgos.....	71
Ilustración 24: Cuadrante Sistema financiero.....	72
Ilustración 25: Cuadrante Información y Comunicación .....	73
Ilustración 26: Cuadrante Supervisión y Monitorización.....	74
Ilustración 27: Interfaz de Finalización del Sistema .....	74
Ilustración 28: Implementación del sistema de control interno.....	75
Ilustración 29: Fase de Implementación del Sistema .....	77
Ilustración 30: Evaluación del sistema de control interno.....	80

## Informe del Urkun










### Document Information

---

Analyzed document	Evelyn Rocio Icaza Pincay.pdf (D127958635)
Submitted	2022-02-15T18:22:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	asistente2.coordinacion@formacion.edu.ec
Similarity	10%
Analysis address	yoenia.portilla.itfpac@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

---

<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6874/1/UTC-PIM-000221.pdf">http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6874/1/UTC-PIM-000221.pdf</a> Fetched: 2022-02-15T19:01:04.6370000	 <b>2</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/cigeneralcontrolupi2017.pdf">https://inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/cigeneralcontrolupi2017.pdf</a> Fetched: 2020-11-19T13:55:23.6530000	 <b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4695/2/2021StephanyPachecoJordan.pdf">http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4695/2/2021StephanyPachecoJordan.pdf</a> Fetched: 2021-11-10T18:05:08.8200000	 <b>4</b>
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46402/1/TESIS%20CPA-%20ESPINOZA%20-%20YEPEZ.pdf">http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46402/1/TESIS%20CPA-%20ESPINOZA%20-%20YEPEZ.pdf</a> Fetched: 2020-12-05T01:05:12.8270000	 <b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/">https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/</a> Fetched: 2019-10-01T00:07:39.9570000	 <b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.emprendices.co/la-importancia-la-contabilidad-las-empresas/">https://www.emprendices.co/la-importancia-la-contabilidad-las-empresas/</a> Fetched: 2022-02-15T19:00:00.0000000	 <b>4</b>
<b>SA</b>	<b>TESIS FINAL - CRISTINA PESANTEZ SUCUA.docx</b> Document TESIS FINAL - CRISTINA PESANTEZ SUCUA.docx (D16833178)	 <b>7</b>
<b>SA</b>	<b>Avance del proyecto.docx</b> Document Avance del proyecto.docx (D91438826)	 <b>11</b>

## Resumen

Los constantes cambios y ambientes dinámicos del mercado suponen un escenario interesante para las empresas en el sentido de mejorar sus procedimientos con la llegada de nuevas tecnologías de información y comunicación. El presente trabajo tiene el objetivo de diseñar un sistema de control interno para la empresa SB-CAR de la ciudad de Guayaquil, siendo una herramienta importante para la empresa en el sentido de optimizar los procedimientos de control, especialmente en el contexto interno. Para el desarrollo del mismo, se estableció una metodología de tipo mixto, basado en un estudio de tipo cuantitativo y cualitativo. Para el estudio cuantitativo, se empleó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de preguntas objetivas con la finalidad de obtener información contable mediante datos numéricos. Por otro lado, el estudio cualitativo se basó en una entrevista estructurada para conocer puntos de vista y opiniones que permiten comprender de mejor manera el fenómeno de estudio. Los hallazgos permitieron conocer que la empresa no aplica ninguna herramienta o mecanismo de control interno, siendo muy deficientes dentro de este aspecto importante. Por tal motivo, se desarrolló una propuesta basada en el diseño de un sistema de control interno, que integre aspectos relacionados con la estructura organizacional, los departamentos, los procesos internos, las cadenas de mando y la comunicación e información de la empresa.

**Palabras clave:** sistema de control interno, estructura empresarial, estrategia, objetivos organizacionales

## **Abstract**

The constant changes and dynamic environments of the market represent an interesting scenario for companies in the sense of improving their procedures with the arrival of new information and communication technologies. The present work has the objective of designing an internal control system for the SB-CAR company of the city of Guayaquil, being an important tool for the company in the sense of optimizing control procedures, especially in the internal context. For its development, a mixed-type methodology was established, based on a quantitative and qualitative study. For the quantitative study, the survey technique was used through a questionnaire of objective questions in order to obtain accounting information through numerical data. On the other hand, the qualitative study was based on a structured interview to discover points of view and opinions that allow a better understanding of the study phenomenon. The findings allowed us to know that the company does not apply any internal control tool or mechanism, being very deficient in this important aspect. For this reason, a proposal was developed based on the design of an internal control system, which integrates aspects related to the organizational structure, the departments, the internal processes, the chains of command and the communication and information of the company.

**Keywords:** internal control system, business structure, strategy, organizational objectives

## **Introducción**

Con el pasar del tiempo, la contabilidad ha sido parte de una transformación importante dentro de sus procesos debido a los constantes cambios que atraviesa la sociedad, esto incluye avances que son relevantes dentro del mundo de los negocios, donde el desarrollo de las nuevas tecnologías juega un papel fundamental.

La contabilidad es una de las ramas más analíticas y precisas ya que no solo permite conocer el pasado y presente de una empresa, sino que también permite proyectar hacia dónde va o quiere ir. En la actualidad, los emprendimientos se han ido desarrollando de una manera muy rápida y eficaz permitiendo así que el hombre cambie su vida y la forma de analizar las diferentes situaciones a las que se enfrentan día a día. Gracias a la tecnología, muchos negocios han podido llegar al éxito siendo muy reconocidas a nivel mundial, ya que utilizan de manera correcta las ventajas que proporcionan.

Es bien sabido que, muchas entidades y personas naturales han promovido que la contabilidad sea un factor crucial en las actividades comerciales, industriales y de servicios debido a que el control financiero es fundamental en todas las instituciones indistintamente a lo que se dediquen, ya sea pública, privada y de diferentes ocupaciones.

Desde épocas prehistóricas el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgieron los números, por la necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados etc.

En el mundo empresarial, la evolución de las organizaciones, impulsada por los avances tecnológicos, la globalización de los mercados, entre otros factores, conlleva a incremento en volumen de operaciones, dispersión de activos, multiplicidad de niveles jerárquicos, delegación de funciones, lo que ha significado que la gestión empresarial se oriente a establecer planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que asegure la protección de sus activos, integralidad de registros contables y cumplimiento de directrices de la dirección.

Encaminar el control interno y actualización de la contabilidad es necesario ya que de la misma empieza la información del estado actual y de la gestión de la empresa SUB-CAR obteniendo así una clara supervisión de la actividad financiera y administrativa. La

rentabilidad del negocio depende mucho del manejo de los estados financieros y como estén trabajando los distintos departamentos, de esto depende la toma de decisiones.

Para ello es importante contar con un sistema de control interno el cual permite controlar sus recursos y por ende mejorar su gestión. Este control se fortalece debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y productividad al momento de implementarlo, en especial si se centra en las actividades básicas que las empresas realizan.

Es oportuno indicar que contar con un Sistema de Control Interno en una institución, facilita la ejecución de las operaciones y contribuye a aplicar evaluaciones que permitan tener conocimiento real de la situación de la empresa, por ello la importancia radica en tener una planificación que sea capaz de verificar el cumplimiento de controles, para darles a los directivos una mejor visión sobre las actividades.

El control interno tiene tres objetivos principales. Si se logra reconocer muy bien cada uno de ellos, se puede garantizar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de control interno. Es por ello se va analizar la eficiencia y efectividad de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y por último el cumplimiento de las leyes de la empresa.

La característica de un sistema de control interno es que se utiliza un monitoreo constantemente, planes de acción, sistemas de información y evaluación de riesgos de la organización.

Un sistema de control interno facilita optimizar recursos y obtener una gestión financiera y administrativa más eficiente, perfeccionando la productividad la cual contribuye para una mejor toma de decisiones y mejorar el prestigio de la institución.

El taller automotriz SB-CAR aplica una serie de controles, pero de manera empírica y de vez en cuando se realizan los mismo es decir no hay un seguimiento constante, tienen información incompleta para toma de decisiones y esto crea inseguridad y poca razonabilidad en las cantidades reflejadas en los estados financieros, por lo que aumentan riesgo en la confiabilidad de la información, lo cual disminuye la posibilidad de dar respuesta a los objetivos de la Entidad.

El presente trabajo, tiene como objetivo “diseñar un sistema de control interno en la empresa de servicio automotriz SB-CAR de la ciudad de Guayaquil” siendo una herramienta importante para la empresa en el sentido de optimizar los procedimientos de control, además de ser un instrumento que coadyuve a precautelar posibles debilidades e irregularidades en el manejo de estos, por tanto; la contribución en el desarrollo es importante, ya que al tener un sistema correcto y concebido técnicamente, su propietario podrá salvaguardar los recursos humanos materiales y financieros, así como también tener una mejoría en la toma de decisiones y el manejo de los fondos.

**Problema general:** ¿Cuán importante es diseñar un sistema de control interno en el taller automotriz SB-CAR?

**Objetivo general:** Diseñar un sistema de control interno en la empresa de servicio automotriz SB-CAR de la ciudad de Guayaquil.

En los capítulos que se hará referencia a continuación, se detalla el siguiente avance:

**Capítulo 1 – Fundamentación:** En este capítulo contiene los referentes teóricos que sostienen esta investigación el cual está conformado por cuatro marcos

- **Marco histórico** que relata el origen del tema y aporta con información del lugar de campo tal como actividad económica, mercadería y clientes.
- **Marco teórico** donde exponen los criterios de autores expertos en el tema y se habla de la empresa, realizándose un análisis para sustentar la propuesta de la presente investigación
- **Marco jurídico** donde se menciona la normativa vigente
- **Marco conceptual** basado en términos relevantes que complementan la información sobre este proyecto.

**Capítulo 2 – Metodología Empleada:** Abarca el enfoque de investigación cualitativo, se desarrolla la investigación descriptiva-explicativa, prevaleciendo los métodos de la investigación teóricos y empíricos aplicando técnicas tal como: entrevistas, guías de observación para la compilación de la información y análisis de resultados.

**Capítulo 3 – Desarrollo de la Propuesta:** comprende el resultado científico y la factibilidad de aplicación tanto operativa, legal y técnica y económica de la investigación realizada en la empresa automotriz SB-CAR

Para finalizar están las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes al trabajo de investigación.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTACION

### 1.1. Marco Histórico

#### 1.1.1. Origen y evolución del sistema de control interno

Los sistemas de control interno con el pasar el tiempo han tenido una gran evolución y un aporte importante dentro del mundo contable y administrativo de acuerdo a las necesidades del hombre (Aguirre et al., 2019).

Con el pasar del tiempo, los problemas de control interno han formado parte de la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el Control Interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos (Hongren y Smith, 2018).

Como consecuencia del auge que tomó el comercio en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros países del Medio Oriente se extendió la contabilidad de partida simple (Carpio, 2018). En estas épocas los sistemas de anotaciones habían sido sencillos debido a la reducida cantidad de operaciones. Cada individuo habría podido emplear su propio control. Con la venida de los antiguos Estados e Imperios se hallan señales de sistemas de controles en las cuentas públicas.

En un comienzo el control interno inicia en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas (Henriquez y Vargas, 2020). Donde los controles los realizaban los auditores quien es la persona competente que escuchaba las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes los cuales a veces por falta de conocimiento no podían presentar aquellos escritos por ello recurrían de alguien profesional.

Más adelante a mediados del siglo XVIII con la Revolución Industrial, iniciada en Inglaterra, se fueron desarrollando de modo creciente las máquinas que eran operadas por varias personas para la producción de artículos industriales, haciéndose cada vez más difícil los procesos en los cuales intervenían más personas y como consecuencia de esto surge la necesidad de controlar las operaciones (González y Videz, 2018).

### **1.1.2. Historia del taller automotriz SB-CAR**

La siguiente información fue proporcionada por el propietario del taller automotriz SB-CAR quien ayudo con todos los datos necesarios a continuación.

“SB-CAR” nace desde un principio por el gusto de autos y todo lo que conlleva esta profesión, el Sr. Santiago Bajaaná quien es el dueño inicio trabajando para otras empresas en donde se desarrolló como mecánico automotriz en donde dichas organizaciones para las que el trabajo por un largo tiempo lo enviaban a cursos o talleres para especializarse más sobre el tema y fue en ese momento en que él se preparó mucho.

En el año 2014 él decidió emprender aparte junto con su hermano formaron su propio taller ya que ambos son especializados en esta rama, dejando de esta manera las empresas para las que en algún momento contribuyeron con sus conocimientos. El éxito dentro de este negocio familiar fue creciendo ya que entre familiares y amigos recomendaban mucho el lugar por el hecho de ofrecer un servicio alto en calidad que era lo que se buscaba durante dos años él colaboro con su hermano cabe recalcar que se iniciaron en el sur de la ciudad.

Para el 2016 él tenía en mente independizarse, es decir, trabajar solo y es por ello que junto con su esposa e hijas decidieron mudarse al norte de la ciudad en donde encontraron un lugar más espacioso y en una buena ubicación para el taller y de esta manera empieza el a trabajar, claro que no le fue difícil conseguir los clientes porque ya él tenía sus clientes fijos en su anterior lugar en este caso fue creciendo la clientela.

De esta manera se fue dando el emprendimiento lo cual el nombre del taller lleva las iniciales de su nombre, y de poco a poco fue generando empleo para oficiales y maestro mecánico ya que con él solo no bastaba en el taller, su esposa es quien se encarga del área administrativa y contable del lugar.

## **1.2. Marco Teórico**

En este trabajo, se realizará un análisis de varias definiciones de lo que es un sistema control interno y quien o que herramientas intervienen. A continuación, se detalla los siguientes conceptos:

### **1.2.1. Concepto de contabilidad**

“La contabilidad, es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar las decisiones.” (Macías y Vega, 2020)

“La contabilidad, es el arte de interpretar, medir y describir la actividad económica”. (Meigs, 2019)

La contabilidad, es una ciencia económica que estudia el patrimonio de las empresas; tanto de sus aspectos cualitativos y cuantitativos, como también en sus aspectos estáticos y dinámicos. La contabilidad hace posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica, utilizando para ello un método específico y apoyado en bases suficientemente contrastadas, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones en la empresa (Sasi & Lens, 2019).

De acuerdo a los conceptos citados, la contabilidad es una de las ramas más importante a nivel mundial ya que permite al hombre ser más preciso de una manera fácil y muy recurrida para el buen manejo y control de alguna información financiera debido a que se puede utilizar en las empresas, en los ingresos y gastos que tenga esta, con la facilidad de realizar algún inventario de la empresa (Romero y Florence, 2018).

También tiene desafíos que afronta la contabilidad la cual provee, resuelve e identifica problemas de negocios vinculados con la información financiera y fiscal que intervienen de manera preponderante en la estabilidad y crecimiento de la empresa de cualquier sector (Pacioli, 2019).

### **1.2.2. Importancia de la contabilidad**

“La contabilidad supone una importante fuente de información para la empresa y dentro de la infinidad de ventajas que aporta su aplicación en el mundo empresarial.

Gracias a ella, podemos conocer en cualquier momento cuántas son las cantidades exactas que debemos y cuáles son las que nos deben. Además, permite diferenciar los gastos que crean los propietarios sobre los que genera sus propios negocios, su estudio y aplicación nos alertan de los gastos generales y las inversiones realizadas, nos ayuda a conocer el coste de producción de un servicio o producto determinado permitiendo averiguar el precio por el que debería vender” (Hernandez, 2017).

“La contabilidad es una disciplina económica que ha servido al hombre desde tiempos inmemoriales, permite un orden claro y preciso de las actividades, recursos, gastos, dinero. Por ello, la utilización de esta es vital para administrar de la mejor manera posible la vida financiera y económica de una empresa, del trabajo o hasta del emprendimiento familiar.” (Riquelme, 2017)

“Como carrera, como oficio o estilo de vida, la contabilidad es importante para el ser humano porque es una disciplina que consiste en obtener información, registrar, analizar, controlar y presentar información para una decisión económica (Saeteros et al., 2020). La contabilidad es la pieza más importante para toda organización, a través de sus registros, y reporte final que se llama estados financieros se presenta información valiosa que sirve para la toma de decisiones de la organización y para una auditoria eficaz”. (Pacioli, 2019)

Tanto en la vida cotidiana como en los negocios, se debe tomar una gran variedad de decisiones. Muchas de estas decisiones se basan en experiencia, información económica o de algún otro tipo de información (Proaño et al., 2020). Estas decisiones consisten en elegir la opción más conveniente y certera entre dos o más. Mientras mejor sea la información utilizada para tomar la decisión, mayor será la probabilidad de éxitos, si la calidad de la información usada para tomar decisiones es mala muy probablemente la decisión tomada lo será.

Es por ello que en los conceptos citados los autores indican cuán importante es la contabilidad ya que depende de la información o datos se puede tomar decisiones y depende de aquello es el futuro de la empresa o negocio.

### **1.3 Marco Conceptual**

#### **1.3.1 Control Interno**

El Control Interno. Plan organizacional y todas las medidas relativas que adopta una entidad para salvaguardar activos, fomentar el acatamiento de las políticas de la compañía, promover la eficacia operativa y garantizar que los registros contables sean precisos y fiables (Sasi y Lens, 2019).

El Control Interno es un proceso, de la organización para custodiar los activos de la entidad, y capacitar a los empleados para que cumplan con los objetivos y metas mediante los controles del registro de las operaciones de forma clara, precisa y razonable además de evaluar las actividades de la empresa (Pérez, 2019).

El Control Interno en las empresas privadas se ha transformado últimamente en uno de los pilares de la organización empresarial, ya que permite verificar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones (Betancur y Cano, 2019).

El Control Interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del Control Interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables, o no (Carpio, 2018).

El control interno es una de las herramientas de forma clara y precisa para el sistema contable de una empresa la cual no da certera razonabilidad y objetividad de las cifras reflejadas en periodo determinado de las operaciones de la organización.

En las instituciones hoy en día es sumamente importante el control interno ya que permite tener una confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes y normas que regulan las entidades de los estados (Guao, 2020).

El Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y

orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.) (Aguirre et al., 2019).

### **1.3.2 Concepto de control interno según el informe COSO**

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

### **1.3.3 Sistema de control interno**

La Norma Ecuatoriana de Auditoría NEA 10 en su párrafo 8 define al Sistema de Control Interno, de la siguiente manera:

El término “ Sistema de Control Interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio incluyendo adhesión a las políticas administración la salvaguarda de los activos, la prevención de fraude y error, la precisión de integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El Sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de contabilidad (Pavón et al., 2019).

### **1.3.4 Importancia del control interno**

El control interno trae muchos beneficios, por lo que invertir en él, lo convierte en una acción estratégica de gran importancia. En lo financiera genera ahorros al promover eficiencia operativa; en lo administrativo genera información de mayor calidad para la toma de decisiones; en materia de salvaguarda del patrimonio empresarial, reduce la posibilidad de ser víctima de pérdidas por fraude al disminuir las operaciones de los perpetradores, entre otros beneficios (Arturo, 2012).

### **1.3.5 Características generales del control interno**

El Control Interno es un proceso y por lo tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas, las personas actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos (Calle et al., 2020). Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles que deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan. Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental ya que los controles internos no son elementos restringidos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere sobre riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos (Gonzales et al., 2010).

### **1.3.6 Objetivos del control interno**

- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✓ Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia
- ✓ Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- ✓ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- ✓ Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

- ✓ Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- ✓ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- ✓ Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

### **1.3.7 Componentes del control interno**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como (Romero y Florence, 2018):

#### **1. Ambiente De Control**

Se define como clima de control que surge en la conciencia individual y grupal de los integrantes de una organización, por la influencia de la historia y cultura de la entidad y por las indicaciones dadas por la alta dirección en referencia a la integridad y valores éticos (Ablan y Méndez, 2018). El Ambiente de Control Interno propone una estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del personal que hará que se cumplan. Los elementos son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Autoridad y responsabilidad
- Estructura organizacional
- Políticas de personal

#### **2. Evaluación Del Riesgo.**

El riesgo se entiende como la probabilidad de que un evento interno o externo afecte negativamente la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteados con legalidad, eficacia, eficiencia y economía (Guerrero et al., 2019).

La valoración de los riesgos, responsabilidad de la administración activa, incluye su identificación y evaluación, y es un componente fundamental de todo sistema bien orientado,

que sirve como insumo para la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes para su ajuste a las condiciones cambiantes y a los retos que plantea el riesgo identificado. Los elementos son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados
- Identificación de los riesgos internos y externos
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento
- Evaluación del medio ambiente interno y externo

### **3. Actividades De Control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección.

Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización. Los elementos son:

- Políticas para el logro de objetivos
- Coordinación entre las dependencias de la entidad
- Diseño de las actividades de control

### **4. Sistema De Información Y Comunicación**

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control (Quinaluisa et al., 2018). Los elementos son:

- Identificación de información suficiente.
- Revisión de los sistemas de información.
- Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser revisados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

## **5. Monitoreo de los controles**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones (Torres, 2019).

Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados.
- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema.

### **1.3.8 Elementos básicos del control interno**

**Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función.

**De Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permite el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

**De Autogestión:** Es la capacidad institucional de la empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

### **1.3.9 Evaluación del control interno**

La evaluación del Control Interno, permite establecer el nivel de confianza que proporcionan los procesos y operaciones de control, así como la efectividad con que el Sistema de Control Interno (Portal, 2018), sirve de apoyo para garantizar en forma razonable el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y de rentabilidad, sobre la base de:

- Efectividad y eficiencia de sus operaciones.
- De generación de información financiera y contable
- El cumplimiento de las leyes y Reglamentos, Regulaciones y general la normativa que le sea aplicable.

### **1.3.10 Métodos para evaluar el control interno**

Al evaluar el control interno los auditores lo podrán hacer a través de: cuestionarios de control interno, descripciones narrativas, diagramas de flujo, atributos funcionales de referencia AFRs, y por el mismo COSO.

#### **1. Método de Explicaciones Narrativas**

También llamado cuestionario descriptivo, se compone de una serie de preguntas que, a diferencia del método de cuestionario de control interno, las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad.

#### **2. Método de Cuestionarios de Control Interno**

Los cuestionarios de control interno utilizan las preguntas para establecer las fortalezas y debilidades del sistema de control implementado en una entidad; preguntas que están

orientadas a verificar el cumplimiento de las normas y reglamentos de control interno establecidas para la entidad.

- SI: es la afirmación sobre la existencia de control, fortalezas del procedimiento, cumplimiento de las normas y alcance de objetivos y metas institucionales.
- NO: denota una debilidad o inexistencia del control, incumplimiento de normas, procedimientos, objetivos y metas.
- NA: indica que la pregunta no está relacionada con las operaciones y actividades que desarrolla la entidad o sección sujeta a evaluación.

### **3. Método por Atributos Funcionales de Referencia (AFR's)**

Este método de evaluación consiste en determinar la capacidad de autocontrol y rectificación de la gestión, identificar las diferentes áreas a ser evaluadas, las sub áreas que las componen, los respectivos principios básicos y los atributos funcionales que se tomarán para la preparación de los cuestionarios, así como las variables e indicadores para evaluar el sistema de control interno, bajo los siguientes atributos:

- Visión sistemática de la Organización, para observar dos grandes tipos de procesos:
- Los de generación de bienes o servicios, objeto principal de la organización.
- Los de apoyo, o soporte a la gestión productiva.

### **4. Método por el Sistema COSO**

El informe COSO tiene 2 objetivos fundamentales: encontrar una definición clara del Control Interno, que pueda ser utilizada por los interesados en el tema, y proponer un modelo ideal o de referencia del Control Interno para que las empresas y las demás organizaciones puedan evaluar la calidad de sus propios sistemas de control interno.

### **5. Método por Diagramas de Flujos de Procesos y Operaciones**

Un diagrama de flujo expresa gráficamente las distintas operaciones que compone un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica, son importantes para el diseñador porque le ayudan en la definición formulación, análisis y solución del problema. El diagrama de flujo ayuda al analista a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de los procedimientos.

## **1.4 Marco Jurídico**

El objetivo principal de esta tesina, es garantizar la estructura jurídica basada en leyes, normas y permisos, creadas para ser acatadas, es por ello que se debe cumplir con los siguientes requisitos:

### **1.4.1 Constitución Nacional de la República del Ecuador.**

#### **Constitución de la política del Ecuador**

##### **Sección octava**

##### **Trabajo y seguridad social.**

Art. 33.- El trabajo, es un derecho, un deber social, un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones, retribuciones justas, desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social, es un derecho irrenunciable de todas las personas, será deber y responsabilidad primordial del estado. La seguridad social, se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, suficiencia, transparencia y participación para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situaciones de desempleo.

## **Constitución de la política del Ecuador**

### **Capítulo quinto**

#### **Recursos económicos.**

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
3. Generar, ejecutar las políticas, controlar y sancionar su incumplimiento.
4. Producir bienes, crear, mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas, mediante un orden
6. jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomentar y defiendan
7. mediante el cumplimiento de la constitución la ley.
6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, el arte, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria; asociativa, cooperativa y privada.

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir a las personas y a las colectividades y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases, espacios de la gestión pública de la planificación del desarrollo nacional y local; en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.
2. Producir, intercambiar, consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

## **1.4.2 Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025**

### **Objetivos del Eje económico**

#### **Objetivo 1: Incrementar y Fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales**

En lo que refiere al emprendimiento, se precisa eliminar trámites innecesarios, propiciar capacitación y acceso a condiciones óptimas de financiamiento, tomando en cuenta la interrelación que debe existir entre la academia, la empresa y los diferentes niveles de gobierno.

#### **Políticas**

**1.1** Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGBTI+

**1.2** Crear redes de empleo, priorizando el acceso a grupos excluidos y vulnerables con enfoque de plurinacionalidad e interculturalidad

#### **Metas 2025**

- Incrementar la tasa de empleo adecuado del 30,41% al 50,00%
- Reducir la tasa de desempleo juvenil (entre 18 y 29 años) de 10,08% a 8,17%
- Incrementar el porcentaje de personas empleadas mensualmente en actividades artísticas y culturales del 5.19% al 6.00%
- Aumentar el número de personas con discapacidad y/o sustitutos insertados en el sistema laboral de 70.273 % a 74.547%
- Incrementar la tasa acumulada de acceso al menos a la clase media en 30,39%

### **1.4.3 Derechos del instituto ecuatoriano de propiedad intelectual (IEPI)**

#### **Legislación Nacional Ecuador**

#### **Capítulo VII**

#### **De los derechos conferidos a ley de propiedad intelectual**

#### **De marcas y patentes.**

Art.216.- El derecho al uso exclusivo de una marca se adquirirá por su registro ante la dirección nacional de propiedad intelectual. La marca debe utilizarse tal cual fue registrada, solo se admitirán variaciones que signifiquen modificaciones o alteraciones secundarias del signo registrado.

Art. 217.- El registro de la marca confiere a su titular el derecho de actuar contra cualquier tercero que la utilice sin su consentimiento y en especial realice la actividad con relación a producto o servicios idénticos, o similares para los cuales haya sido registrada la marca. Algunos de los actos siguientes:

- a. Usar en el comercio un signo idéntico o similar a la marca registrada, con relación a producto o servicios idénticos, o similares a aquellos para los cuales se ha registrado, cuando el de ese signo pudiese causar confusión o producir a su titular un daño económico o comercial, u ocasionar una dilución de su fuerza distintiva.
- b. Vender, ofrecer, almacenar o introducir en el comercio productos con la marca u ofrecer servicios con la misma.
- c. Importar o exportar productos con la marca.
- d. Cualquier desecamiento que por su naturaleza o finalidad pueda considerarse análogo o asimilable a lo previsto en los literales anteriores.

El titular de la marca, podrá impedir todos los actos enumerados en el presente artículo, independientemente de que estos se realicen en redes de comunicación, digital o a través de otros canales de comunicación; conocidos o por conocer.

Art. 219. El derecho conferido por el registro de la marca, no concede a su titular la posibilidad de prohibir el ingreso al país productos marcados por dicho titular, su licenciataria o alguna.

#### **1.4.4 Ley orgánica de régimen tributario interno (LORTI)**

### **Capítulo VI**

#### **Contabilidad y estados financieros**

Art. 19 Obligación de llevar contabilidad: Todas las sociedades están obligadas a llevar contabilidad y a declarar los impuestos con base en los resultados que arroje la misma, también lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas, cuyos ingresos brutos del ejercicio fiscal inmediato anterior sean mayores a trescientos mil dólares de los Estados Unidos de Norte América, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades tales como: agrícolas, pecuarias, forestales o similares, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos.

Este monto podrá ser ampliado en el reglamento a esta ley, sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, también estarán obligados a llevar contabilidad las personas naturales, sucesiones indivisas cuyo capital con el cual operen al primero de enero o cuyos gastos anuales del ejercicio inmediato anterior sean superiores a los límites que en cada caso establezca el reglamento a esta ley. Las personas naturales y las sucesiones indivisas que no alcancen los montos establecidos en el primero y segundo inciso de este artículo, deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 29 Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos: Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtenga ingresos inferiores a los previstos en el Art. Anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos, deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

La cuenta de ingresos y egresos deberá contener la fecha de la transacción, el concepto o detalle, el número de comprobantes de venta, el valor de la misma y las observaciones que sean del caso, y deberá estar debidamente respaldada por los correspondientes comprobantes

de ventas, y demás documentos pertinentes. Los documentos de los registros de ingresos y egresos deberán conservarse durante el plazo establecido.

Art. 32 Emisión de comprobantes de ventas: Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de ventas en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aun cuando dichas transferencias o prestaciones se realicen a título gratuito.

Art. 40.- Plazos para la declaración de impuesto a la renta: Las declaraciones del impuesto a la renta serán presentadas anualmente por los sujetos pasivos en los lugares y fechas determinados por el reglamento. En el caso de la terminación de las actividades antes de la finalización del ejercicio impositivo, el contribuyente presentará su declaración anticipada del impuesto a la renta. Una vez presentada esta declaración, procederá el trámite para la cancelación de la inscripción en el registro único de contribuyente o en el registro de la suspensión de actividades económicas, según corresponda. Esta norma podrá aplicarse también para la persona natural que deba ausentarse del país por un periodo que exceda a la finalización del ejercicio fiscal.

Art. 66 Crédito tributario: Por la parte proporcional del Iva pagado en la adquisición de: bienes de materias primas, insumos y por la utilización de servicios, la proporción del Iva pagado en compras de bienes o servicios susceptibles de ser utilizados mensualmente como crédito tributario, se establecerá relacionado las ventas gravadas con tarifa 12%, más las exportaciones, más las ventas de paquetes de turismo receptivo, facturas dentro o fuera del país brindados a personas naturales no residentes en el Ecuador, más las ventas directas de bienes y servicios gravados con tarifa cero por ciento del iva a exportaciones con el total de las ventas.

Art. 97 Sanciones Pecuniarias: La observancia a los preceptos establecidos en este título, dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en el código tributario y en la disposición general séptima de la Ley No. 9-24 para la reforma de las finanzas públicas, publicada en el suplemento del registro oficial No. 181 del 30 de abril de 1999 y demás sanciones aplicables. Son causales adicionales de clausura de un establecimiento por un plazo de siete días. A los contribuyentes lo siguiente:

- No actualizar el RUC respecto de sus establecimientos y la actividad económica ejercida. La clausura se mantendrá luego de los siete días, hasta que el infractor haya cumplido con la obligación de actualizar su registro, sin perjuicio de la aplicación de la multa que corresponda.
- Encontrarse retrasados en el pago de tres o más cuotas. La clausura se mantendrá luego de los siete días, hasta que el infractor haya cumplido con el pago de las cuotas correspondientes.
- Registrarse en una categoría inferior a la que corresponda, omitir su recategorización su renuncia del régimen. La clausura se mantendrá luego de los siete días, hasta que el infractor haya cumplido con su recategorización o renuncia de ser el caso.
- No mantener los comprobantes que sustenten sus operaciones de ventas y compras aplicadas a la actividad en las condiciones que establezca el servicio de rentas internas.

### Valores a pagar en sanciones pecuniarias

Cuantías de multas liquidables, por omisiones no notificadas por la administración tributaria.

*Tabla 1. Cuantías de multas liquidables*

<b>Tipo de contribuyente</b>	<b>Valores</b>	
Contribuyente especial	\$90	\$120
Sociedades con fines de lucro	\$60	\$90
Persona natural obligada a llevar contabilidad	\$45	\$60
Persona natural no obligada a llevar contabilidad, sociedades sin fines de lucro.	\$30	\$45

*Fuente: (Internet) Elaborado por: Evelyn Icaza P*

*Tabla 2 Cuantías de multas por omisión detectada*

<b>Tipo de contribuyente</b>	<b>Valores</b>
Contribuyente especial	\$180
Sociedades con fines de lucro	\$120
Persona natural obligada a llevar contabilidad	\$90

Persona natural no obligada a llevar contabilidad, sociedades sin fines de lucro.	\$60
---	------

*Fuente: (Internet) Elaborado por: Evelyn Icaza P*

### **Régimen Simplificado Para Emprendedores y Negocios Populares**

Es un régimen impositivo que, a partir del 1 de enero de 2022, reemplazará al RISE y RIM. Este nuevo régimen está dirigido a **Emprendedores**, personas naturales y jurídicas con ingresos brutos anuales de hasta USD 300 000 (al 31 de diciembre del año anterior). También está enfocado a **Negocios Populares**, personas naturales con ingresos brutos anuales de hasta USD 20 000 (al 31 de diciembre del año pasado).

Los contribuyentes que actualmente tengan RISE o RIM no tendrán que realizar ningún cambio, el Servicio de Rentas Internas, SRI, hará automáticamente el cambio al nuevo sistema –RIMPE

#### **Vigencia**

El RIMPE tendrá una vigencia de tres años. Los negocios populares permanecerán en el RIMPE mientras conserven dicha condición. Toda persona que se inscriba en el RUC a partir del 1 de enero de 2022 (salvo en excepciones) estará dentro del RIMPE. En el caso de que el contribuyente en el primer año supere los USD 300 000 de ingresos brutos, se someterá al régimen general desde el siguiente año.

#### **Obligaciones**

Quienes se encuentren bajo el RIMPE deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- Llevar un registro de ingresos y gastos
- Emitir comprobantes de venta. Los negocios populares emitirán notas de venta, y los emprendedores entregarán facturas.
- No serán agentes de retención

Tabla 3 SRI tabla del RIMPE

<b>RIMPE – Emprendedores</b>	<b>RIMPE - Negocios populares</b>
Personas naturales y jurídicas con ingresos brutos anuales de hasta USD 300.000 (al 31 de diciembre del año anterior).	Personas naturales con ingresos brutos anuales de hasta USD 20.000 (al 31 de diciembre del año anterior).

*Fuente: (Internet) Elaborado por: Evelyn Icaza P.*

Obteniendo esta información se puede determinar que la empresa SB-CAR pertenece al RIMPE de negocios populares puesto que sus ingresos brutos anuales son hasta 20.000.

#### **1.4.5 Reglamento de funcionamiento y establecimientos sujetos a control sanitario (ARCSA).**

### **Capítulo IV**

#### **De las condiciones y requisitos para la obtención de**

#### **Permisos de funcionamiento.**

Art. 10.- Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, para solicitar por primera vez el permiso de funcionamiento del establecimiento, deberá ingresar su solicitud a través del formulario único, en el sistema automatizado de la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria – ARCSA o de las direcciones provinciales de salud, o quien ejerza sus competencias, según corresponda, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Registro único de contribuyente (Ruc)
- b) Cédula de identidad, carnet de refugiado o documento equivalente a estos del propietario o representante legal del establecimiento.
- c) Comprobante de pago por derecho de permiso de funcionamiento.

Art. 11.- Todo establecimiento de servicio de atención al público y otros sujetos a vigilancia, y control sanitario para la obtención del permiso de funcionamiento a más de cumplir con los requisitos establecidos en este reglamento, debe contar al menos con una batería sanitaria equipados.

Art. 12.- El propietario o representante legal del establecimiento sujeto a vigilancia y control sanitario, será responsable de los siguientes:

- a. Que el establecimiento ejecute de manera única y exclusiva las actividades para las que se otorgó el permiso de funcionamiento.
- b. Cumplir con las normativas vigentes relacionadas al funcionamiento del establecimiento a su cargo; y,
- c. Contar con la documentación actualizada relacionada con el establecimiento y su actividad.

### **Control Sanitario**

#### **Del procedimiento para la emisión y renovación del permiso de funcionamiento de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.**

Art. 13.- Una vez receptada la solicitud ingresada a través del sistema informático desarrollado para el efecto, la agencia nacional de regulación control y vigilancia sanitaria – ARCSA o las direcciones provinciales de salud, o quien ejerza sus competencias, según corresponda, realizarán la certificación de la documentación presentada, de conformidad a las disposiciones que se establezcan en el instructivo que se emita por parte de la agencia nacional de regulación control y vigilancia sanitaria– ARCSA y del ministerio de salud pública, a través de las instancias respectivas. Art. 14.- Luego de que el usuario cumpla con los requisitos establecidos en el presente reglamento, la agencia nacional de regulación control y vigilancia sanitaria – ARCSA o las provinciales de salud, o quien ejerza sus competencias, emitirá el permiso de funcionamiento debidamente legalizado.

Art. 15.- En caso de que el usuario no cumpla con los requisitos establecidos en el presente reglamento, la agencia nacional de regulación control y vigilancia sanitaria – ARCSA o las direcciones provinciales de salud, o quien ejerza sus competencias, en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas, procederá a la devolución del trámite al usuario, con el fin de que reinicie el proceso para la emisión del permiso de funcionamiento. Art. 16.- La renovación del permiso de funcionamiento para los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, se realizará anualmente de manera automática, debiendo el usuario registrar la solicitud a

través del sistema informático, siempre y cuando no se hubieren producido cambios o modificaciones en las condiciones iniciales con las que fue otorgado dicho permiso.

#### **1.4.6 Ley de defensa contra incendios**

### **Sección II**

#### **Reglamento de prevención, mitigación y Protección contra incendios.**

Art. 236.- En todos los locales comerciales o de servicio al público, deben instalarse extintores de incendio en un número, capacidad y tipo determinados por el Departamento de Prevención del Cuerpo de Bomberos. Tales implementos se colocarán en lugares visibles, fácilmente identificables y accesibles. Estará reglamentariamente señalado e iluminado.

Art. 239.- Los lugares en que existan calderos de encendido manual o automático deben ser vigilados durante todo el tiempo que se encuentren en funcionamiento, no se deben almacenar materiales que al reaccionar entre sí puedan originar incendios.

Art. 241.- Las instalaciones de energía eléctrica, sistemas de ventilación, calefacción, extracción de olores, refrigeración y especiales deben ser revisados periódicamente por el personal especializado.

Art. 242.- Deben instalarse sistemas de detección y alarma de incendios consistentes en: detectores, difusores de sonido y panel central de alarmas bajo control permanente.

Art. 246.- Normas generales de señalización. – Todos los recintos deben cumplir las normas generales de señalización, de acuerdo a las normas NTE-INEN 439 y 440, deben tener iluminaciones de emergencia en las vías de evacuación vertical y horizontal.

Art. 247.- Obligatoriedad de ventilación natural o mecánica. - Todos los locales situados bajo rasante deben disponer de ventilación natural o mecánica.

Art. 255.- Alumbrado de emergencia. - En este tipo de establecimiento, se dispondrá de alumbrado de emergencia, señalizaciones y vías libres de circulación a las salidas.

#### **Permiso cuerpo de bombero del cantón Guayas**

El departamento de prevención de incendios del cantón Guayas, tiene la responsabilidad sobre la prevención y la protección de incendios en toda su jurisdicción. Realiza el asesoramiento técnico y realiza inspecciones en base a las normas de la ley de defensa contra incendios, tales como: en oficinas, centros comerciales, estaciones de servicios y demás locales que mantengan su actividad comercial en el cantón.

### **Requisitos**

- Solicitud de inspección de local
- Informe favorable de la inspección;
- Copia del RUC; y,
- Copia de la calificación artesanal (artesanos calificados), (Si la actividad aplica).
- Presentar informe de compatibilidad de uso de suelo para los siguientes establecimientos: Centros de tolerancia, cantinas, bares, karaokes, discotecas, licorerías, distribuidoras de gas, bodegas de combustible, estaciones de servicios – gasolineras, asaderos, carpinterías, granjas agrícolas, fábricas en general, y otros establecimientos que se encuentren regulados en el PD y OT.

#### **1.4.7 Ley de defensa del artesano**

Art. 10.- Los valores que los artesanos deben pagar para la obtención de su título profesional no podrán exceder de un equivalente al sesenta por ciento (60%) del salario mínimo vital vigente para los trabajadores en general.

Art. 12.- Para el eficiente control de sus recursos, la Junta Nacional de Defensa del Artesano contará con una unidad de auditoría interna.

Art. 15.- Los maestros debidamente titulados y los artesanos autónomos podrán ejercer el artesanado, abrir y mantener sus talleres, una vez que se hayan registrado en la Junta Nacional de Defensa del Artesano, la que les conferirá el Carnet Profesional Artesanal, al momento mismo de su registro.

Art. 16.- Los artesanos amparados por esta Ley no están sujetos a las obligaciones impuestas a los patronos en general por la actual legislación.

Sin embargo, los artesanos jefes de taller están sometidos con respecto a sus operarios, a las disposiciones sobre el salario mínimo y a pagar las indemnizaciones legales en los casos de despido intempestivo. También gozarán los operarios del derecho de vacaciones y jornada máxima de trabajo de conformidad con el Código del Trabajo.

Con los fondos determinados en esta Ley y con los fondos que en lo sucesivo se asignarán, se atenderá por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a las indemnizaciones de accidentes de trabajo y a los otros derechos de los operarios.

Art. 17.- El Estado prestará a los artesanos eficiente ayuda económica mediante:

- a. La exoneración de los impuestos a la renta del capital con el concurso del trabajo y adicionales de dicho impuesto, del impuesto a los capitales en giro y del impuesto al valor agregado (IVA) en calidad de sujetos pasivos y sustitutivos;
- b. La importación en los términos más favorables que establezca la correspondiente Ley, de los materiales e implementos de trabajo de los artesanos, salvo los de lujo;
- c. La exoneración del impuesto a las exportaciones de artículos de producción artesanal;
- d. La concesión de préstamos a largo plazo y con intereses preferenciales a través del Banco Nacional de Fomento y de la banca privada, para cuyos efectos la Junta Monetaria dictará la regulación correspondiente. Los montos de los créditos se fijarán considerando especialmente la actividad artesanal y el número de operarios que tenga a su cargo el taller.
- e. La compra de artículos de artesanía para las instituciones oficiales y otros organismos públicos. Exceptuase el caso en que el Estado o las Instituciones de Derecho Público sean productores de estos artículos.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGIA**

Para el siguiente trabajo investigativo, se tiene determinada la siguiente metodología:

#### **2.1. Enfoque**

Este trabajo investigativo, considera que el criterio a utilizarse seria el enfoque mixto, ya que el trabajo se basa en la parte cuantitativa y cualitativa.

Con el enfoque cuantitativo: se necesita tener información que sea medible a base de informes estadísticos; por ejemplo: saber cuál es el servicio con más ventas.

Con el enfoque cualitativo: se requiere saber los gustos y preferencias en el servicio mismos que serán analizados mediante datos.

##### **2.1.1. Información cuantitativa**

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no se podrá brindar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose, y una vez delimitada se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan variables, se traza un plan para probarlas (diseño: se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis). (Sampieri, 2014)

En opinión del autor de la tesina, en este trabajo investigativo se utilizará la investigación cuantitativa en forma de recopilar datos por medio de un estudio calculable, para poder hallar el aspecto que tiene el taller automotriz, como también se recopilara los métodos y conocimientos que se aplican en la actualidad para ofrecer sus servicios.

##### **2.1.2. Información cualitativa**

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda

a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primeramente, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (Sampieri, 2014)

Desde la posición del autor del trabajo investigativo, se utilizará la investigación cualitativa para poder identificar más a fondo la problemática del taller automotriz, en ese caso se utilizará una serie de estudios e hipótesis para crear preguntas y poder conocer los objetivos y análisis que parta del lugar.

## **2.2. Tipos de investigación**

De acuerdo a lo leído sobre el tema de investigación, se analizará el método que será adaptado en el proyecto.

Se debe recordar que hay que tener muy en claro la problemática que tiene el taller automotriz para poder llevar a cabo a los objetivos en donde se busca dar solución. A continuación, se detallará los tipos de investigación que se pueden aplicar:

### **2.2.1. Descriptivos**

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes,

etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos, etc.). (Sampieri, 2014)

De acuerdo a la definición, en el método descriptivo se planificará la investigación cuantitativa en la que se basará mediante un procedimiento estadístico, para poder recoger información y datos que sean calculable. Conocer las características del lugar, realizar una observación de mercado del sector donde se encuentra establecido el taller automotriz, para dar respuesta a los objetivos y solución a la problemática proyectada.

Se detalla algunas recopilaciones de datos para la investigación:

- ¿En qué horario le gustaría ser atendido?
- ¿Cuánto calificaría el servicio del taller automotriz?
- ¿Le gustaría coger su turno por medio de alguna app en caso de que se desarrolle la misma?

### **2.2.2. Explicativa**

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

Las investigaciones explicativas son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos (exploración, descripción y correlación o asociación); además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia. (Sampieri, 2014)

De acuerdo al autor del proyecto, se realizará el tipo de estudio explicativa y descriptiva, para el planteamiento del negocio del taller automotriz SB-CAR. En la que se desarrollará un análisis cualitativo completo; la cual se utilizará la recolección de datos para conocer el éxito del negocio. De esta manera se planteará una serie de preguntas para poder analizar el tipo de producto y servicios que se ofrece y el precio de los mismos

Se detallan las preguntas para la acumulación de datos:

- ¿Qué tipos de edificios existen en el sector donde se encuentra ubicado el taller automotriz? (escuelas, departamentos, restaurantes, bancos, oficinas, hospitales, entre otros.
- ¿Qué productos y servicios ofrecen los negocios ya mencionados?
- ¿Qué precios tienen?
- ¿Cuál es el nivel socioeconómico del cliente?
- ¿Cuál es la hora más movida en el taller automotriz?
- ¿Cuáles son los productos automotrices que más compran los clientes para sus respectivos autos?

### **2.3. Métodos de investigación**

Este trabajo utilizara métodos de investigación que permitirán ampliar la exploración para la obtención de respuestas que permitirán tener mejores resultados. Los métodos de investigación se clasifican en 3 técnicas habituales, entre ellos los siguientes:

1. Método Teórico
2. Método Empírico
3. Método Estadístico

#### **2.3.1. Método teórico**

Este método permitirá, analizar, sintetizar y comparar los resultados para la toma de decisiones, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

##### **Analítico**

Este método “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas” 10, es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías. Su principal objetivo es lograr una síntesis de lo investigado; por lo tanto, posee un carácter progresivo, intenta formular una teoría para unificar los diversos elementos del fenómeno

estudiado; a su vez, el método sintético es un proceso de razonamiento que reconstruye un todo, considerando lo realizado en el método analítico. (Bastar, 2012)

El principal objetivo, es lograr una síntesis de lo investigado; por lo tanto, en el taller automotriz, se realizó una investigación profunda para conocer el origen del negocio, como también su evolución y la problemática que enfrenta, de esta manera se logró juntar las partes mediante métodos de investigación, para llegar a un objetivo principal. Este método analítico, posee un carácter progresivo, intenta formular una teoría para unir los diversos elementos, fenómeno estudiado y a su vez el método sintético que es un proceso de razonamiento que reconstruye un todo considerando lo realizado en el método analítico. Sin duda, este método permite comprender la esencia y la naturaleza del fenómeno estudiado.

Como se puede observar en este proyecto, el método analítico, fue aplicado al inicio del trabajo, debido al diseño de un sistema de control interno dentro del taller automotriz SB-CAR, se necesitó hacer seguimiento de un todo; tales como: investigaciones sobre fuentes bibliográficas en el marco teórico; como también, la evolución de los sistemas de control interno para emplear la que más se juste a las necesidades del taller

### **Histórico – lógico**

Lo histórico está relacionado con el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el de cursar de una etapa o período. Lo lógico se ocupa de investigar las leyes generales del funcionamiento y desarrollo del fenómeno, estudia su esencia.

Lo lógico y lo histórico se complementan y vinculan mutuamente. Para poder descubrir las leyes fundamentales de los fenómenos, el método lógico debe basarse en los datos que proporciona el método histórico, de manera que no constituya un simple razonamiento especulativo. De igual modo lo histórico no debe limitarse sólo a la simple descripción de los hechos, sino también debe descubrir la lógica objetiva del desarrollo histórico del objeto de investigación. (Perez G. , 1996)

Desde la posición del autor de la tesina, ambos métodos están separados entre sí; es decir, se integran para lograr hacerlo más completa o efectiva, por ejemplo: dentro del taller automotriz SB-CAR se descubre la historia que servirá para resolver situaciones del

presente. El método lógico necesita datos fundamentales para separarse de todo suceso que genere argumentos especulativos; en pocas palabras, necesita el desarrollo histórico para ir más allá de los hechos.

### **Inductivo – deductivo**

Es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. A diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular. (Bastar, 2012)

Para el método inductivo el autor de la tesina, realizará un análisis a los hechos, y con el método deductivo se obtendrá información otorgada por parte del taller automotriz SB-CAR, para lograr encontrar una terminación al problema que se encontró.

### **2.3.2. Método empírico**

Dentro del método empírico las técnicas que se desarrollaran para este proyecto son las siguientes:

#### **Entrevista**

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta. (Amador, 2009)

En efecto como la definición indica será una entrevista; es decir, se realizará una conversación con preguntas claras y concisas al representante legal del taller automotriz SB-CAR, obteniendo datos que se necesiten para poder ejecutar la solución al problema planteado.

## **Encuesta**

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo. (Pedro López-Roldán, Sandra Fachelli, 2015)

De acuerdo a lo citado, la encuesta es uno de los métodos más utilizados mediante el cual se podrá adquirir información real y veraz de cierta cantidad de personas, este tipo de método permite al autor de la tesina obtener información de forma legal, datos sumamente importantes para la obtención e información que tal vez dentro de la empresa no se ven. Al realizar las encuestas permitirá encontrar una solución al mayor problema que presenta el taller automotriz.

Los datos de la encuesta obtenidos para el autor del proyecto, le facilitara realizar una conclusión sobre el diseño de un sistema de control interno en el taller automotriz SB-CAR ayudara al taller a mejorar su funcionamiento tanto administrativo como financiero.

La encuesta se desarrollará a los trabajadores del taller y a su dueño contará con 4 secciones cada una con 14 preguntas.

### **2.3.3. Método Estadístico**

En el método estadístico, se analizará la cantidad de encuestas realizadas para constatar cifras.

- **Población**

La muestra utilizada en esta investigación son 7 personas los cuales son colaboradores del taller, el dueño del mismo y su esposa quienes quien se encarga de la parte administrativa.

- **Muestra**

Para calcular la muestra se utilizará los datos otorgados por el taller automotriz SB-CAR; por lo tanto, se detalla la fórmula que será utilizada para obtener la muestra:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

**N:** Tamaño de la población (número total de posibles encuestados). En total son 100 personas

**k:** El nivel de confianza en los resultados, es decir que la cantidad encuestada sea real. En tanto el nivel de confianza sería un 95%.

Probabilidad de equivocación 5 %.

**Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:**

La tecnología ha tenido un avance tan grande que proporciona tanto al encuestado como al encuestador mucha facilidad.

*Tabla 4 Nivel de confianza*

K	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2	2.58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95.5%	99%

**Fuente:** [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700006&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700006&script=sci_arttext)

**Elaborado por:** Evelyn Icaza P.

**e:** El error muestral es la diferencia, entre el resultado obtenido de la muestra con el que obtendríamos si se preguntaría el total de ella.

**p:** Es la proporción de individuos que tiene la población de característica, por lo general este dato es totalmente desconocido por lo que se supone que  $p=q=0.05$  siendo esta la opción más segura.

**q:** Es la proporción de individuos que no tienen esa característica, siendo  $1-p$ .

**n:** Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que se realizarán).

### Cálculo de la muestra con ayuda sistema de cálculo del sitio web.

N:

k:

e: %

p:

q:

**Calcular muestra**

n:  es el tamaño de la muestra

Varios ejemplos:

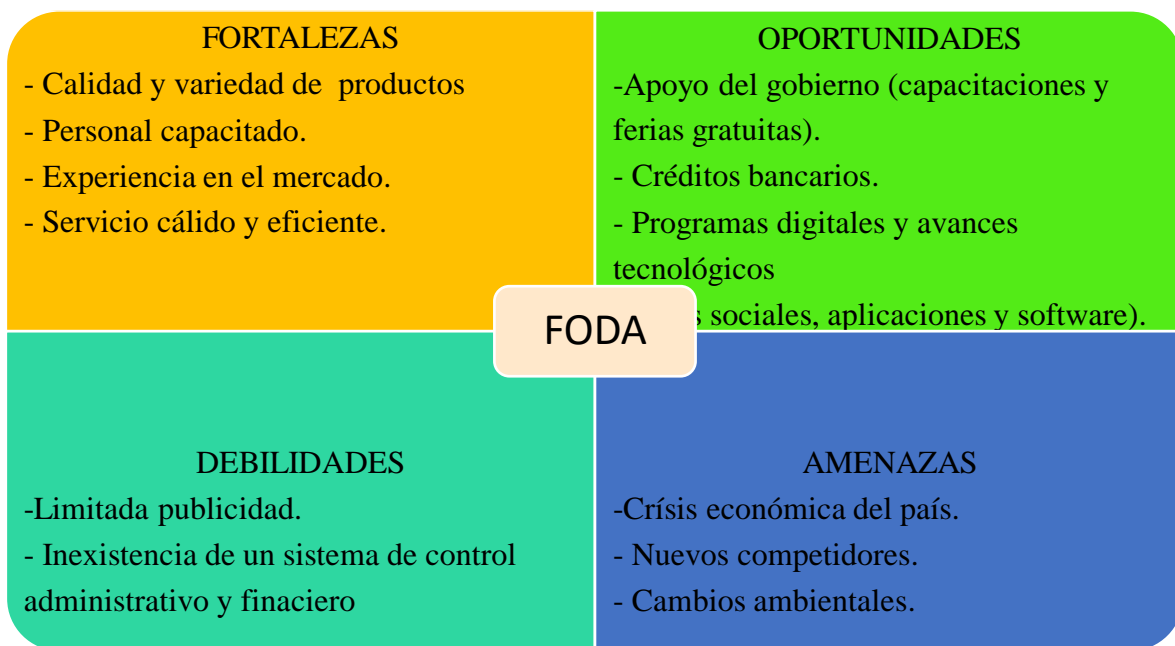
Mediante el cálculo realizado, se da como resultado el tamaño de la muestra; dando una cifra de 100 personas

## 2.4. Análisis de Herramientas

En esta instancia se permite conocer las fortalezas, debilidades, oportunidad y amenazas del taller automotriz; mediante un análisis FODA y CAPA. Se realiza con la finalidad de conocer la situación de la empresa.

A continuación, se detalla las herramientas a utilizar para elaborar la idea del proyecto investigativo:

### 2.4.1 Análisis FODA



*Fuente: taller automotriz SB-CAR  
Elaborado por: Evelyn Icaza P.*

## 2.4.2 Análisis CAPA



*Fuente: taller automotriz SB-CAR  
Elaborado por: Evelyn Icaza P.*

## **2.5. Análisis de los resultados**

Los análisis se realizarán de acuerdo a la cantidad de encuestas realizadas.

### **2.5.1. Análisis del método de la entrevista**

#### **Entrevista al representante legal del taller automotriz SB-CAR**

SB-CAR es un taller automotriz que se dedica a la reparación y venta de productos a las distintas marcas de vehículos que hay en el país. El taller cuenta con 10 colaboradores de los cuales 4 son maestros técnicos, 4 asistentes, el dueño quien es el jefe y su esposa quien se carga del área administrativa y financiera del negocio la cual no tiene mucho conocimiento de las mismas es por ello que se necesita saber la situación actual del negocio para poder solucionar la administración tanto del personal y sus operaciones como de la área financiera que se maneja dentro del mismo, es por ello que se debe diseñar un sistema de control interno.

#### **Aplicación método de entrevista a los trabajadores del taller automotriz SB-CAR.**

Mediante la entrevista realizada a los colaboradores se obtuvo la siguiente información:

SB-CAR cuenta con el trabajo de 8 trabajadores de los cuales son 4 asistentes de automotriz y 4 maestros técnicos los cuales han trabajado desde el 2018 hasta la actualidad dentro del negocio, se indica lo siguiente:

A la hora de seleccionar el personal que va a entrar a colaborar se les hace una pequeña prueba de conocimiento para el tipo de área al que van a laborar, pero al momento de estar seleccionados, es decir contratados, el dueño no da a conocer los códigos de conducta. Tampoco se fomenta a creación de un consejo que esté formado por empleados de la empresa, para cuestionar y examinar detalladamente las actividades, presentar opiniones y alternativas y tomar las medidas que sean necesarias, como mecanismo de control interno.

Por parte de la esposa del dueño, comento de que no existe un control interno sobre los activos que posee el negocio ya que ella está encargada de dos áreas de las cuales se le dificulta por falta de conocimientos ya que todo lo hace de manera empírica mas no hay un seguimiento constante de los mismos.

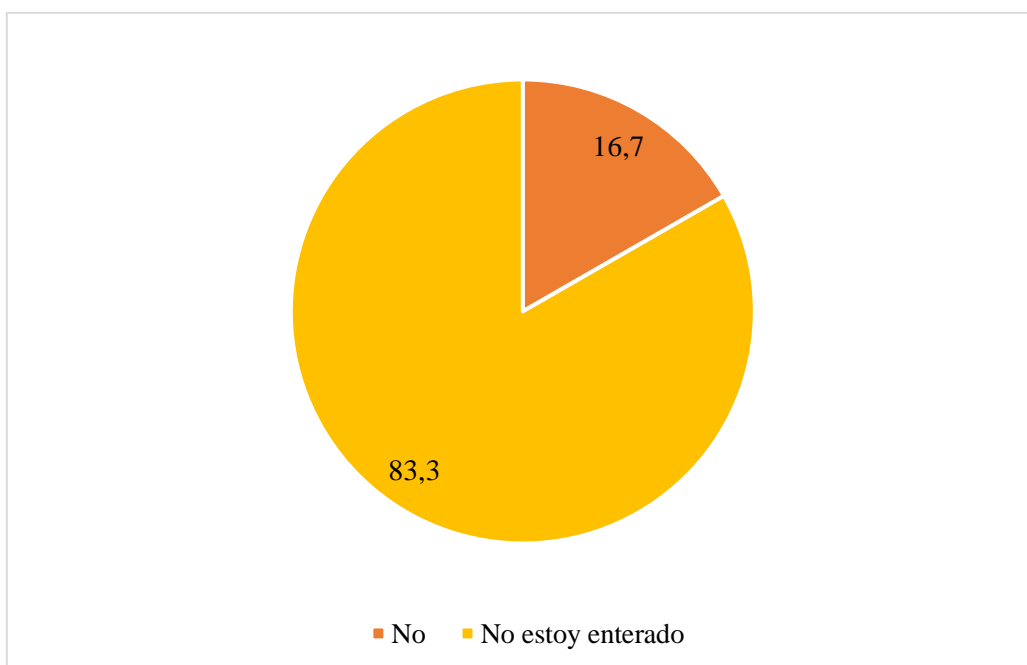
## 2.5.2. Análisis del método de la encuesta

### Entorno de control

Para el Entorno de Control se realizan 5 preguntas. Estas preguntas son contestadas por los 10 encuestados bajo las opciones de “Sí”, “No”, “No estoy enterado”. Las respuestas son promediadas y se realiza un gráfico para cada pregunta.

**¿Existe, se entrega y se da a conocer un código de conducta de la empresa, al momento de la contratación de personal?**

*Ilustración 1: Código de conducta de la empresa*

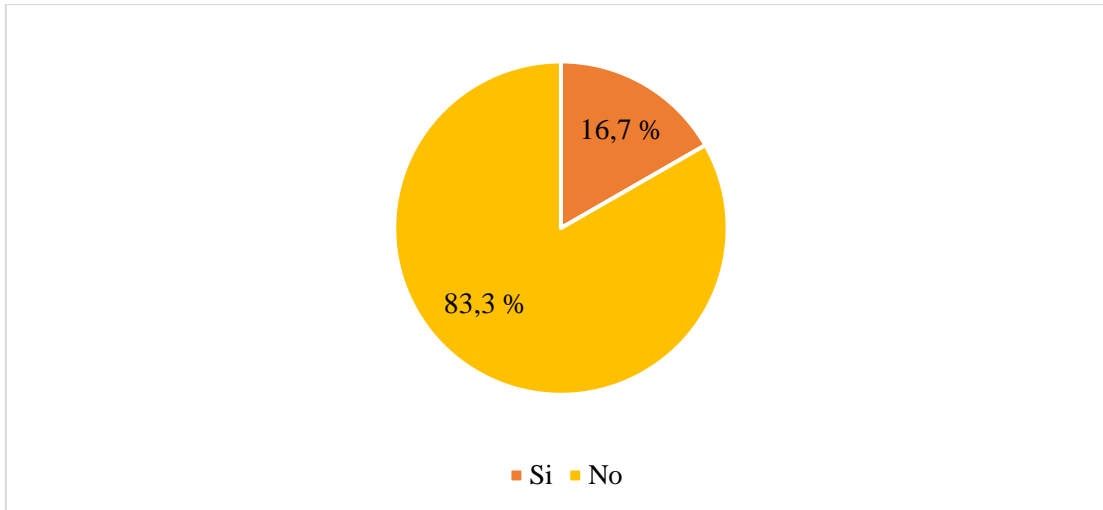


**Fuente:** Empresa SB-CAR

**Elaborado por:** Evelyn Icaza

**¿La gerencia responde ante las violaciones de normas de comportamiento o comportamientos que atentan contra la ética?**

*Ilustración 2: Normas de comportamiento*

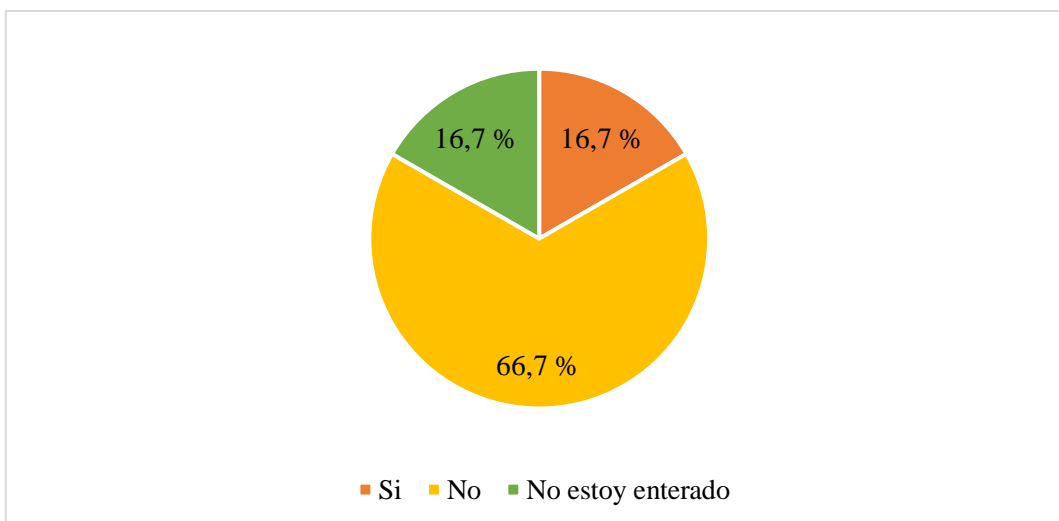


**Fuente:** Empresa SB-CAR

**Elaborado por:** Evelyn Icaza

**¿Para contratar personal, se evalúa el perfil requerido para cada cargo?**

*Ilustración 3: Perfil requerido del cargo*

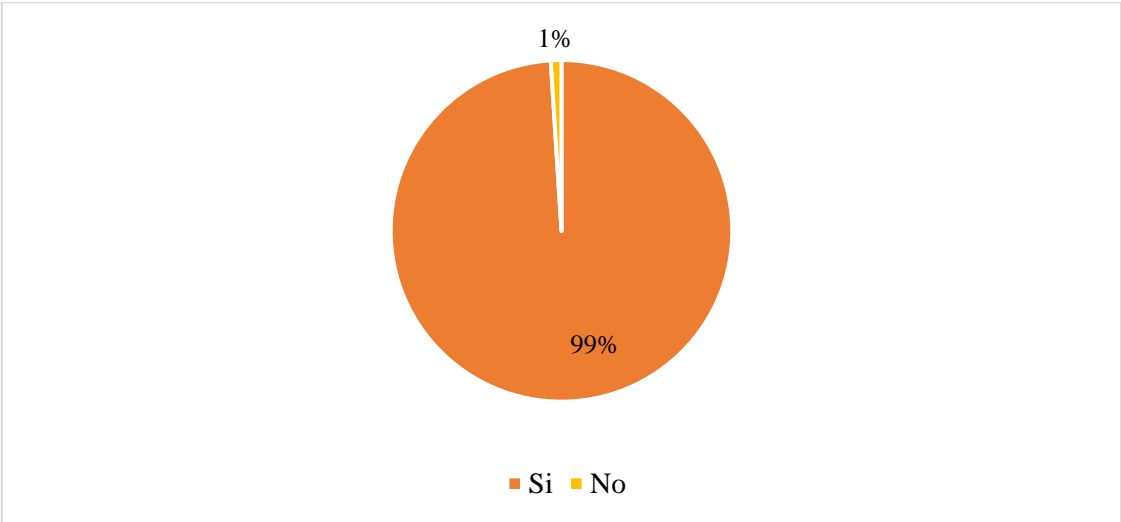


**Fuente:** Empresa SB-CAR

**Elaborado por:** Evelyn Icaza

**¿Demuestra usted, a través de su trabajo, poseer los conocimientos y habilidades requeridos para el puesto?**

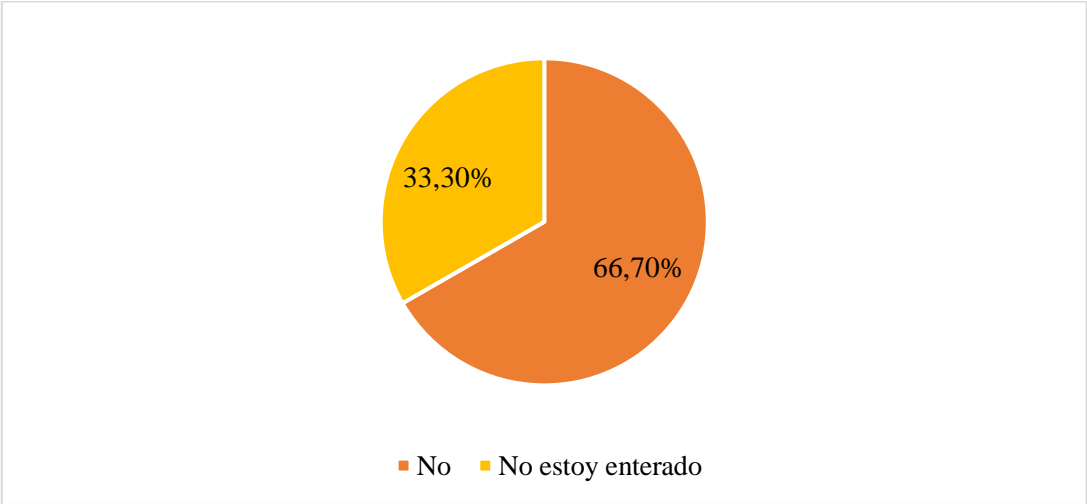
*Ilustración 4: Conocimientos y habilidades requeridos*



*Fuente: Empresa SB-CAR  
Elaborado por: Evelyn Icaza*

**¿Existe consejo de administración, comité de auditoría u otro que indique que hay un elemento de control en el negocio?**

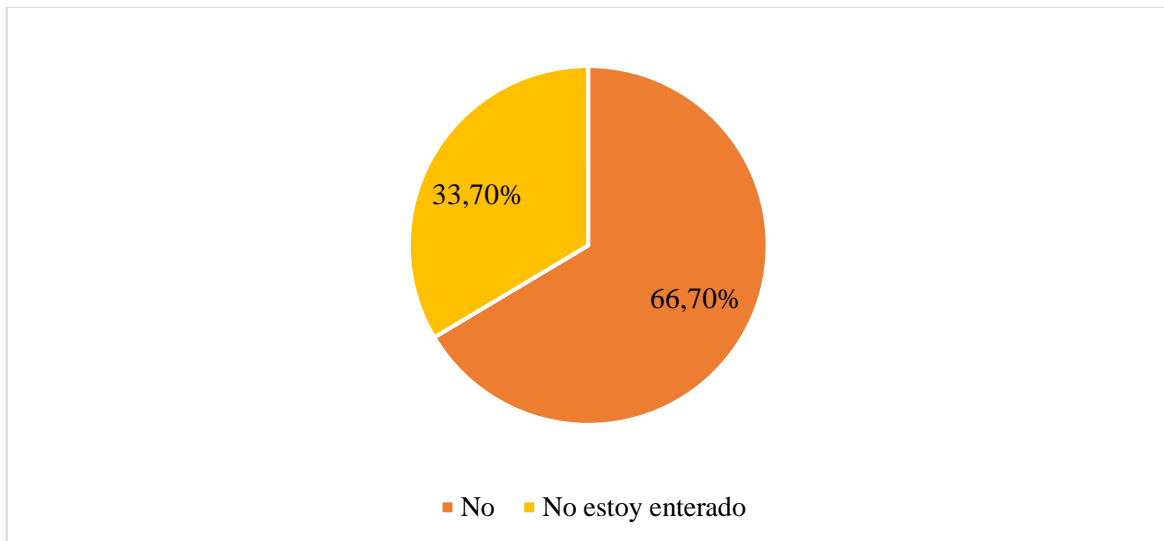
*Ilustración 5: consejo de administración o auditoría*



*Fuente: Empresa SB-CAR  
Elaborado por: Evelyn Icaza*

## ¿Se formula, comunica y aplica algún mecanismo de control interno en la empresa?

*Ilustración 6: Mecanismos del control interno en la empresa*



**Fuente:** Empresa SB-CAR

**Elaborado por:** Evelyn Icaza

### **Análisis**

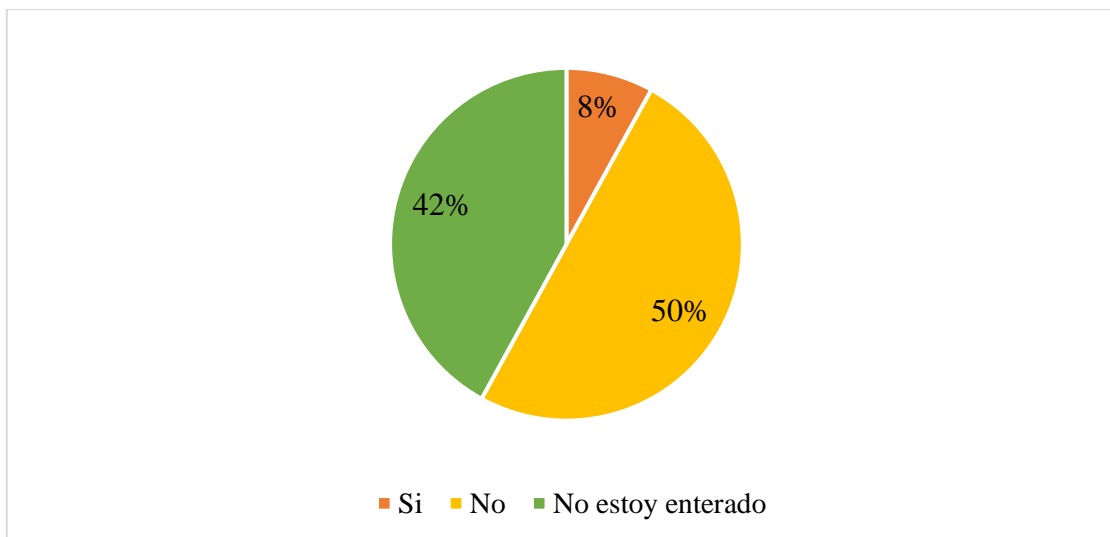
Teniendo en cuenta las gráficas que arrojó cada pregunta relacionada con el Ambiente de Control, en la Corporación no existe ni se socializa un código de conducta o de ética, a pesar de reconocer que en ocasiones la dirección enfatiza y comunica al personal la importancia de la integridad y comportamiento ético. Los entrevistadores afirman que la dirección responde ante las violaciones de normas de comportamientos o comportamientos antiéticos que se presentan dentro del mismo. Por otra parte, no se suele realizar una evaluación del perfil requerido para cada cargo en el momento de contratación del personal. No se hallan evidencia de manuales de funciones y procedimientos que permitan que los empleados tengan pautas para que el desarrollo de su trabajo sea el adecuado y pertinente. Sin embargo, el personal demuestra tener los conocimientos y habilidades que se requieren para su puesto de trabajo, pues cuando se está en el proceso de contratación, es de vital importancia que estos posean experiencia en el cargo que van a ocupar y desempeñar. Además, no se identifica que exista un consejo de administración o un comité de auditoría delegado para revisar y evaluar periódicamente las actividades del negocio.

## Evaluación de riesgo

Para la evaluación de riesgos se determinan 3 preguntas, y de igual manera se promedian y se realiza un gráfico para cada pregunta.

### ¿Se implementan planes estratégicos para el cumplimiento de los objetivos?

*Ilustración 7: Implementación de planes estratégicos*



*Fuente: Empresa SB-CAR*

*Elaborado por: Evelyn Icaza*

### ¿El plan estratégico y los objetivos de negocio se complementan entre sí?

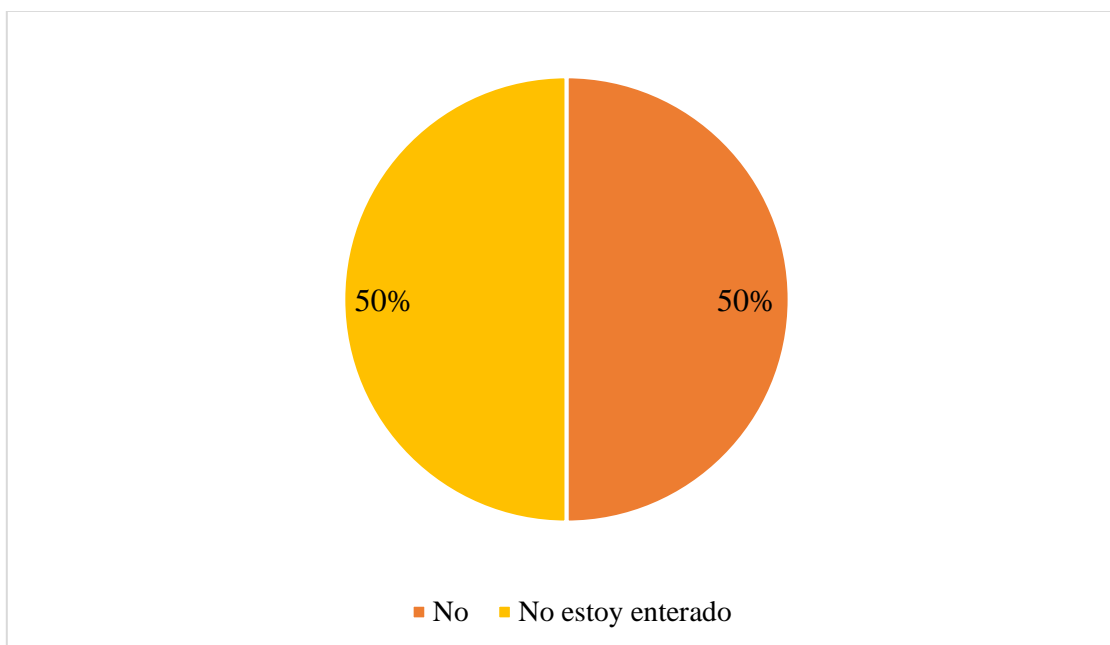


*Fuente: Empresa SB-CAR*

*Elaborado por: Evelyn Icaza*

## ¿Se revisan y actualizan periódicamente los planes estratégicos?

Ilustración 8: Actualización de los planes estratégicos



*Fuente: Empresa SB-CAR*

*Elaborado por: Evelyn Icaza*

### **Análisis**

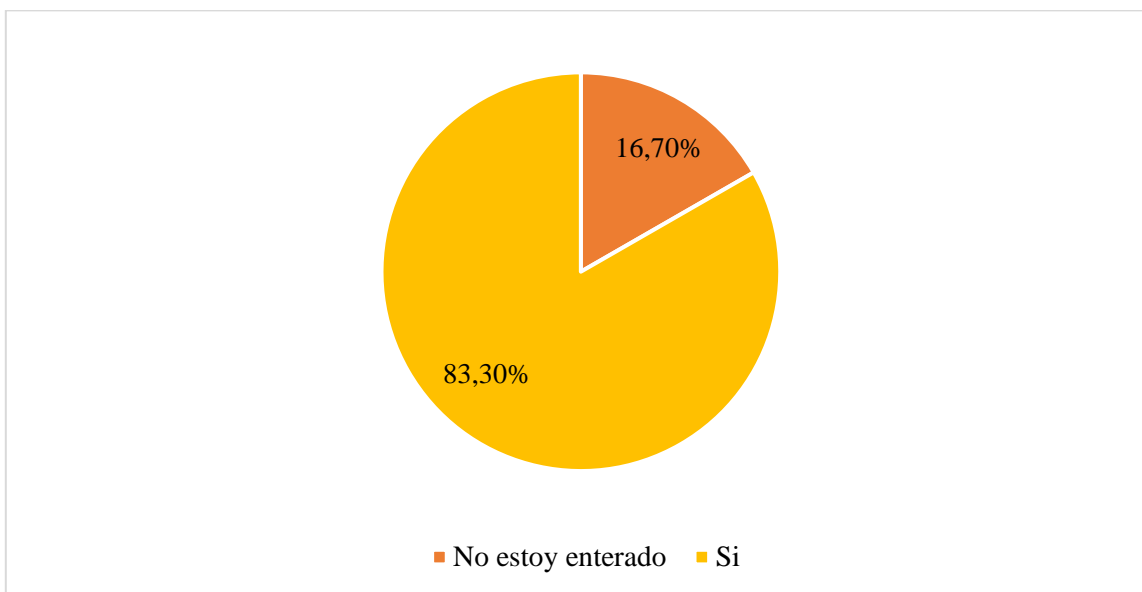
A nivel general, parece no mostrarse consistente en establecer, comunicar y monitorear los objetivos del negocio. Una percepción similar ocurre con los objetivos para cada actividad, no hay consistencia en su establecimiento y revisión periódica para comprobar que continúen siendo relevantes. Además, parece no incluir criterios de cuantificación ni especificar los recursos necesarios para alcanzarlos.

### Actividades de control

Para evaluar este componente, se realizan 4 preguntas, las cuales se promedian entre los encuestados y se realiza para cada pregunta una gráfica.

**¿Se siguen las prácticas contables y de cierre consistentemente en fechas internas (p. ej., trimestral, mensualmente) durante el año?**

*Ilustración 9: Prácticas contables y de cierre constante*

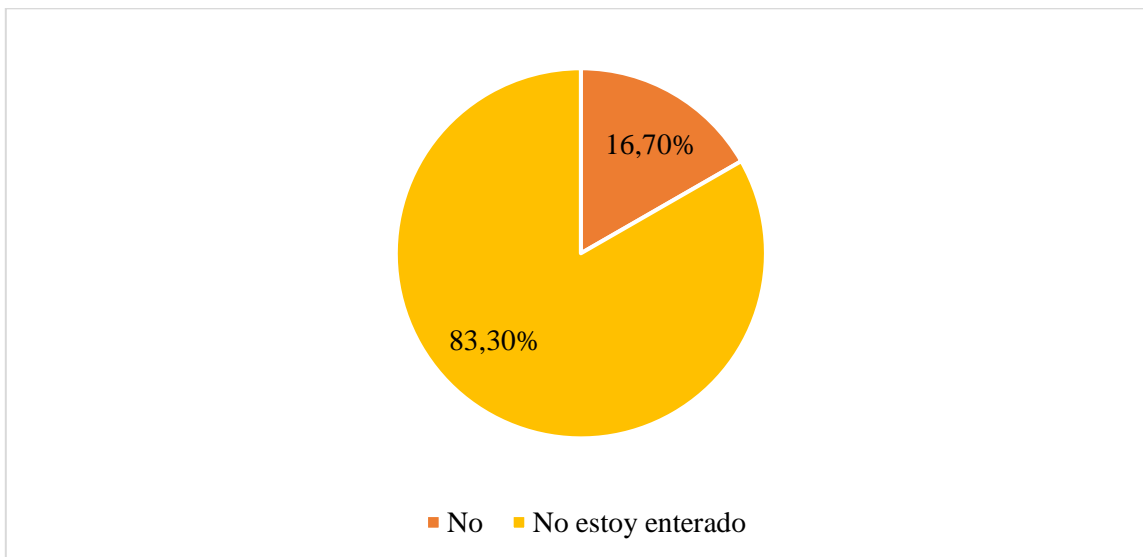


**Fuente:** Empresa SB-CAR

**Elaborado por:** Evelyn Icaza

**¿Se plantea un sistema de presupuesto?**

*Ilustración 10: Sistema de presupuesto*

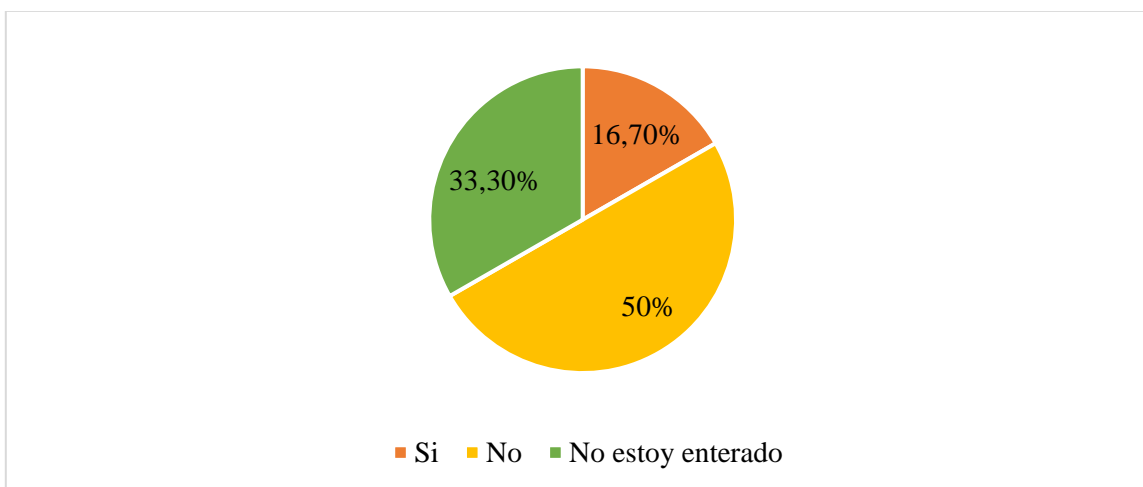


*Fuente: Empresa SB-CAR*

*Elaborado por: Evelyn Icaza*

**¿Establece la gerencia procedimientos para conciliar periódicamente activos físicos (p. ej., efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activo fijo) con los registros contables relacionados?**

*Ilustración 11: Procedimientos para conciliar activos físicos*

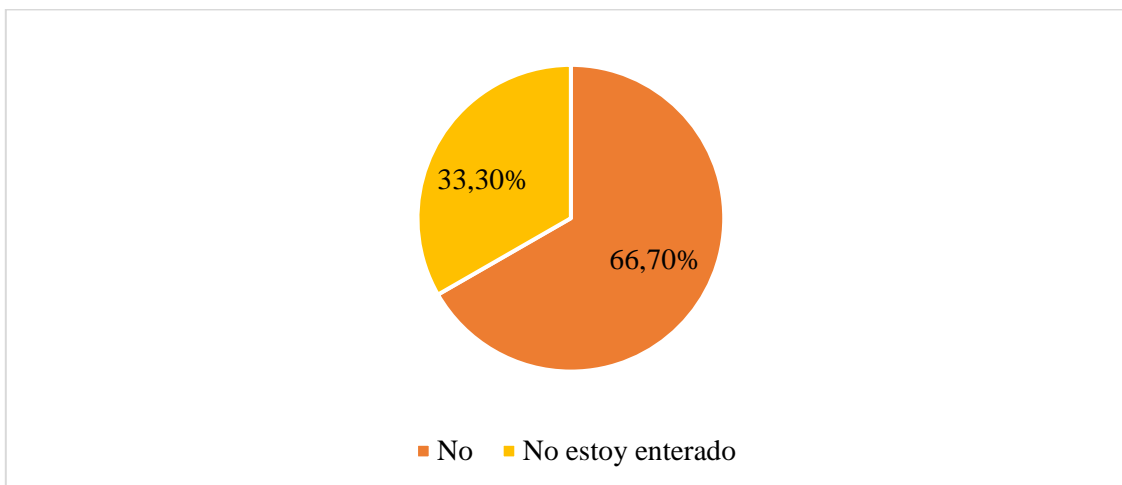


*Fuente: Empresa SB-CAR*

*Elaborado por: Evelyn Icaza*

**¿La información electrónica crítica es respaldada diariamente y guardada fuera de las instalaciones?**

*Ilustración 12: Información electrónica de la empresa*



**Fuente:** Empresa SB-CAR

**Elaborado por:** Evelyn Icaza

**Análisis**

De acuerdo a las entrevistas, generalmente se siguen las prácticas contables y de cierre en las fechas establecidas, y la gerencia en este caso la esposa del dueño se hace cargo de la revisión de las estimaciones contables.

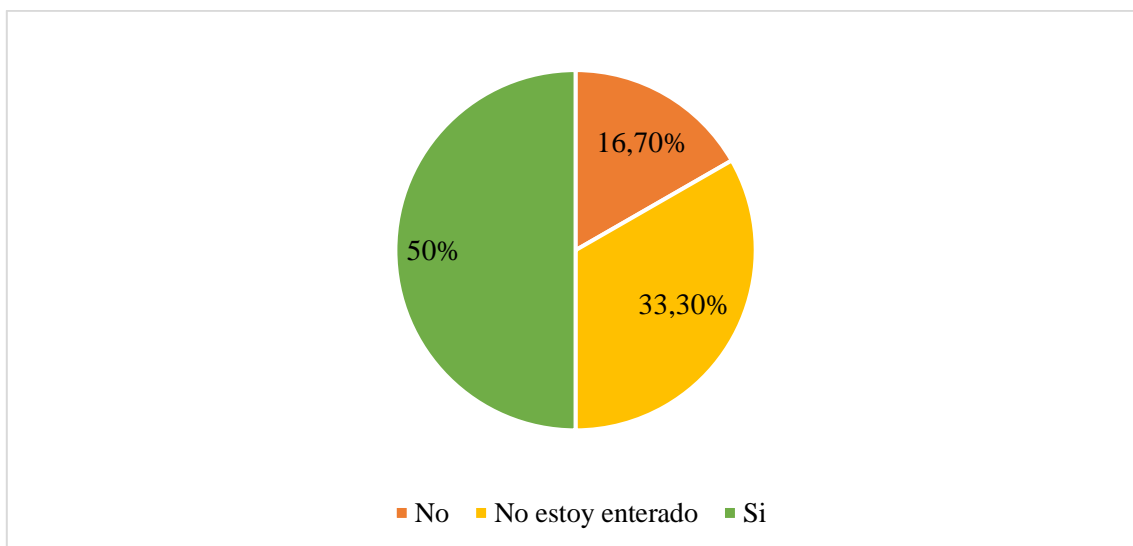
Ocurre lo mismo con el planteamiento de un sistema de presupuesto, puesto que los entrevistados coinciden en que no se plantean o en definitivas no están enterados de que exista un sistema de presupuesto. También no siempre se establece procedimientos para conciliar periódicamente activos físicos y la información electrónica no es respaldada diariamente ni guardada fuera de las instalaciones.

## Información y control

Para este componente se realizan 3 preguntas las cual se promedian y se realiza un gráfico para cada pregunta.

**¿Los sistemas de información son desarrollados, modificados o revisados con base al plan estratégico de la empresa, y responden al logro de sus objetivos y procesos/aplicaciones?**

*Ilustración 13: Sistemas de información de la empresa*



*Fuente: Empresa SB-CAR*

*Elaborado por: Evelyn Icaza*

**¿Existe un proceso adecuado y confidencial para que usted comunique situaciones impropias?**

*Ilustración 14: Procesos de comunicación empresarial*

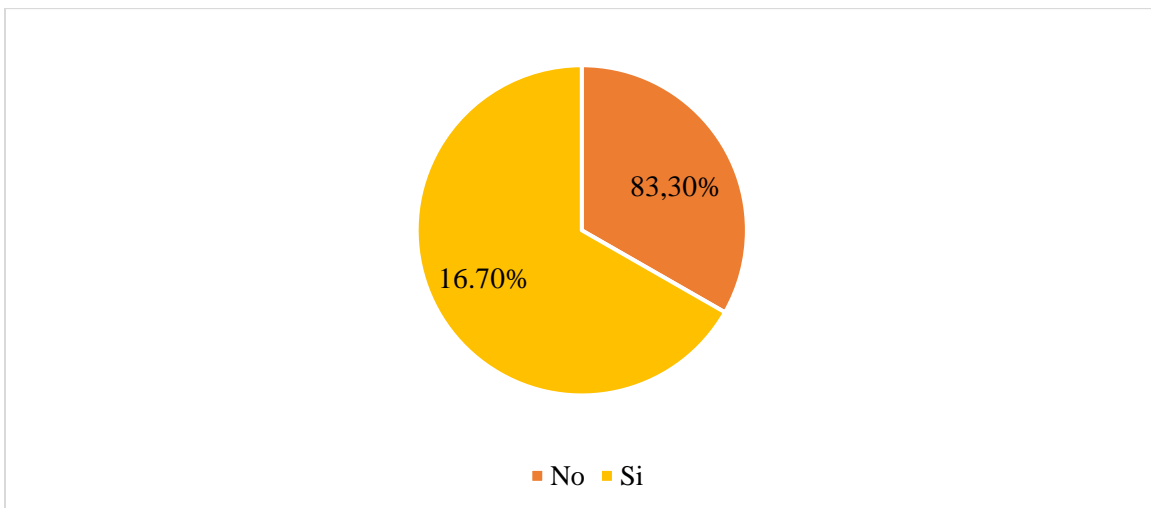


*Fuente: Empresa SB-CAR*

*Elaborado por: Evelyn Icaza*

**¿Tienen los empleados la información adecuada y oportuna para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?**

*Ilustración 15: Información para cumplir las responsabilidades de trabajo*



*Fuente: Empresa SB-CAR*

*Elaborado por: Evelyn Icaza*

## **Análisis**

Se realiza un proceso adecuado y confidencial para que los empleados comuniquen situaciones inadecuadas y dichas situaciones comunicadas son revisadas, investigadas y resueltas de una manera adecuada.

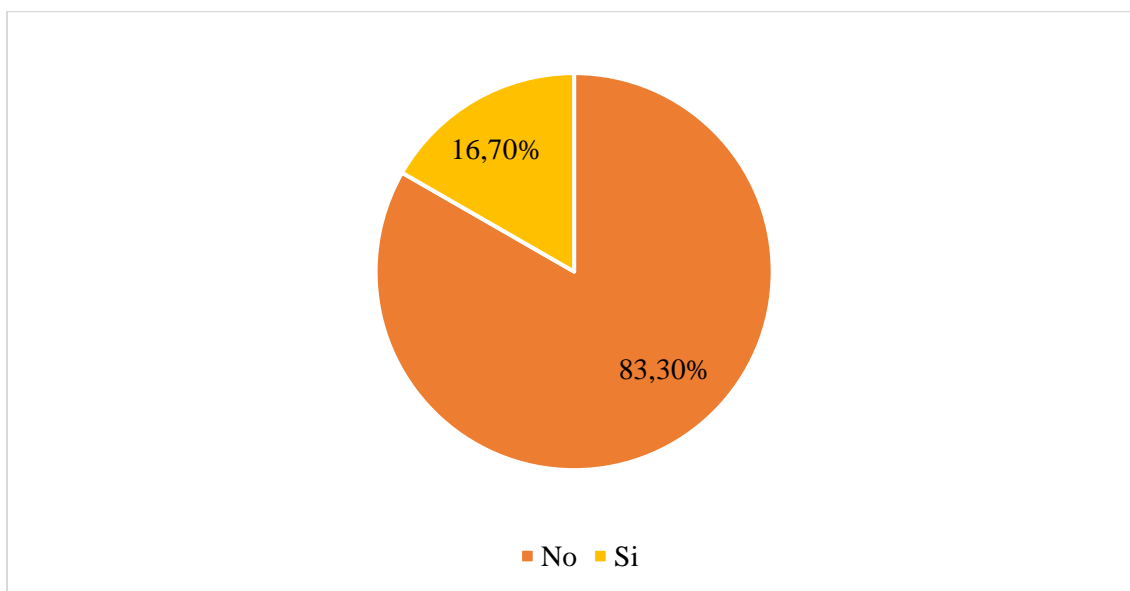
El personal informa que generalmente no cuentan con la información adecuada, oportuna y apropiada para así cumplir con las obligaciones de su trabajo.

## **Actividades de supervisión**

Para este componente se plantean 2 preguntas enfocadas a percibir la existencia de un elemento de control y auditoría sobre los procedimientos y procesos de la empresa, se promedian las respuestas y se realiza un gráfico por cada pregunta.

**¿La gerencia revisa periódicamente los procesos de control para asegurarse que los controles están siendo aplicados, omitidos y si la omisión fue apropiada?**

*Ilustración 16: Revisión de los procesos de control de la empresa*

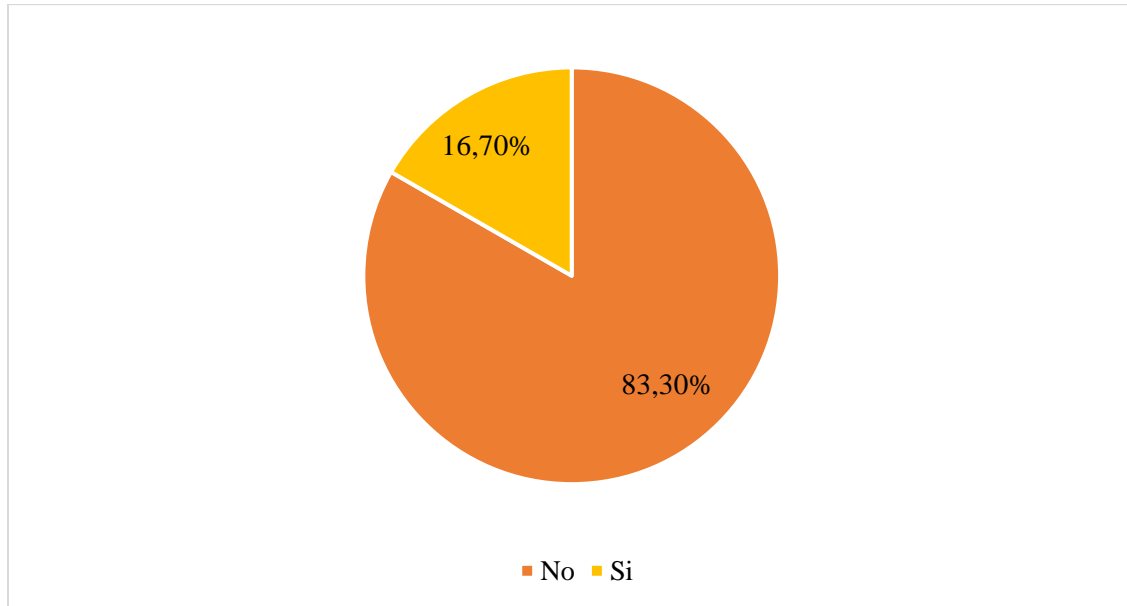


**Fuente:** Empresa SB-CAR

**Elaborado por:** Evelyn Icaza

**¿Existe auditoría interna que la gerencia utilice para asistir sus actividades de supervisión?**

*Ilustración 17: Auditoría interna de la gerencia*



*Fuente: Empresa SB-CAR*

*Elaborado por: Evelyn Icaza*

### **Análisis**

No se realizan actividades de auditoría sobre los procesos y procedimientos para evaluar el control interno dentro del negocio.

Por ello, es de vital importancia que el taller automotriz proponga o diseñe procesos de auditoría interna con el objetivo de evaluar y tomar decisiones constantemente sobre los aspectos de control interno y así poder mejorar y adecuar todas las falencias o problemas que se presenten.

## CAPÍTULO III

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### 3.1. Título de la propuesta

“Diseño de un sistema de control interno en la empresa de servicio automotriz SB-CAR en la ciudad de Guayaquil”.

#### 3.2. Objetivo de la propuesta

Diseñar un sistema de control interno para tener una mejor ejecución en el área administrativa y financiera del negocio en el cual se pueda hacer informes de manera detallada y entendible.

#### 3.3. Descripción de la propuesta

La propuesta de este trabajo investigativo se basa en diseñar un sistema de control interno para el mejor manejo en las áreas administrativa y financiera del negocio en donde su dueño tenga en claro y pueda visualizar por medio de informes el correcto o mal manejo del mismo.

La automotriz SB-CAR es un emprendimiento que lleva algún tiempo de haber iniciado su actividad laboral pero que sin embargo presenta ciertas irregularidades en el ámbito administrativo y financiero el foco de investigación demuestra como principal problemática una incorrecta forma de selección de personal debido a que no existe un manual de como evaluar a los aspirantes para poder observar si están aptos o no para las vacantes a las cuales se postulan de la misma con el área financiera en donde la esposa del dueño es quien se encarga de hacer del manejo del dinero que entra y sale del negocio pero a la hora de realizar los informes o los debidos asientos contables no los hace de manera diaria sino cuando ella tiene tiempo siendo así un enorme problema para el taller ya que es de suma importancia hacer estos tipos de documentos.

### **3.4. Factibilidad de la aplicación**

El desarrollo de un sistema de control interno, es factible debido a la disponibilidad de los recursos para poder ejecutarlo, es decir, existen todas las posibilidades para poder llevarlo a cabo sin ningún tipo de problema, lo cual marca un punto de viabilidad en función de los recursos que se tienen disponibles. Concretamente, esta propuesta es factible en el ámbito:

- Económico
- Administrativo
- Comercial
- Técnico
- Legal
- Operativo
- Ecológico

#### **3.4.1. Factibilidad económica**

El proyecto es viable económicamente porque cuenta con recursos propios para ser financiado, es decir, no se necesitan préstamos a otras entidades ni apalancamientos financieros para desarrollarlo. En este sentido, la propuesta puede ser puesta en marcha sin ningún problema económico, pues los recursos están disponibles para ejecutar el proyecto en todos sus ámbitos de aplicación.

El desarrollo del sistema de control interno propuesto en este proyecto, no representan costos que sobrepasan los límites de financiamiento para su ejecución. Todos los costos que intervienen en el desarrollo de la estructura del sistema, están cubiertos dentro del presupuesto asignado de financiación. Por tanto, el plan de financiación establecido da una respuesta directa a todas las necesidades económicas que se requieren para diseñar y ejecutar el sistema de control interno.

El proyecto también cuenta con un colchón financiero para solventar cualquier tipo de emergencia o imprevisto que se presente durante el desarrollo de la propuesta, en este sentido, se cuenta con la preparación suficiente para enfrentar cualquier escenario adverso que pueda dificultar el desarrollo normal del proyecto. Estos fondos de emergencia sirven como apoyo

financiero para rellenar cualquier vacío producto de una situación imprevista. Por tanto, a nivel económico, el plan de ejecución cuenta con todos los recursos necesarios.

### **3.4.2. Factibilidad administrativa**

El proyecto también es factible en el ámbito administrativo, pues el talento humano y los procesos se cohesionan y coordinan de manera óptima para lograr altos rendimientos en cada una de las etapas que requiere la implementación del proyecto. En este apartado, las personas encargadas de gestionar el sistema de control interno responderán al perfil de gerencia y administración, de esta forma se detallan estas dos especialidades que son las más importantes para el desarrollo normal de la plataforma.

**Dirección:** La persona que esté a cargo de la dirección, será el responsable de las decisiones que se tomen de acuerdo a las actividades relacionadas a las áreas funcionales de la empresa y de cómo se lleven a cabo. También serán los encargados del manejo y vigilancia del sistema, con todas las obligaciones y responsabilidades que dicha área deriva, desde organizar, dirigir, supervisar, controlar los procesos, proyectos, programas y acciones operativas del departamento.

**Administración:** La persona responsable del área de administración, será el encargado de gestionar todos los procesos, actividades, planes, procedimientos y métodos operativos de la empresa, así como administrar correctamente los recursos disponibles, bajo las normas establecidas dentro de la misma. También será el responsable de los procesos económicos y financieros de todas las áreas de la organización. Administrará adecuadamente los recursos en sujeción al cumplimiento de los objetivos y metas que se han establecido.

### **3.4.3. Factibilidad comercial**

La factibilidad comercial radica en la viabilidad que tiene el sistema para optimizar los procesos de comercialización, pues prácticamente, todo el esquema que se diseña con esta plataforma, mejora considerablemente cada una de las etapas que conlleva el proceso de compra y venta de bienes y servicios. Desde esta perspectiva comercial, resulta factible la implementación de este sistema de control interno, pues tanto la empresa como los clientes se sienten más felices. Por un lado, las empresas pueden mejorar sus sistemas de comercialización a través de actividades más eficaces y eficientes, pues con esto, las

planificaciones y demás actividades tienen un mayor nivel de rendimiento. Por otro lado, los clientes se sienten más satisfechos ya que tanto los productos como los servicios, tienen un mejor nivel de desempeño y logran cumplir con sus expectativas, llegando así a un cliente mucho más fiel y un incremento en la cuota de mercado.

#### **3.4.4. Factibilidad técnica**

El proyecto es aceptado también dentro de los componentes técnicos, pues el mismo cuenta con los recursos necesarios, relacionados a conocimientos, habilidades, experiencias y también herramientas y equipos tecnológicos para poder solventar todos los requerimientos necesarios. En este sentido, se dispone de todas las capacidades técnicas-tecnológicas para ensamblar cada uno los métodos y procedimientos que compete a cada una de las actividades de la organización. Se dispone de un contacto con un analista y experto en gestión de softwares y sistemas informáticos con capacidades para evaluar la disponibilidad y eficiencia del internet, los equipos y las instalaciones que se han hecho en toda la empresa, con el objetivo de determinar los modelos más eficientes de acuerdo a las características y las necesidades técnicas. Este analista identificará la factibilidad de poder trabajar bajo una nube informática para el sistema de control interno o si es mejor contratar un servidor que pueda brindar soporte informático sin ningún tipo de problema. Se elaborará un informe donde se explicará si el desarrollo de la propuesta es viable, es decir, si se acepta o no el proyecto en función de los recursos técnicos que se tienen disponibles. Una vez que se haya tomado la decisión frente a esta evaluación técnica, se pondrá en marcha la ejecución del sistema de control interno y se diseñará el software con todo lo que se necesita para su funcionamiento. También se implementarán medidas de control para verificar que todo marche según lo planeado y en caso de existir desviaciones, aplicar los correctivos necesarios.

#### **3.4.5. Factibilidad legal**

La ejecución del proyecto respeta todo el marco legal establecido en el país de acuerdo con las actividades que desarrolla la empresa, en este sentido, no existe ningún tipo de impedimento por desarrollar el proyecto. Tomando esto en consideración, el proyecto en cuestión analiza minuciosamente todas las políticas impuestas por el estado y que podrían afectar las actividades de la organización. En este sentido, el objetivo que tiene la propuesta

para dar viabilidad, es centrarse propiamente en el marco legal establecido a fin de determinar si es posible o no ejecutarlo sin problemas normativos.

Para ello, el proyecto se enfoca en tres pasos fundamentales:

En primer lugar, se hace una reunión con los responsables del proyecto y también con un asesor jurídico, quien brinda toda la información necesaria para poder realizar la planificación de todo el proyecto.

En segundo lugar, y luego de haber concebido y entendido toda la información jurídica brindada por el asesor, se realiza un informe en donde se detalla todos los pormenores del proyecto, incluyendo el cumplimiento de todos los requisitos legales necesarios.

Finalmente, se entrega este informe al departamento de dirección general, a fin de que puedan estudiarlo y analizarlo para a raíz de ello poder tomar una decisión crucial, esto tomando en cuenta todos los componentes legales que son viables para el proyecto.

#### **3.4.6. Factibilidad operativa**

La propuesta brinda una factibilidad operativa, pues prácticamente se dispone de todos los recursos humanos y administrativos para dar soporte a toda la estructura del proyecto, es decir, todos los procesos están cubiertos por personal humano con capacidades y competencias suficientes para el puesto de trabajo encargado. Bajo este sentido, todas las operaciones que se desarrollan dentro de la empresa tienen viabilidad para ser ejecutados de manera correcta por parte de todo el equipo humano, ya que la experiencia, los conocimientos y las capacidades son pertinentes para cada caso.

La empresa en donde se propone el diseño del sistema de control interno es una compañía de servicio automotriz, en este sentido, se entiende que es una empresa que necesita realizar muchos procesos para poder emplear correctamente sus actividades. Dentro de estas gestiones es pertinente disponer de sistemas y herramientas que permitan optimizar al máximo posible todos los procedimientos, ya que, dentro de estas actividades, es crucial manejar un sistema de gestión eficaz y eficiente a fin de cumplir con las demandas de mercado y la satisfacción del cliente.

En este sentido, se hará una reunión con todos los directivos de operación y logística de la compañía en conjunto con todo el personal implicado en los procesos operativos y técnicos, a fin de poder realizar una planificación de todas las actividades de manera cohesionada y bajo objetivos comunes. También se hará un plan operativo donde se evaluarán los tiempos, los procesos y los costes de cada proceso, así como también la efectividad del trabajo de campo, las actividades de ejecución y de control, para finalmente, determinar la viabilidad general del proyecto en términos operativos.

#### **3.4.7. Factibilidad ecológica**

El proyecto cumple también con la factibilidad ecológica desde la perspectiva de respeto y cuidado medioambiental, pues todos los procesos que se desarrollan para la implementación del sistema de control interno dentro de la empresa, no tienen un impacto significativo sobre el medio ambiente, ya que los recursos que se utilizan mayormente son intangibles, es decir, no provocan ningún tipo de daño hacia la naturaleza y el ambiente que lo rodea. Tampoco se utilizan componentes como plástico, gases, vidrio, papel, ni cualquier otro elemento que pueda ser un contaminante del aire, agua o suelo. Toda la ejecución del proyecto respeta ampliamente el ecosistema y todo el entorno.

Todos los participantes de esta propuesta, tienen el compromiso y la responsabilidad social para que todas las acciones que se lleven a cabo, se hagan bajo un marco normativo legal y de ética hacia la naturaleza, conservando de esta forma todo lo que concierne al medio ambiente. Los aspectos de moral y de ética son los rasgos característicos que se destacan de todos los responsables de la propuesta en cuestión. En este sentido, los participantes son conscientes de la importancia de aplicar un proyecto bajo los parámetros de la sostenibilidad, es decir, de cuidar los recursos que proporciona el ecosistema para que los puedan utilizar las generaciones del futuro, todo este marco de sostenibilidad es aplicado en las actividades que intervienen en la propuesta en cuestión.

El proyecto prioriza también las buenas prácticas medioambientales, esto implica la conciencia hacia la correcta clasificación de la basura. En este sentido, todos los elementos que se clasifiquen como desperdicios dentro de la ejecución del proyecto tendrán una correcta clasificación como basura, fomentando de esta forma las labores de reciclaje para construir un futuro mejor dentro del planeta. En términos generales, el proyecto cumple con todas las

condiciones medioambientales para poder ser llevado a cabo, las leyes establecidas por el ministerio del ambiente, no suponen un limitante para el desarrollo del mismo, por tanto, existe una viabilidad ecológica para cumplir con la propuesta abordada.

### **3.5. Desarrollo de la propuesta**

Para el desarrollo de la propuesta, se establecen cinco fases importantes que serán analizadas, empezando desde el conocimiento de la empresa, la información del mercado donde se establece la propuesta, el diseño del sistema de control interno, la ejecución del sistema y finalmente, la evaluación del sistema, donde se proporcionan los métodos y procedimientos para medir los resultados obtenidos. De esta forma, las fases que se aplicarán dentro de la propuesta, se clasifican en:

- Fase 1. Análisis de la empresa de servicio automotriz SB-CAR
- Fase 2. Análisis del mercado
- Fase 3. Diseño del sistema de control interno
- Fase 4. Implementación del sistema de control interno
- Fase 5. Evaluación del sistema de control interno

#### **3.5.1. Fase 1. Análisis de la empresa de servicio automotriz SB-CAR**

##### **3.5.1.1. Descripción de la empresa**

La empresa automotriz SB-CAR, es una empresa automotriz que opera como taller de reparación de automóviles, mismo que brinda servicios de reparación de motores, tanto a diésel como a gasolina, reparación de transmisiones automáticas, limpieza de inyecciones, servicio de diagnóstico y escaneo de sistemas de inyección de combustibles, servicios de reparación de sistemas eléctricos, mecánica en general, afinaciones, lubricaciones, frenos, servicios eléctricos y diagnósticos por computadoras. La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, específicamente en las calles Alamos Norte Mz 1 Sl 4445.

##### **3.5.1.2. Actividad de la empresa**

La actividad que desarrolla la empresa es: “servicio automotriz de reparación de motores, transmisiones, limpiezas y sistemas eléctricos”. La empresa nace en el año 2014 tras tomar la decisión de emprender un propio taller tomando en cuenta los conocimientos adquiridos y

la especialización de los dueños dentro de las ramas de mecánica automotriz, dejando de esta manera las empresas para las que en algún momento contribuyeron con sus conocimientos.

### **3.5.1.3. Manejo administrativo**

De acuerdo con los resultados encontrados, se ha demostrado que la gestión administrativa de esta empresa se torna deficiente, debido a la falta de herramientas y mecanismos de optimización de procesos. Esto provoca que, dentro de la empresa, las actividades se vean ralentizadas y los controles no estén del todo consolidados, esto significa que la empresa es susceptible de enfrentar escenarios adversos por falta de planificaciones, organizaciones, herramientas y equipos de control. Esto claramente, indica una ineficiencia en el manejo administrativo, lo cual resalta la necesidad de implementar un sistema de control interno que permite gestionar de manera correcta todos los recursos disponibles que tiene la organización en pro del cumplimiento de objetivos y metas establecidos.

### **3.5.1.4. Base reglamentaria**

La empresa automotriz SB-Car de la ciudad de Guayaquil, toma como base reglamentaria el Servicio de Rentas Internas, pues se encuentra legalmente constituida como una empresa de Taller Automotriz. También toma como guía normativa todo lo establecido en la Superintendencia de Compañías y la Constitución de la República del Ecuador, siendo este último la carta magna general por el cual se deben regir todas las empresas independientemente de su tamaño y actividad.

### **3.5.1.5. Recursos tecnológicos**

Los recursos tecnológicos que posee la empresa son insuficientes para cubrir todas las actividades importantes y necesarias para el desarrollo de las operaciones, con esto, se quiere decir que, para obtener una potenciación de los servicios es necesario empezar con gestiones a nivel interno, y para ello, es imprescindible la utilización de herramientas tecnológicas que permitan realizar estos procesos de manera más eficiente.

En este sentido, se refleja que las capacidades tecnológicas de las empresas aún son insuficientes, siendo necesario la implementación de tecnológicas nuevas capaces de brindar

apoyo a todas estas actividades, tanto en el escenario contable, financiero y operativo. Resulta esencial hacer una inyección de propuestas sobre aplicaciones y sistemas tecnológicos que puedan brindar una serie de mejoras a todos los procedimientos y métodos que se aplican en la actualidad.

#### **3.5.1.6. Sistemas de control interno**

Actualmente, la empresa no cuenta con un sistema de control interno encargado de gestionar todas las actividades, planes, políticas, normas, procedimientos y metodologías que emplea la empresa dentro de sus actividades. Esto se entiende como un problema a nivel administrativo, ya que la empresa no está en capacidad de poder gestionar correctamente todos los procesos, pues todas las operaciones que se ejercen, se basan en actividades manuales que solamente hacen que los procedimientos sean mucho más ralentizados y obsoletos.

Todos los controles que se hacen en el contexto de la contabilidad, tienen como base una aplicabilidad manual, aunque también se operan bajo herramientas ofimáticas que permiten hacer cálculos básicos. Sin embargo, esto no responde a un control interno eficiente, ya que estas operaciones son muy vulnerables de cualquier tipo de error o problema que se pueda suscitar en el trayecto. Por tanto, este escenario también muestra la factibilidad de aplicar un sistema de control interno para la empresa automotriz SB-Car de la ciudad de Guayaquil, siendo un herramienta pertinente y efectiva.

#### **3.5.1.7. Plataformas digitales**

Se puede observar que la empresa únicamente gestiona plataformas digitales asociadas con redes sociales, específicamente Facebook, siendo el medio social específico que se gestiona para comunicar y promocionar los servicios. Esta red social se utiliza con mucha frecuencia para hacer publicaciones de todo tipo relacionadas con los productos y servicios que comercializa, a través de ella, sus seguidores y clientes interactúan, dejando comentarios y reacciones en función de su contenido. Es posible apreciar también, que no cuentan con una página web oficial dentro del internet, es decir, no tienen un servidor en la web, ni mucho menos un dominio, esto demuestra que respecto a las capacidades tecnológicas la empresa se encuentra en desventaja.

### **3.5.2. Fase 2. Análisis del mercado**

En esta fase, se hace un análisis del mercado donde se proyecta la empresa y donde se desarrolla la propuesta, con la finalidad de identificar todos los aspectos concernientes al mercado de interés donde se asienta el proyecto en cuestión.

#### **3.5.2.1. Geografía**

La propuesta se desarrolla considerando el mercado de actuación, en este caso, la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, unas de las provincias más grandes del Ecuador. Guayaquil, es una de las ciudades más grandes, populares y representativas del Ecuador, al ser una ciudad enorme, se convierte en un mercado potencial bastante grande y comercializable, ya que cuenta con una densidad poblacional considerable que aumenta cada año, además marca las pautas suficientes para que la propuesta pueda ser viable considerando la actividad que desempeña la empresa.

#### **3.5.2.2. Tamaño**

Guayaquil tiene una superficie aproximada de 344,5 km<sup>2</sup>, y de acuerdo con los últimos datos presentados por el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), Guayaquil cuenta con una cantidad aproximada de 380.070 carros matriculados, y todos los años presenta incrementos considerables de automóviles debido a las fuertes tendencias de las personas por querer movilizarse con mayor frecuencia en autos propios. El mercado es suficientemente grande para que la empresa pueda operar y además incrementar el nivel de demanda, ya que los potenciales clientes también existen dentro de este escenario.

#### **3.5.2.3. Comercialización**

Considerando que la ciudad de Guayaquil cuenta con un alto número de vehículos alrededor de todas sus calles, la propuesta cobra una mayor relevancia y viabilidad en su ejecución, ya que, la empresa está ubicada en un mercado potencial donde se tienen muchos vehículos, por tanto, las personas cada vez más necesitan acceder a servicios de talleres automotriz para dar mantenimiento a sus carros o arreglar componentes o piezas que encuentran con daños, estos servicios deben ser constantes, y requieren de empresas que operan en calidad de talleres, por

tanto, en términos generales, la empresa se encuentra dentro de un mercado muy comercializable a nivel geográfico.

### 3.5.2.4. Segmento de mercado

La siguiente tabla indica el público objetivo al cual se dirige la empresa en función de su actividad, para lo cual se consideran los factores geográficos, demográficos, psicográficos y conductuales del mercado.

*Tabla 5. Segmentación de mercado*

<b>Segmentación geográfica</b>	
País	Ecuador
Provincia	Guayas
Ciudad	Guayaquil, sector Norte
<b>Segmentación demográfica</b>	
Edad	30 - 60
Género	Masculino y femenino
Clase social	Media, media alta y alta
<b>Segmentación psicográfica</b>	
Personalidad	Responsables, comprometidos, extrovertidos
Estilo de vida	Dinámico, activos, les gusta conducir vehículos de manera muy frecuente, ya sea con amigos o solos.
Intereses	Tienen intereses en vehículos modernos, actualizados y con rasgos particulares.
<b>Segmentación conductual</b>	
Ocasiones de compra	Adquieren los servicios automotrices cualquier día de la semana siempre y cuando no se encuentren ocupados.
Frecuencia de compra	Acceden a los servicios de taller de manera muy frecuente, generalmente cada mes.
Cantidades de compra	Normalmente, se abastecen en grandes cantidades para no depender de manera constante del servicio o producto.

*Elaboración propia*

### **3.5.2.5. Competencia**

Dentro de este apartado, se analizan dos tipos de competencia, los cuales son: competidores directos y competidores indirectos.

#### **Competidores directos**

Dentro de la ciudad de Guayaquil, existen empresas, tanto grandes como medianas y pequeñas que se dedican a brindar servicios de taller automotriz, se han vislumbrado en la actualidad muchas empresas de este tipo que operan bajo el mismo modelo de negocio de la empresa SB-CAR. En este sentido, se estima que existe una competencia directa alta dentro de este mercado, por lo cual, es importante implementar un valor agregado que pueda ser el diferenciador directo de los demás establecimientos.

#### **Competidores indirectos**

Así mismo, dentro de la ciudad de Guayaquil, existen muchas empresas, por lo general microempresas que operan en calidad de competidores indirectos, estas empresas, aunque no se dedican a las mismas actividades que la empresa SB-CAR de la ciudad de Guayaquil, funcionan como alternativas para los clientes que buscan tener una solución o respuesta a su necesidad. Estos competidores indirectos, pueden estar ubicados dentro de la misma ciudad, así como también en ciudades aledañas o vecinas.

### **3.5.3. Fase 3. Diseño del sistema de control interno**

Para el diseño del sistema de control interno enfocado en la empresa automotriz SB-CAR de la ciudad de Guayaquil, se ha considerado la implementación de una plataforma digital encargada de gestionar todas las actividades, planes, procedimientos, métodos y recursos de la organización para un manejo más eficiente de las operaciones tanto financieras, estratégicas, funcionales y también procedimentales necesarias para mantener a flote a la compañía. Con esta plataforma tecnológica, se busca crear un esquema de todas las actividades competentes a la organización en función de los recursos que tiene disponible la misma, de tal forma, que estos recursos se puedan administrar de manera óptima para cada proceso, haciendo que las actividades sean mucho más eficaces y eficientes para el cumplimiento de objetivos.

De esta manera, se propone el siguiente modelo gráfico de diseño del sistema de control interno para la empresa automotriz SB-CAR de la ciudad de Guayaquil.

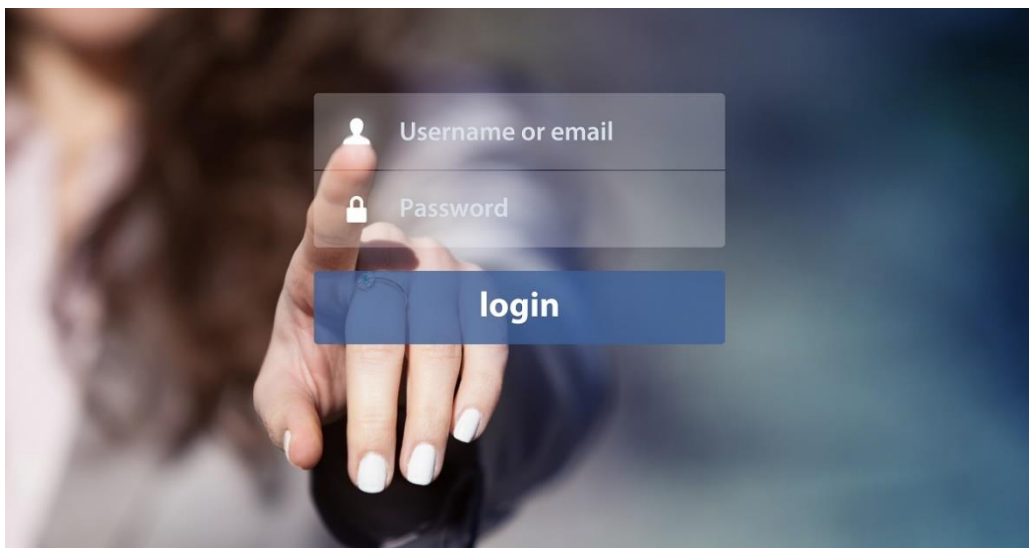
*Ilustración 18: Diseño del Sistema de Control Interno*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

Esta es la página principal de interfaz hacia el sistema de control interno de la empresa automotriz SB-CAR, en ella se establece un menú de bienvenida donde se indica la naturaleza de la plataforma y un botón de inicio para ingresar a la misma. En ella se predominan los estilos y colores propios de la empresa.

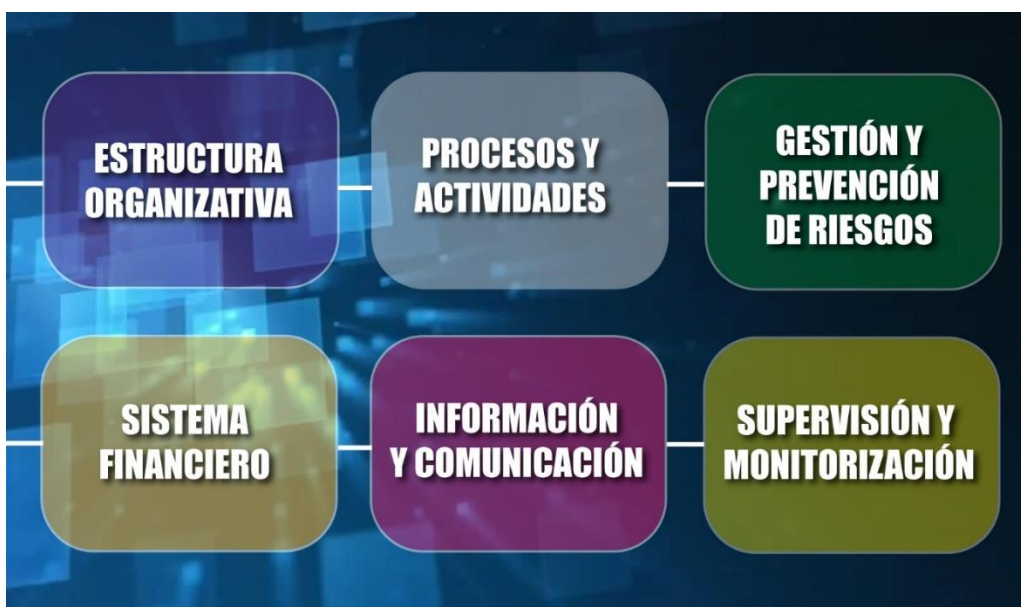
*Ilustración 19: Diseño de acceso al sistema*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

La figura anterior, muestra la interfaz siguiente después de haber dado click en el botón de ingresar. Aparecerá un cuadro de información donde el usuario podrá acceder al sistema únicamente con su correo empresarial y su contraseña proporcionada por los directivos de la compañía. Estas credenciales serán las únicas que se podrán utilizar para acceder al sistema de control interno, cabe recalcar que, las contraseñas serán generadas cuando los directivos hayan autorizado al personal responsable y calificado para acceder a ello.

*Ilustración 20: Interfaz del sistema de control interno*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

Al acceder al sistema de control interno, se desplegarán seis cuadrantes distintos pero que se interrelacionan entre sí, estos cuadrantes corresponden a:

- Estructura organizativa
- Procesos y actividades
- Gestión de prevención y de riesgos
- Sistema financiero
- Información y comunicación
- Supervisión y monitorización

Todos estos cuadrantes serán importantes para establecer un control sistematizado dentro de la empresa, pues cada uno cumple con una función específica e importante.

Dentro del cuadrante de estructura organizativa que integra el sistema de control interno, se despliegan los siguientes componentes:

- Filosofía organizacional
- Cultura organizacional
- Planificación estratégica

- Departamentos y cargos
- Cadena de mando

*Ilustración 21: Cuadrante de Estructura Organizativa*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

Por otro lado, en el cuadrante de procesos y actividades se despliegan todos los componentes relacionados a los procedimientos y demás procesos internos de la empresa, este es uno de los cuadrantes más importantes para la compañía, pues incluyen las actividades vistas desde todas las perspectivas organizacionales, los cuales son:

- Administrativos
- Estratégicos
- Operativos
- Logística
- Soporte

*Ilustración 22: Cuadrante de procesos y actividades*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

El cuadrante de gestión y prevención de riesgos, contempla lo siguiente:

- Amenazas
- Emergencias
- Vulnerabilidades
- Gestión de riesgos

*Ilustración 23: Cuadrante Gestión de Riesgos*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

El cuadrante de sistema financiero, considera todas las siguientes variables:

- Inversiones
- Costos y gastos
- Contabilidad
- Inventarios
- Patrimonio

*Ilustración 24: Cuadrante Sistema financiero*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

El cuadrante de información y comunicación implica todos los aspectos y factores concernientes a las labores de comunicación interna dentro de la organización, estos elementos son clave para la empresa y se clasifican de acuerdo a lo siguiente:

- Canales
- Estrategias
- Políticas y normas
- Misión y visión
- Departamentos

*Ilustración 25: Cuadrante Información y Comunicación*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

Dentro del cuadrante de supervisión y monitorización, se encuentran todos aspectos relacionados a las actividades de control y medición de resultados, es decir, la efectividad que tengan todas las estrategias y tácticas que se han diseñado para la optimización de procesos y gestión de recursos. Este cuadrante es sumamente relevante para la organización, pues determina el nivel de efectividad que han tenido cada una de las actividades desplegadas dentro de este cuadrante. En este punto, sin un eje de control y medición es imposible que una empresa pueda medir el grado de eficiencia de una estrategia, por ello, es vital establecer este cuadrante para tener una idea de la viabilidad estratégica que se está implementando.

En concreto, los elementos que integran este cuadrante de supervisión y monitorización para la empresa automotriz SB-Car de la ciudad de Guayaquil, corresponden a los siguientes factores esenciales:

- Efectividad estratégica
- Rendimiento operativo
- Consistencia de acciones
- Cumplimiento de objetivos
- Proyección a futuro

*Ilustración 26: Cuadrante Supervisión y Monitorización*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

Finalmente, para finalizar todas las gestiones realizadas en el sistema de control interno de la empresa automotriz SB-CAR, se presenta la última interfaz de la plataforma, que refleja los botones que permiten la salida del sistema de manera exitosa.

*Ilustración 27: Interfaz de Finalización del Sistema*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

### 3.5.4. Fase 4. Implementación del sistema de control interno

#### Planificación

*Ilustración 28: Implementación del sistema de control interno*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

Para la implementación de este proyecto, es fundamental en primera instancia, planificar todas las actividades y los responsables que estarán a cargo de manipular y gestionar todo el sistema de control. De esta manera, el diseño del control interno para la empresa SB-CAR, inicia con el compromiso formal de los directivos de la organización y el comité responsable de conducir el proceso, con la finalidad de consensuar ideas y establecer las estrategias respectivas para cada fase de ejecución.

La planificación integra, además, todas aquellas actividades enfocadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la empresa en relación a todas las reglas y lineamientos establecidos para el control interno, los cuales serán las bases para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

Básicamente, la etapa de planificación trabajará bajo las siguientes acciones concretas:

- **Diagnóstico:** El sistema de control interno, permitirá hacer un diagnóstico para saber hacia dónde se dirige la empresa, siendo necesario analizarla de forma exhaustiva.

Además, la plataforma facilitará las acciones para conocer todos los detalles de la organización a fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas.

- **Objetivos:** Mediante el sistema de control interno, se podrán conocer y modificar todos los objetivos que se quieren alcanzar en la organización, a fin de medir sus avances, cumplimientos y actividades que se complementan para el cumplimiento de estas aspiraciones, considerando todos los procesos para alcanzar estos propósitos que se han establecido previamente.
- **Recursos:** Una vez fijados los propósitos y objetivos, el sistema permitirá hacer un análisis sobre los recursos que se tienen disponibles para poder ejecutar las acciones, tanto en el corto, mediano y largo plazo. El sistema también da la posibilidad de solicitar información financiera siempre que se considere necesario.
- **Información:** La información conforma una parte fundamental para consolidar la planificación de la empresa SB-Car a través del sistema. Con esto, será posible conseguir información sobre la productividad de los empleados a fin de visualizar su compromiso con los objetivos. Dentro de la empresa, el sistema funcionará como un método de evaluación para cada uno de los departamentos, con la finalidad de medir resultados en función de las metas fijadas.
- **Marketing:** El sistema será viable para la empresa SB Car en el sentido de evaluar cada una de las estrategias de marketing que se han implementado. Las estrategias pueden estar enfocadas en las ventas, la productividad, las utilidades o cualquier otro factor importante para la empresa. Los directivos podrán visualizar los avances que se tienen con cada una de las campañas de Marketing y Publicidad que se lleven a cabo en la organización, esto hará posible conocer la efectividad y consistencia que tiene cada una de estas estrategias y en el camino poder aplicar correcciones, siempre y cuando sean necesarias.
- **Actualización:** La actualización es un componente fundamental, dentro de este aspecto, el sistema juega un papel importante, identificando todos los escenarios donde la empresa deba hacer cambios, todo ello, alineado a los objetivos que tiene la compañía. Es importante que todo este trabajo se lleve a cabo con mucha periodicidad para evitar que los objetivos establecidos queden desfasados o desactualizados, en vista que el mercado es muy cambiante y dinámico.

## **Implementación**

Dentro de la fase de implementación del sistema de control interno, se integran todos los componentes de desarrollo para ejecutar plenamente el plan de trabajo. Para la empresa SB-CAR el sistema de control interno se desarrollará en dos niveles importantes y cohesionados entre sí. El primero responde a un nivel de entidad y el segundo a un nivel de procesos.

*Ilustración 29: Fase de Implementación del Sistema*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

En este primer nivel, se establecen todas las políticas y normativas de control necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que el segundo nivel, marca el punto de relevancia sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

No obstante, existen una serie de acciones que han de seguirse de manera secuencial para garantizar una correcta implementación del sistema de control interno. Estas actividades se enfocan en lo siguiente:

**Fase 1:** Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación. De esta forma, para la implementación del sistema de control interno, es importante antes que todo, preparar el terreno. Esta preparación consiste en comunicar a las personas qué se quiere hacer y saber transmitir la importancia del control y sus beneficios para la organización e incluso para cada persona individualmente. Para ello, se realizarán una serie de capacitaciones a nivel de área o departamento. En dichas capacitaciones se dará a conocer la hoja de ruta que cada trabajador deberá ejecutar.

**Fase 2:** Recabar información. Una vez se haya introducido la cultura del control interno entre los miembros de la organización, es importante recolectar información pertinente. En esta fase, interviene todo el personal de la empresa, los cuales se coordinan con el responsable, encargado de seguir la estrategia de la organización que se ha establecido.

**Fase 3:** Clasificar la información obtenida. Cuando el responsable ha reunido toda la información necesaria, llega el momento de digitalizar y clasificar toda esa información recopilada de la forma más ordenada y coherente posible con el propósito de facilitar su consulta y hacer una correcta interpretación.

**Fase 4:** Diagnosticar. Dentro de esta fase, se tiene a disposición toda la información necesaria para realizar un buen diagnóstico del estado de múltiples aspectos de la gestión, como, por ejemplo, el cumplimiento de los objetivos, los roles de los trabajadores y las políticas.

**Fase 5:** Revisar los procedimientos. Considerando la normativa legal, la óptica de calidad total, los parámetros de reingeniería y directrices administrativas, se procede a realizar una revisión de los procedimientos con el objetivo de hacerlos más eficientes. Se suprimen pasos no necesarios, se centralizan procesos repetidos y se abren vías de comunicación.

**Fase 6:** Evaluar el control interno y de gestión. En esta fase se establece el método de evaluación para el sistema de control interno entre todos los miembros de la organización. Cada uno de ellos deberá aportar su visión e involucrarse, comprometiéndose a someterse a un continuo autocontrol que favorezca la mejora continua.

**Fase 7:** Implementar, hacer seguimiento y ajustar. En este punto, el sistema de control interno ya está diseñado, por tanto, es momento de que los responsables se hagan cargo de implementarlo en cada una de las áreas y garantizar su cumplimiento. El responsable en cuestión deberá hacer un seguimiento continuo junto con el apoyo de la auditoría interna. Aquí es pertinente tomar acciones correctivas necesarias y hacer ajustes finales.

**Fase 8:** Evaluar indicadores y realizar más ajustes. Se deberán implementar indicadores de gestión para analizarlos. Dichos indicadores pueden almacenarse y sistematizarse en cuadros de mando, generalmente de forma automatizada. Esto permitirá obtener información en tiempo real. Otra vía de evaluación que se aplicará, son los sistemas de administración de riesgos, en base a los cuales se pueden construir tableros de mando visuales, en términos numéricos y con colorimetría.

**ISOTools para la gestión de auditorías:** Para la gestión de las auditorías, se aplicará el software ISOTools a fin de asegurar que los procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. ISOTools permite planificar, establecer, implementar y mantener los programas de auditoría interna y externa de la organización, definiendo los criterios de auditoría, seleccionando a los auditores y realizando las acciones correctivas pertinentes.

Para diseñar, ejecutar y medir el éxito de una estrategia empresarial, el papel del directivo es esencial. Por ello, es importante que esté capacitado en las mejores prácticas y estrategias de dirección y gestión de empresas que optimicen su toma de decisiones directivas.

Es clave que los colaboradores entiendan la estrategia y estén motivados para apoyar en su implementación. El objetivo de todo esto es canalizar las energías, las capacidades y el conocimiento concreto de todo el equipo para la consecución de los objetivos estratégicos. Por lo tanto, se deben considerar los siguientes pasos:

- **Comunicar la estrategia.** Esto quiere decir que todos deben conocer cuáles son los factores críticos y los objetivos de la estrategia implementada, de modo que puedan adoptar las conductas necesarias para una implementación exitosa.

- **Relacionar los objetivos personales con la estrategia.** Es relevante vincular los incentivos y recompensas personales a los indicadores de la actuación en torno a la implementación de la estrategia, con un enfoque a largo plazo.
- **Alinear los programas de desarrollo personal.** Se debe brindar los conocimientos, las habilidades y competencias que necesita el equipo de trabajo en el sentido de ayudarlos a implementar correctamente la estrategia.

### 3.5.5. Fase 5. Evaluación del sistema de control interno

En la etapa de evaluación, el sistema de control interno para la empresa SB-CAR, comprende todas las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

*Ilustración 30: Evaluación del sistema de control interno*



*Elaborado por: Evelyn Icaza*

La dirección es responsable de establecer y mantener un sistema efectivo de control interno. En este sentido, la Comisión de Auditoría deberá supervisar los controles y revisar la efectividad del sistema en su conjunto. Es bien sabido que, un sistema de control interno efectivo aporta seguridad sobre las políticas, procesos, tareas, comportamientos y demás

aspectos de una organización, los cuales, en complemento, propician su funcionamiento efectivo y eficiente, además que contribuyen a garantizar la calidad de la información presentada a nivel interno, y ayudan a garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable.

El sistema de control interno de la empresa deberá utilizarse para prevenir los posibles riesgos a los que se enfrenta la organización dentro de los niveles de tolerancia definidos por el consejo, teniendo en cuenta la relación coste/beneficio. La Comisión de Auditoría ha de constatar que se han establecido políticas, actividades y procedimientos adecuados, y que estos funcionan según lo previsto. Un sistema efectivo de control interno gira en torno a la pauta marcada desde la dirección de la empresa, y en este sentido, tanto el consejo como la Comisión de Auditoría deben lanzar un mensaje claro de que las responsabilidades de control interno han de tomarse muy en serio en la organización.

El rendimiento del sistema de control interno deberá evaluarse mediante una serie de actividades de monitorización continuas, evaluaciones separadas como auditorías internas o una combinación de ambas. Los procedimientos para supervisar la adecuación y efectividad de los controles identificados deben estar integrados en las operaciones habituales de la organización. Aunque los procedimientos de monitorización forman parte del sistema de control general, estos son independientes de los elementos que lo comprueban.

Si bien la monitorización efectiva en toda la organización es un componente esencial de un sistema de control interno robusto, en este sentido, los directivos no pueden confiar únicamente en los procesos de monitorización integrados para cumplir sus responsabilidades. Los directivos, con la ayuda de la Comisión de Auditoría, deberán recibir y revisar regularmente los informes sobre el control interno y estar informados acerca de cómo se han llevado a cabo las comprobaciones en las que se basan los informes.

Los informes emitidos deberán ofrecer una valoración equilibrada en relación con la efectividad del sistema de control interno dentro de las áreas cubiertas. Cualquier deficiencia o fallo de control significativo identificado debe abordarse en los informes, incluido el efecto que han tenido, podrían haber tenido o podrían tener en la organización, así como las acciones que se están adoptando para corregirlos. Es fundamental mantener un diálogo directo, continuo y abierto entre la dirección y la Comisión de Auditoría sobre los riesgos y los controles de la organización.

Los responsables de ejecutar la evaluación del sistema de control interno, deberán definir el proceso que ha de adoptarse para la revisión de la efectividad de los sistemas de control interno que generalmente se aplican dentro de un periodo anual. El ejercicio de revisión anual debe considerar los temas abordados en los informes que se revisan durante el año, junto con la información adicional necesaria para garantizar que los responsables hayan tenido en cuenta todos los aspectos importantes del control interno.

Es importante que los responsables y los directivos involucrados, entiendan perfectamente estos procesos de evaluación, a fin de proceder a ejecutar los controles internos de la empresa con un alto grado de efectividad, en este sentido, es responsabilidad del auditor, diseñar pruebas que permitan identificar controles y medir los riesgos potenciales, además de probar los procesos establecidos en la empresa.

Básicamente, la evaluación del control interno implica hacer un examen sobre la efectividad del sistema dentro de la empresa. Al participar en esta evaluación, los responsables deberán determinar el alcance de las pruebas que deben realizarse para llegar a una opinión sobre el rendimiento de cada uno de los procesos. Un sistema robusto de controles internos reduce el riesgo de actividad fraudulenta, lo que modera la necesidad de procedimientos de auditoría adicionales. Este proceso de evaluación se concentra específicamente en cuestiones como:

- Actividades administrativas
- Gestiones operacionales
- Líneas estratégicas de acción
- Rendimiento de los empleados
- La efectividad de las estrategias implementadas.

Los pasos involucrados en este proceso de evaluación también incluyen lo siguiente:

- Determinar la extensión y los tipos de controles que se utilizan en la empresa.
- Determinar las áreas donde es necesario implementar ajustes.
- Implementar acciones puntuales para ampliar los procesos de auditoría según las falencias encontradas internamente.
- Identificar los factores donde el sistema de control interno debe mejorar o fortalecer su estructura.

### **3.6. Ventajas del sistema de control interno para la empresa SB-CAR**

El sistema de control interno para la empresa SB-Car proporcionará las siguientes ventajas:

- Obtener un mejor control a nivel administrativo, operativo y financiero
- Cumplir con los objetivos y metas establecidos
- Promover el desarrollo organizacional
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo de la empresa para con todos los directivos y colaboradores.
- Optimizar los recursos que tiene disponible la empresa
- Aportar con información confiable y pertinente
- Impulsar la practica de la disciplina y los valores
- Proporcionar información respecto a la información financiera de la empresa
- Desarrollar un mejor control sobre la actividad de los colaboradores
- Medir el grado de productividad de los equipos de trabajo
- Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación
- Lograr una mayor efectividad y eficiencia en las diversas operaciones y procesos que maneja la empresa.
- Mejorar la confiabilidad de la información que se está manejando.
- Lograr el cumplimiento de la legislación y las regulaciones aplicables que afecten a las operaciones de la organización a la que pertenezcamos.
- Mejorar la ejecución en los procesos de auditoría, específicamente dentro del contexto interno a la organización.

Todos estos aspectos corresponden a las ventajas de implementar un sistema de control interno en la empresa SB-CAR, y sin duda, esto ayudará grandemente a mejorar el desarrollo de todas las actividades. Los beneficios que ofrece este sistema de control contribuyen a fortalecer la estructuración de la empresa, a través de las gestiones de control interno, y la administración en el ámbito de las acciones conducentes a superar las debilidades e ineficiencias encontradas.

### **3.7. Resultados esperados en la aplicación de la propuesta**

Mediante la ejecución de este proyecto, en el sentido de construir un sistema de control interno para la empresa SB-CAR, se espera conseguir una serie de resultados muy efectivos para la empresa. Toda la estructura que despliega el sistema de control, contribuirá de manera oportuna a todas las áreas de la empresa. En este sentido, los resultados esperados en la aplicación de esta propuesta, son los siguientes:

- Se espera obtener un mejoramiento en el control a nivel interno de la organización mediante técnicas de medición y seguimiento, es decir, se espera optimizar considerablemente los procesos administrativos, operativos, estratégicos y funcionales de la empresa, sin dar paso a factores de ralentización o disminución de la productividad.
- Se espera también, aumentar la productividad de los colaboradores haciendo que sean mucho más eficaces y eficientes en sus labores, concretamente se espera obtener un incremento del 20% en el rendimiento que pueda tener todo el personal con respecto a sus actividades, aumentando también las capacidades para todas las operaciones.
- Desarrollar un mejoramiento de la información financiera de la empresa, empleando un sistema de administración mucho más confiable y pertinente para establecer un marco sólido económicamente dentro de la estructura organizativa. Esto también permitirá que los recursos de la empresa se gestionen de una mejor manera, usándose de una manera optima para consolidar un modelo de negocio eficiente.
- Aumentar en un 50% la eficiencia de las gestiones administrativas de la empresa, permitiendo un control integrado de todos los procedimientos operativos de la organización, a fin de obtener un cambio significativo a nivel estructural.
- Mejorar la comunicación a nivel interno de la empresa permitiendo desarrollar un trabajo mucho más fluido, cohesionado y coordinado entre todas las áreas de la organización, considerando todas las áreas funcionales y las acciones especializadas en la información, comunicación y control dentro del interior de la empresa.
- También se espera tener un cumplimiento óptimo de todos los objetivos y metas establecidos por la empresa, en este sentido, se espera cumplir el 100% de los propósitos que se han estipulado previamente.

## Conclusiones

Tras haber desarrollado toda esta investigación de manera detallada, precisa y profunda, y después de haber consensado una propuesta para la empresa SB-Car, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Los cambios constantes y dinámicos que envuelven al mercado en la actualidad, marcan una pauta importante para que las empresas se actualicen dentro de todos los contextos a los que pertenece o ejecuta la empresa, en este sentido, la implementación de herramientas tecnológicas juega un papel importante para que la empresa marque un futuro positivo en el largo plazo. Las empresas que se actualizan constantemente y están a la vanguardia de los cambios que atraviesa el mercado, son aquellas que están más preparadas para los escenarios que pueden afectar tales eventos, que en muchos casos son impredecibles, por tanto, es esencial que la actualización del esquema empresarial sea eficaz y eficiente dentro de todas sus labores administrativas, operativas y estratégicas.

La implementación de un sistema de control interno para la empresa SB-CAR será un cambio importante para esta organización en el escenario de la tecnología, lo que permitirá que esta empresa esté un paso adelante de sus competidores, además, este sistema funcionará como una ventaja competitiva para poder sobresalir de sus rivales. Convirtiéndose de esa forma, en una empresa importante en el sector, en el sentido de ser una organización eficiente y vanguardista dentro del contexto tecnológico. Los sistemas de control dentro de esta firma son muy importantes en la actualidad para mejorar todos los controles integrados en el escenario operativo de la empresa, así como también en el factor administrativo comandado por los altos directivos.

En definitiva, todas las ventajas y beneficios proporcionados por el sistema de control interno marcan un inicio importante para la organización, mejorando considerablemente los índices de productividad de los colaboradores, esto tendrá un efecto inminente también en los niveles de venta y por ende en las utilidades de la compañía. De todo esto, implementar un sistema de control interno es una decisión trascendental que permite llevar a cabo un avance transformador en todos los niveles de la empresa, tanto el ámbito estratégico como operativo de la organización.

## Recomendaciones

Luego de haber realizado el presente proyecto, es necesario ser objetivos y claros dentro del panorama que rodea a la empresa SB-Car, en este sentido, después de haber desarrollado la presente investigación y haber propuesto un sistema de control interno para mejorar las gestiones internas de la compañía, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar un plan estratégico de marketing donde se estipulen todas las acciones enmarcadas en el ámbito de publicidad y aspectos promocionales de la empresa, de manera que no se descuiden todos aquellos factores relacionados directamente con los agentes externos a la misma. Esta parte es vital para que la empresa pueda sobrevivir dentro del mercado, pues las estrategias y las tácticas de mercadeo son imprescindibles para marcar un desarrollo importante en la organización.
- Capacitar a todo el personal de la empresa en los aspectos concernientes a la gestión y manejo del sistema a fin de establecer un manejo mucho más competente, capacitado y preciso. Esto es importante para que los equipos de trabajo tengan los conocimientos suficientes para manejar las operaciones y actividades de la empresa en pro de ser lo suficientemente productivos.
- Establecer indicadores de medición para cada una de las estrategias que se diseñen dentro de los eslabones de marketing y publicidad de la empresa, estos indicadores serán necesarios para poder evaluar la efectividad, el rendimiento, la consistencia y la proyección que tienen cada una de las líneas estrategias consolidadas por la organización.
- Considerar estrategias promocionales enfocadas en potenciar las ventas, tanto en el corto, mediano y largo plazo. Esto ayudará a potenciar los márgenes de ventas de manera rápida y dinámica incrementado de manera significativa las utilidades de la organización, esto es un aspecto relevante que no debe pasar desapercibida y se debe tomar en consideración a toda costa.
- Extender las fortalezas de la organización para incrementar los cimientos de valoración en todos sus fases y niveles, implementado tácticas y actividades puntuales de marketing, administración y operación, que sean capaces de mejorar el ascenso y toda la evolución que envuelve el negocio.

## Referencias

- Ablan, N., & Méndez, Z. (2018). Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva COSO. *Visión Gerencial*, 1(1), 5-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883001.pdf>
- Aguirre, C., Naula, F., & Lorenzo, B. (2019). Aplicación de un sistema de control interno para las medianas empresas de la ciudad de Lima. *Cuadernos de Administración*, 1-19.
- Amador, M. G. (29 de Mayo de 2009). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Arturo, L. (2012). *Toma el control de tu negocio*. Mexico: LID empresarial. Recuperado el 09 de Julio de 2021
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la investigación*. Mexico.
- Betancur, H., & Cano, A. (2019). Aproximaciones metateóricas sobre el constructo de los sistemas contables. *Contabilidad y Negocios*, 14(27), 22-43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2816/281666568002/html/>
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 12-26. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1155>
- Carpio, C. (2018). *Fundamentos históricos en la introducción de herramientas de control interno en las empresas*. Madrid: Pearson.
- EcuadorNoticias*. (03 de Enero de 2022). Recuperado el 07 de Febrero de 2022, de EcuadorNoticias: <https://ecuadornoticias.com/que-es-el-rimpe-en-ecuador/>
- Gonzales Araceli y Cabrale Damaris. (2010). *Evaluación del Sistema de Control Interno*, Tunas.
- González, L., & Videz, V. (2018). *Desarrollo e historia de la Revolución Industrial*. Valencia: Editorial AMP.
- Guao, R. (2020). Teoría crítica e investigación contable. El caso de la opacidad de la información financiera. *Actualidad Contable Faces*, 23(40), 28-51. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/257/25763378003/html/>
- Guerrero, M., Medina, A., & Nogueira, D. (2019). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*, 2(1), 1-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464918007/>

- Henriquez, L., & Vargas, F. (2020). Sistemas de control interno en la industrialización de las organizaciones. *Innova*, 56-69.
- Hernandez, A. P. (05 de Diciembre de 2017). *Emprendices*. Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-contabilidad-las-empresas/>
- Hongren, H., & Smith, H. (2018). *Sistemas de Control Interno aplicado a las pequeñas y medianas empresas*. Lima: ESIC Editorial.
- Macías, M., & Vega, H. (2020). La contabilidad desde el punto de vista empresarial y financiero, revisiones teóricas. *Revista de ciencias administrativas*, 11-22.
- Meigs, P. (2019). *Conceptos y definiciones de Contabilidad empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pacioli, L. (2019). Sistemas contables de información como ventajas competitivas. *Revista Innova*, 14-26.
- Pavón, D., Villa, L., & Rueda, M. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499014/29060499014.pdf>
- Pedro López-Roldán, Sandra Fachelli. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España.
- Perez, G. (1996). *Metodología de la investigación*.
- Perez, M. (19 de Mayo de 2021). *Concepto definicion*. Obtenido de Concepto definicion: <https://conceptodefinicion.de/observacion/>.
- Pérez, S. (2019). Perspectiva tecnológica de la práctica contable. Ontología y episteme de la contabilidad de gestión\*. *Entramado*, 15(2), 1-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2654/265462713009/265462713009.pdf>
- Plan de Creacion de Oportunidades 2021*. (18 de Octubre de 2021). Obtenido de Plan de Creacion de Oportunidades 2021: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Portal, J. (2018). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *El Cotidiano*, 1(198), 7-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/325/32546809002.pdf>
- Proaño, W., Lucio, A., & Rodríguez, R. (2020). Contabilidad bajo la perspectiva de dispositivos electrónicos en contribuyentes de microempresas de Manta. *Avances*, 22(2), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869116005/637869116005.pdf>

- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., & Ortega, X. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 2(1), 1-17. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)
- Riquelme, M. (5 de Junio de 2017). *Web y empresas*. Obtenido de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/cual-es-la-importancia-de-la-contabilidad/>
- Romero, J., & Florence, N. (2018). Importancia de la contabilidad en la actualidad: Revisión teórica. *Revista Electrónica de Innovación*, 36-59. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Saeteros, A., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). La contabilidad gubernamental como herramienta de gestión de las instituciones públicas no financieras. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 2(10), 226-253. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215009/html/>
- Sampieri, D. R. (2014). *Metodo de la investigacion*. Mexico.
- Sasi, B., & Lens, R. (2019). Sistemas de control interno: un enfoque de transformacion organizacional. *Revista de Administración*, 23-36.
- SRI. (s.f.). Recuperado el 07 de Febrero de 2022, de SRI: <https://www.sri.gob.ec/rimpe#%C2%BFqui%C3%A9nes>
- Torres, I. (2019). El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional. *Compendium*, 22(42), 1-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542005/88062542005.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1 Formato de entrevista

#### Entrevista aplicada al representante legal de la empresa SB-CAR

1. ¿La gerencia cuenta con estrategias claras para tratar los riesgos significativos identificados?

---

---

2. ¿Existen acciones de control interno definidas para todos los riesgos significativos que fueron identificados?

---

---

3. ¿Cómo se ajustan los procesos/controles para reflejar los riesgos nuevos o fluctuantes o las deficiencias operativas?

---

---

4. ¿Los recursos de la compañía son suficientes para desempeñar en forma adecuada todas las actividades de control interno?

---

---

5. ¿La cultura de la organización, el código de conducta, las políticas de recursos humanos y los sistemas de recompensa por rendimiento soportan los objetivos y los sistemas de control interno?

---

---

6. A través de sus acciones y políticas, ¿la gerencia demuestra el compromiso necesario con la competencia y la integridad dentro de la organización?

---

---

**Anexo 2 Entrevista a los trabajadores**

1. ¿Los trabajadores de la empresa reciben informes oportunos, relevantes y confiables sobre riesgos y control interno?

---

---

---

2. ¿Existen indicadores clave de riesgo establecidos para monitorear los riesgos significativos y las acciones de mitigación?

---

---

---

3. ¿Existen áreas de las operaciones de la organización que no son del todo entendidas por el área de auditoría interna u otros responsables de brindar aseguramiento?

---

---

---

4. El proceso de aseguramiento de los trabajadores ¿es debidamente administrado, formalizado y probado por la auditoría interna?

---

---

---

5. ¿Se recibe información inconsistente en materia de riesgo o control interno por parte de las funciones correspondientes?

---

---

---

6. ¿Los procesos de revisión continuos están arraigados dentro de las operaciones de la organización que monitorean la aplicación efectiva de las políticas, procesos y actividades relacionados con el control interno?

---

---

---

### **Anexo 3. Formato de encuesta aplicada**

#### **Entorno de control**

**¿Existe, se entrega y se da a conocer un código de conducta de la empresa, al momento de la contratación de personal?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿La gerencia responde ante las violaciones de normas de comportamiento o comportamientos que atentan contra la ética?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Para contratar personal, se evalúa el perfil requerido para cada cargo?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Demuestra usted, a través de su trabajo, poseer los conocimientos y habilidades requeridos para el puesto?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Existe consejo de administración, comité de auditoría u otro que indique que hay un elemento de control en el negocio?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Se formula, comunica y aplica algún mecanismo de control interno en la empresa?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

Evaluación de riesgo

**¿Se implementan planes estratégicos para el cumplimiento de los objetivos?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿El plan estratégico y los objetivos de negocio se complementan entre sí?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Se revisan y actualizan periódicamente los planes estratégicos?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

### Actividades de control

**¿Se siguen las prácticas contables y de cierre consistentemente en fechas internas (p. ej., trimestral, mensualmente) durante el año?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Se plantea un sistema de presupuesto?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Establece la gerencia procedimientos para conciliar periódicamente activos físicos (p. ej., efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activo fijo) con los registros contables relacionados?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿La información electrónica crítica es respaldada diariamente y guardada fuera de las instalaciones?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

### **Información y control**

**¿Los sistemas de información son desarrollados, modificados o revisados con base al plan estratégico de la empresa, y responden al logro de sus objetivos y procesos/aplicaciones?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Existe un proceso adecuado y confidencial para que usted comunique situaciones impropias?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Tienen los empleados la información adecuada y oportuna para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

### **Actividades de supervisión**

**¿La gerencia revisa periódicamente los procesos de control para asegurarse que los controles están siendo aplicados, omitidos y si la omisión fue apropiada?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

**¿Existe auditoría interna que la gerencia utilice para asistir sus actividades de supervisión?**

Sí	
No	
No estoy enterado	

#### Anexo 4. Ficha de Observación

Ficha de observación			
<b>Fecha:</b>	20 de Julio 2021	<b>Lugar:</b>	Guayaquil (norte)
<b>Hora:</b>	16:00	<b>Dirección:</b>	Álamos
<b>Elaborado por:</b> Evelyn Rocio Icaza Pincay			
<b>Objetivo:</b> Obtener la mayor información sobre la administración del taller automotriz SB-CAR			
Nro.	Aspectos a observar	Observación	
1	¿Cuenta con sistema de control interno que maneje a la empresa de manera administrativa y financiera?		
2	¿Sus empleados tienen claro los valores y principios de la empresa?		
3	¿La empresa tiene misión y visión?		
4	¿Conoce los egresos y gastos de su empresa?		
5	¿Cuenta con un personal altamente capacitado para desarrollar las actividades de la empresa?		
6	¿Tiene en claro para que sirve cada departamento que con lleva una empresa?		

### Anexo 5. Cronograma de implementación del sistema

N°	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Coordinación del sistema de función web	■											
2	Software y lenguaje de programación	■	■										
3	Sistema operativo		■										
4	Arquitectura del sistema de control interno		■										
5	Flujo de información haciendo uso del Modelo Vista Controlador			■									
6	Determinación de requerimientos			■									
7	Acceso al sistema				■	■							
8	Página principal del sistema de control interno				■	■							
9	Interfaz del sistema de control					■							
10	Panel del sistema de control interno					■	■						
11	Estructura Organizativa						■	■					
12	Proceso y actividades							■					
13	Gestión de Riesgo								■				
14	Sistema financiero								■				
15	Información y comunicación								■	■			
16	Supervisión y monitorización										■		
17	Implementación del sistema de control interno										■	■	
18	Evaluación del sistema de control interno												■

