



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERAS DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA AIRMAX
TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A UBICADA EN EL
CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR.**

Previo a la Obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A

Autoras:

Zayra Estefanía Baldeón Morocho.

Jeniffer Andrea Báez Chiluisa.

Directora:

Ing. Dolores del Rocío Espinoza Gavilanes.

IBARRA, 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se lo desarrolló en la Empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, empresa proveedora de servicios de telecomunicación e internet, ubicada en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador. A través de una visita a la institución, mediante la observación se identificaron falencias en el control de sus procesos, por ello se plantea diseñar un sistema de control interno basado en el modelo de COSO III, con el fin de implementar y mejorar los procedimientos administrativos, contables, financieros y de control.

En el primer capítulo, se desarrolla y se reúnen las bases conceptuales que respaldarán la propuesta y trabajo de investigación tomando en cuenta: libros, revistas, sitio web y artículos científicos como soporte para intervenir con argumentos válidos para este trabajo.

En el segundo capítulo se definirá la metodología que se empleará por parte de las autoras, para investigar la problemática planteada. Se empleó el método exploratorio y descriptivo, con enfoque cualitativo y cuantitativo; se definió los instrumentos para la recopilación y levantamiento de la información con su interpretación, finalmente la determinación de variables diagnósticas.

En el tercer capítulo, se desarrolló del estudio previo a la investigación con la aplicación de instrumentos para la obtención de información relevante como son las encuestas, entrevistas para conocer la situación o contexto en el que se encuentra la empresa analizada con el fin de elaborar una Matriz FODA para determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas existentes, y sus cruces estratégicos para establecer las falencias en la organización en aspectos Administrativos, Contables, Financieros y de Control.

En el cuarto capítulo, en base a las falencias encontradas en el diagnóstico se plantea la implementación de un sistema de control interno basada en los componentes del COSO III con el fin de mejorar la gestión dentro de la empresa.

En el quinto capítulo, se realizó una matriz de validación con el fin de determinar el grado de aplicabilidad del “Sistema de control interno para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A”, a través de los docentes expertos en el tema de investigación.

Finalmente, se efectuó las conclusiones del trabajo de investigación y sus respectivas recomendaciones.

EXECUTIVE SUMMARY

This research work was developed at the Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A Company, a provider of telecommunications and internet services, located in the canton Ibarra, province of Imbabura, Ecuador. Through a visit to the institution, through observation, deficiencies in the control of its processes were identified, for this reason it is proposed to design an internal control system based on the COSO III model, in order to implement and improve the procedures administrative, accounting, financial and control.

In the first chapter, the conceptual bases that will support the proposal and research work are developed and gathered, taking into account: books, magazines, website and scientific articles as support to intervene with valid arguments for this work.

In the second chapter, the methodology to be used by the authors will be defined to investigate the problem raised. The exploratory and descriptive method was used, with a qualitative and quantitative approach; the instruments for the collection and gathering of information were defined with their interpretation, finally the determination of diagnostic variables.

In the third chapter, the study prior to the investigation was developed with the application of instruments to obtain relevant information such as surveys, interviews to know the situation or context in which the analyzed company is located in order to develop a SWOT matrix to determine the existing Strengths, Opportunities, Weaknesses and Threats, and their strategic crosses to establish the shortcomings in the organization in Administrative, Accounting, Financial and Control aspects.

In the fourth chapter, based on the flaws found in the diagnosis, the implementation of an internal control system based on the components of COSO III is proposed in order to improve management within the company.

In the fifth chapter, a validation matrix was made in order to determine the degree of applicability of the "Internal control system for the company Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A", through expert teachers in the research topic.

Finally, the conclusions of the research work and their respective recommendations were made.

INFORME DEL DIRECTOR TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director de Trabajo de Grado, presentado por las egresadas Jeniffer Andrea Báez Chiluisa y Zayra Estefanía Baldeón Morocho, para optar por el Título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, cuyo tema es: **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A UBICADA EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR”**.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 28 días del mes de marzo del 2021



Ing. Espinosa Gavilanes Dolores Del Rocío

C.I. 0400642989



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|------------------------------------|--|-----------------------------|--|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 100364451-3 | CÉDULA DE IDENTIDAD: | 100362118-0 |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Báez Chiluisa Jeniffer Andrea | APELLIDOS Y NOMBRES: | Baldeón Morocho Zayra Estefanía |
| DIRECCIÓN: | Barrio Guayaquil de Alpachaca, calle Puyo y Pelicano | DIRECCIÓN: | Barrio La Floresta de Priorato, calle San Pablo y Velasco Ibarra |
| E-MAIL: | jabaezc@utn.edu.ec | E-MAIL: | zebaldeonm@utn.edu.ec |
| TELÉFONO FIJO: | _____ | TELÉFONO FIJO: | 062-581-010 |
| TELÉFONO MÓVIL: | 0969980350 | TELÉFONO MÓVIL: | 0988858925 |
| DATOS DE LA OBRA | | | |
| TÍTULO: | Sistema de control interno para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A ubicada en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador. | | |
| AUTORAS: | Báez Chiluisa Jeniffer Andrea Baldeón Morocho Zayra Estefanía | | |
| FECHA: | 28/03/2021 | | |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | | | |

| | |
|--------------------------------|--|
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/> Posgrado |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. |
| ASESOR/DIRECTOR: | Ing. Espinoza Gavilanes Dolores del Rocío |

2. CONSTANCIAS

Las Autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 30 días del mes de Junio del 2021.

AUTORAS:



Báez Chiluisa Jeniffer Andrea

C.I. 100364451-3



Baldeón Morocho Zayra Estefanía

C.I. 100362118-0

Facultado por resolución del Honorable Consejo Universitario.

DEDICATORIA

Este presente trabajo lo dedico primeramente a Dios, por ser mi luz de guía en los momentos más difíciles, además es quien controla y guía mi vida, permitiéndome cumplir con el objetivo de graduarme.

A mi madre y hermano/as por su sacrificio y esfuerzo, brindándome su comprensión, cariño y amor. Ello/as fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional.

A mi abuelita, tías, que, a pesar de la distancia, siempre conté con su apoyo incondicional, dándome palabras de aliento cada vez que lo necesitaba.

Jeniffer Andrea Báez

El presente trabajo lo dedico con todo mi amor y cariño a mis padres y hermanos por ser mi apoyo, por su arduo trabajo, esfuerzo y sacrificio por darme lo necesario para cumplir mis metas y lograr mis objetivos, por brindarme sus enseñanzas y consejos para ser una mujer de bien, por su confianza y creer en mi capacidad de logro y superación a pesar de los obstáculos. A mis amados hijos por ser una bendición en mi vida y el motivo constante de llegar al éxito.

Zayra Estefanía Baldeón

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores.

A mi madre, por sus esfuerzos impresionantes y su amor es para mí invaluable, ella sola, me ha proporcionado cada cosa que he necesitado.

A mi abuelita, fue como una segunda mamá, sus canas son sinónimo de sabiduría, que me enseñaron muchas cosas vitales para la vida; y me encaminaron por el buen sendero

Jeniffer Andrea Báez

Mi agradecimiento a Dios, por ser la fuente y eje de mi vida, el apoyo incondicional de mis padres y familiares, por ser parte de mis éxitos y acompañarme en el transcurso de mi vida.

Gracias a la Universidad Técnica del Norte y a todos los docentes que formaron parte de mi formación y educación, que impartieron sus conocimientos para ser una excelente persona y profesional; infinitas gracias a todas aquellas personas que influyeron positivamente en mi vida.

Zayra Estefanía Baldeón

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|--------------|
| RESUMEN EJECUTIVO | i |
| EXECUTIVE SUMMARY | iii |
| INFORME DEL DIRECTOR TRABAJO DE GRADO..... | v |
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE..... | vi |
| 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA..... | vi |
| 2. CONSTANCIAS..... | vii |
| DEDICATORIA..... | viii |
| AGRADECIMIENTO | ix |
| ÍNDICE GENERAL | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xvii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xix |
| INTRODUCCIÓN | xxiii |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | xxv |
| OBJETIVOS..... | xxvi |
| Objetivo General..... | xxvi |
| Objetivos Específicos..... | xxvi |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 1 |
| 1.1. Introducción | 1 |
| 1.2. Objetivo..... | 1 |
| 1.3. El Control Interno en el ámbito empresarial | 1 |
| 1.3.1. Objetivos del Control Interno | 6 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 1.3.2. | Clasificación del control interno..... | 6 |
| 1.3.3. | Los sistemas de control interno como eje para el desarrollo empresarial..... | 7 |
| 1.4. | Fundamentación teórica de procedimientos metodológicos y su enfoque | 14 |
| 1.5. | Fundamentación teórica del diagnóstico | 15 |
| 1.5.1. | Diagnóstico | 15 |
| 1.5.2. | Variables diagnósticas | 15 |
| 1.5.3. | Matriz de variables diagnósticas..... | 15 |
| 1.5.4. | FODA..... | 16 |
| 1.5.5. | Cruce de variables DOFA..... | 16 |
| 1.5.6. | Pestel..... | 17 |
| CAPÍTULO II | | 18 |
| 2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS | | 18 |
| 2.1. | Introducción | 18 |
| 2.2. | Objetivo..... | 18 |
| 2.3. | Tipo de Investigación | 18 |
| 2.3.1. | Investigación exploratoria..... | 18 |
| 2.3.2. | Investigación Descriptiva..... | 18 |
| 2.4. | Enfoque de la investigación. | 19 |
| 2.4.1. | Investigación cualitativa. | 19 |
| 2.4.2. | Investigación cuantitativa. | 19 |
| 2.5. | Métodos..... | 20 |
| 2.5.1. | Método inductivo. | 20 |

| | | |
|----------------------------|--|-----------|
| 2.5.2. | Método deductivo | 20 |
| 2.6. | Población..... | 20 |
| 2.7. | Técnicas e instrumentos | 21 |
| 2.7.1. | Observación | 21 |
| 2.7.2. | Entrevista..... | 22 |
| 2.7.3. | Encuesta..... | 22 |
| 2.7.4. | Lista de verificación..... | 22 |
| 2.7.5. | Revisión documental..... | 23 |
| 2.8. | Variables diagnósticas..... | 23 |
| 2.8.1. | Identificación de variables..... | 23 |
| 2.8.2. | Descripción de variables..... | 23 |
| 2.8.3. | Matriz de relación diagnóstica | 25 |
| CAPÍTULO III..... | | 26 |
| 3. DIAGNÓSTICO..... | | 26 |
| 3.1. | Introducción | 26 |
| 3.2. | Objetivo..... | 26 |
| 3.3. | Información Primaria | 26 |
| 3.3.1. | Análisis de la Ficha de Observación..... | 26 |
| 3.3.2. | Análisis de la revisión documental | 27 |
| 3.3.3. | Entrevista dirigida a la gerente general de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas | 27 |

| | | |
|---------------------|---|-----------|
| 3.3.4. | Encuesta estructurada dirigida hacia el área administrativa, contable y técnica de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A | 32 |
| 3.3.5. | Análisis de la lista de verificación dirigido hacia la asistente contable de la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A | 48 |
| 3.3.6. | Análisis de la lista de verificación sobre procesos financieros dirigido hacia la asistente contable de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas | 50 |
| 3.3.7. | Análisis de la ficha de observación sobre los procesos de control dirigido hacia el personal técnico de la empresa..... | 52 |
| 3.4. | Información secundaria (P.E.S.T)..... | 53 |
| 3.4.1. | Entorno político | 53 |
| 3.4.2. | Entorno Económico | 54 |
| 3.4.3. | Entorno Tecnológico..... | 62 |
| 3.4.4. | Entorno Sociocultural | 63 |
| 3.5. | FODA..... | 66 |
| 3.6. | Cruce estratégico FODA | 68 |
| 3.7. | Conclusión Diagnóstica (cruces)..... | 71 |
| CAPÍTULO IV | | 73 |
| 4. PROPUESTA | | 73 |
| 4.1. | Introducción | 73 |
| 4.2. | Objetivo General | 73 |
| 4.3. | Desarrollo de los Componente del COSO III..... | 73 |
| 4.3.1. | Componente 1: Entorno de Control..... | 73 |
| 4.3.2. | Componente 2: Evaluación de Riesgo | 122 |

| | |
|--|------------|
| • Matriz de riesgos propuesto para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas | 123 |
| 1.3.3. Componente 3: Actividades de Control..... | 126 |
| 1.3.4. Componente 4: Información y Comunicación..... | 145 |
| 1.3.5. Componente 5: Supervisión..... | 151 |
| 4.4. Evaluación componente Entorno de Control | 155 |
| 4.5. Evaluación componente Evaluación del Riesgo | 161 |
| 4.6. Evaluación componente Actividades de Control | 165 |
| 4.7. Evaluación componente Información y Comunicación | 171 |
| 4.8. Evaluación componente Supervisión | 175 |
| 4.9. Evaluación general de los componentes de COSO III | 179 |
| CAPÍTULO V..... | 181 |
| 5. VALIDACIÓN | 181 |
| 5.1. Introducción..... | 181 |
| 5.2. Descripción del estudio | 181 |
| 5.2.1. Objetivo..... | 181 |
| 5.2.2. Equipo de trabajo | 182 |
| 5.2.3. Metodología de verificación | 182 |
| 5.2.4. Factores a validar..... | 185 |
| 5.2.5. Método de calificación | 186 |
| 5.3. Resultados | 187 |
| 5.4. Resultados | 190 |

| | |
|--|------------|
| CONCLUSIONES..... | 194 |
| RECOMENDACIONES..... | 196 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 198 |
| ANEXO 1 Ficha de Observación..... | 209 |
| ANEXO 2: Entrevista Gerente General | 210 |
| ANEXO 3: Encuestas al recurso humano de la empresa Airmax Telecom Soluciones tecnológicas..... | 212 |
| ANEXO 4: Lista de verificación de los procesos contables dirigido al asistente contable de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. | 213 |
| ANEXO 5: Lista de verificación de los procesos financieros dirigido al asistente contable de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. | 215 |
| ANEXO 6: Lista de verificación de los procesos de control dirigido al personal técnico de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. | 216 |
| ANEXO 7: Entrevista Gerente General Sra. Sandra Almeida de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A..... | 217 |
| ANEXO 8: Encuesta asistente contable de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. | 217 |
| ANEXO 9: Reglamento Interno de Trabajo para Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A | 218 |
| ANEXO 10 Código de ética propuesto para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A | 230 |
| ANEXO 11: Reglamento Interno de higiene y seguridad laboral propuesto para Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A..... | 242 |
| ANEXO 12 Documento de control financiero (Reposición de caja chica) | 249 |

| | |
|---|-----|
| ANEXO 13 Documento de control financiero (Arqueo de caja)..... | 250 |
| ANEXO 14 Documento de control financiero (Comprobante de ingreso)..... | 252 |
| ANEXO 15 Documento de control financiero (Comprobante de egreso)..... | 253 |
| ANEXO 16 Documento de control financiero (Conciliación bancaria)..... | 254 |
| ANEXO 17 Documento de control financiero (Solicitud de servicio telefónico)..... | 255 |
| ANEXO 18 Documento de control financiero (Solicitud de servicio de internet)..... | 256 |
| ANEXO 19 Documento de control financiero (Orden de instalación)..... | 258 |
| ANEXO 20 URKUND | 259 |
| ANEXO 21 Matriz de Validación Dr. Saráuz | 260 |
| ANEXO 22 Matriz de Validación Ing. Rocío Espinoza | 262 |
| ANEXO 23 Matriz de Validación Dra. Gloria Aragón | 264 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Proceso Contable..... | 10 |
| Figura 2: Estados Financieros..... | 12 |
| Figura 3: Misión y visión..... | 33 |
| Figura 4: Filosofía empresarial..... | 34 |
| Figura 5: Código de ética..... | 35 |
| Figura 6: Valores Institucionales..... | 36 |
| Figura 7: Reglamento interno..... | 37 |
| Figura 8: Cumplimiento de objetivos..... | 38 |
| Figura 9: Manual de funciones..... | 39 |
| Figura 10: Mapas de procesos..... | 40 |
| Figura 11: Organigrama..... | 41 |
| Figura 12: Asignación de funciones..... | 42 |
| Figura 13: Cumplimiento funciones y responsabilidades..... | 43 |
| Figura 14: Nivel de autoridad..... | 44 |
| Figura 15: Motivación al personal..... | 45 |
| Figura 16: Capacitación del personal..... | 46 |
| Figura 17: Ambiente laboral..... | 47 |
| Figura 18 Oferta y utilización de bienes y servicios 2020..... | 55 |
| Figura 19: VAB Petrolero y no petrolero..... | 56 |
| Figura 20: Reducción de aranceles de dispositivos electrónicos..... | 58 |
| Figura 21 Aumento de eficiencia, productividad y oportunidades en la economía de internet | 59 |
| Figura 22: Tabla de posiciones de ISP 2020..... | 60 |
| Figura 23: Participación en el mercado..... | 61 |

| | |
|--|-----|
| Figura 24: Indicadores de TIC 2019 | 62 |
| Figura 25 Frecuencia de compra en línea, pre y post COVID-19 | 64 |
| Figura 26 Incremento de aparatos electrónicos | 65 |
| Figura 27 Organigrama estructural Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A Fuente: Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas | 76 |
| Figura 28 Organigrama Propuesto Fuente: Elaborado por las autoras | 77 |
| Figura 29 Cadena de valor Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas Fuente: Investigación directa..... | 105 |
| Figura 30 Proceso de Instalación Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. | 108 |
| Figura 31 Proceso de pagos con caja chica Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A..... | 111 |
| Figura 32 Proceso de arqueo de caja chica Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A..... | 114 |
| Figura 33 Proceso de cobro a clientes Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A..... | 117 |
| Figura 34 Procedimiento de contratación Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A..... | 120 |
| Figura 40 Evaluación general COSO III..... | 180 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Personal de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A | 21 |
| Tabla 2 Matriz de relación diagnóstica..... | 25 |
| Tabla 3 Misión y visión | 33 |
| Tabla 4 Filosofía empresarial..... | 34 |
| Tabla 5 Código de ética | 35 |
| Tabla 6 Valores Institucionales..... | 36 |
| Tabla 7 Reglamento Interno..... | 37 |
| Tabla 8 Cumplimiento Objetivos..... | 38 |
| Tabla 9 Manual de funciones..... | 39 |
| Tabla 10 Mapas de Procesos..... | 40 |
| Tabla 11 Organigrama | 41 |
| Tabla 12 Asignación de funciones..... | 42 |
| Tabla 13 Cumplimiento de funciones y responsabilidades..... | 43 |
| Tabla 14 Nivel de autoridad..... | 44 |
| Tabla 15 Motivación al personal..... | 45 |
| Tabla 16 Capacitación al personal | 46 |
| Tabla 17 Ambiente laboral..... | 47 |
| Tabla 18 Lista de verificación de los procesos contables | 48 |
| Tabla 19 Lista de verificación de los procesos financieros | 50 |
| Tabla 20 Lista de verificación de seguridad laboral | 52 |
| Tabla 21 Matriz FODA..... | 66 |
| Tabla 22 Cruce estratégico..... | 68 |
| Tabla 23 Funciones del Presidente | 78 |
| Tabla 24 Funciones del gerente general..... | 80 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 25 Funciones de la Asistente de Gerencia | 82 |
| Tabla 26 Funciones del Asesor Jurídico | 84 |
| Tabla 27 Funciones del Asistente Administrativo (Talento Humano) | 86 |
| Tabla 28 Funciones del Asistente Administrativo (Capacitaciones) | 88 |
| Tabla 29 Funciones del Contador | 90 |
| Tabla 30 Funciones de los recaudadores | 92 |
| Tabla 31 Funciones del Área de Cobranzas..... | 94 |
| Tabla 32 Funciones del Asistente de Sistemas | 96 |
| Tabla 33 Funciones del Asistente de imagen corporativa y publicidad..... | 98 |
| Tabla 34 Funciones del técnico en seguridad y salud ocupacional | 100 |
| Tabla 35 Funciones de los Asistentes Técnicos..... | 102 |
| Tabla 36 Proceso de prestación del servicio | 106 |
| Tabla 37 Procesos de pagos con caja chica | 109 |
| Tabla 38 Proceso de arqueo de caja chica | 112 |
| Tabla 39 Proceso de cobro a clientes..... | 115 |
| Tabla 40 Proceso de contratación del personal..... | 118 |
| Tabla 41 Valoración de la probabilidad del riesgo | 122 |
| Tabla 42 Valoración del impacto del riesgo | 122 |
| Tabla 43 Valoración de la tabla de ponderación..... | 123 |
| Tabla 44 Matriz de Identificación y valoración de los riesgos..... | 124 |
| Tabla 45 Acciones a desempeñar..... | 129 |
| Tabla 46 Recursos..... | 130 |
| Tabla 47 Presupuesto | 131 |
| Tabla 48 Cronograma de capacitación..... | 132 |
| Tabla 49 Plan de Cuentas..... | 133 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 50 Políticas y Procedimientos – Caja Chica | 135 |
| Tabla 51 Políticas y Procedimientos – Bancos | 137 |
| Tabla 52 Políticas y Procedimientos – Cuentas por cobrar | 140 |
| Tabla 53 Políticas y Procedimientos – Cuentas y documentos por pagar | 142 |
| Tabla 54 Políticas y Procedimientos – Sueldos y Salarios | 143 |
| Tabla 55 Programa de aplicaciones | 148 |
| Tabla 56 Presupuesto | 150 |
| Tabla 57 Indicadores Financieros y de Gestión | 151 |
| Tabla 58 Calorimétrica de evaluación nivel de confianza y riesgo | 155 |
| Tabla 59 Cuestionario de control interno componente entorno de control..... | 156 |
| Tabla 60 Técnica de Calorimetría aplicado al componente entorno de control | 160 |
| Tabla 61 Cuestionario de control interno componente evaluación del riesgo | 162 |
| Tabla 62 Técnica de Calorimetría aplicado al componente evaluación del riesgo | 164 |
| Tabla 63 Cuestionario de control interno componente actividades de control..... | 166 |
| Tabla 64 Técnica de Calorimetría aplicado al componente actividades de control..... | 170 |
| Tabla 65 Cuestionario de control interno componente información y comunicación | 172 |
| Tabla 66 Técnica de Calorimetría aplicado al componente información y comunicación | |
| 174 | |
| Tabla 67 Cuestionario de control interno componente de supervisión | 176 |
| Tabla 68 Técnica de Calorimetría aplicado al componente de supervisión..... | 178 |
| Tabla 69 Evaluación general COSO III | 179 |
| Tabla 70 Equipo de trabajo | 182 |
| Tabla 71 Matriz de verificación..... | 183 |
| Tabla 72 Factores de verificación..... | 185 |
| Tabla 73 Método de calificación..... | 186 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 74 Matriz de validación docentes | 187 |
| Tabla 75 Resultados..... | 189 |
| Tabla 76 Resultados totales | 189 |
| Tabla 77 Matriz de validación al personal..... | 190 |
| Tabla 78 Criterios de validación..... | 192 |
| Tabla 79 Valores código de ética..... | 231 |
| Tabla 80 Ficha - Reposición de Caja | 249 |
| Tabla 81 Ficha – Arqueo de Caja | 250 |
| Tabla 82 Ficha – Comprobante de Ingreso | 252 |
| Tabla 83 Ficha – Comprobante de Egreso..... | 253 |
| Tabla 84 Ficha – Conciliación Bancaria..... | 254 |
| Tabla 85 Ficha – Solicitud de Servicio Telefónico..... | 255 |
| Tabla 86 Ficha – Solicitud de Servicio de Internet..... | 256 |
| Tabla 87 Ficha – Orden de Instalación | 258 |

INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno planteado a la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, busca una orientación para optimizar el desempeño, brindándole un grado de confianza razonable en el logro de los objetivos institucionales.

La ciudad de Ibarra, también conocida como San Miguel de Ibarra, cabecera municipal del cantón Ibarra y capital de la provincia de Imbabura, así como la ciudad más grande y poblada de la misma, está ubicada al norte de la región interandina del Ecuador.

Es conocida como "La Ciudad Blanca" o "Ciudad a la que siempre se vuelve", esta localidad es el núcleo de Ibarra, es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales, dentro de sus actividades se encuentra el comercio, el turismo, los servicios, la agroindustria y manufacturas.

La empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, fue creada en 2009, provee de internet a clientes personales y empresariales, con el fin de poder acceder desde casa, negocio o empresa a todos los servicios y beneficios que brinda una conexión rápida y eficiente que permita navegar en el internet.

El desarrollo de la estructura de control interno de una organización cuenta con amplias referencias aceptadas internacionalmente, las cuales se han nutrido de las grandes experiencias de crisis a nivel de empresas, de sectores y de economías. Las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado Ecuatoriano, contextualiza que el control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrán como finalidad crear las condiciones para el ejercicio de control.

Con el propósito de asegurar la correcta y eficiente administración de los recursos y bienes de las entidades y organismos del sector público ecuatoriano, en el año 2002, la Contraloría

General del Estado emitió las normas de control interno, que constituyen lineamientos orientados al cumplimiento de los objetivos. Las entidades del sector público en el Ecuador, de conformidad al ordenamiento legal y las normas de control interno, que recogen los conceptos y componentes del modelo de control interno COSO, tienen como responsabilidad el cuidado, manejo y utilización de los bienes públicos, en procura del beneficio y del bien común de todas las personas que habitan el territorio nacional.

Motivo por el cual el sistema de control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que se realice su objeto y que sus actividades sean eficientes y eficaces en todo tiempo, además, será una guía para las personas que laboran en la empresa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El principal problema que tiene la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, es el no contar con un sistema de control interno por parte de los propietarios de la empresa, limitando así la comprensión de la administración en el cumplimiento de sus objetivos empresariales operativos y estratégicos en referencia a la eficiencia y eficacia dentro de la empresa

Como segunda causa se establece que al no disponer de un sistema de control interno, los procesos administrativos no son verificados y controlados, provocando desconfiabilidad y errores dentro de la empresa, ocasionando conflictos entre las personas que se encuentran a cargo. Otro punto afectado es la estructura organizacional, ya que no se tienen definidos los niveles jerárquicos de los trabajadores, además de no encontrarse establecida la dependencia y relación con otras áreas. La segregación de funciones de los trabajadores no se encuentran determinados dentro de un reglamento interno, por lo que, genera duplicidad u omisión de funciones, además ocasiona un grado de complejidad para realizar las funciones asignadas hacia los trabajadores.

La empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A al no contar con un sistema de control interno en sus procesos contables, ocasiona incertidumbre en la generación de información oportuna y eficiente, produciendo una inadecuada toma de decisiones por parte de la alta dirección.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno basado en el modelo de COSO III para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

Objetivos Específicos

- Establecer las bases teóricas que sustenten la elaboración del sistema de control interno basado en el modelo de COSO III para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A ubicada en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.
- Identificar los procedimientos metodológicos a aplicarse durante el proceso de investigación para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A
- Establecer el diagnóstico de la situación administrativa, contable y financiera de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.
- Estructurar la propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo de Coso III.
- Validar el sistema de control interno para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Introducción

El presente capítulo reúne los fundamentos teóricos que respaldan la propuesta y trabajo de investigación sobre aspectos importantes y elementales para el cumplimiento de los objetivos planteados, tomando en cuenta: libros, revistas, sitio web, artículos científicos como soporte para intervenir con argumentos válidos para este trabajo.

Como se refiere a la implementación de un sistema de control interno para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A ubicada en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, es necesario analizar conceptos de diversos autores y dar mayor énfasis a las que se relacionen directamente con el enfoque propuesto y considerar los puntos de vista más relevantes para el logro de objetivos.

1.2. Objetivo

Establecer bases teóricas que sustenten la elaboración del sistema de control interno basado en el modelo de COSO III para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A ubicada en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

1.3. El Control Interno en el ámbito empresarial

Los cambios científicos, tecnológicos, la competencia, el entorno obliga a implementar nuevos enfoques y acciones de control interno, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, que las actividades y operaciones garanticen la legalidad, veracidad y razonabilidad de la información que se genera considerando así el control como herramienta indispensable para una gestión administrativa, contable y financiera dentro de las empresas.

La implementación del control interno, radica en los problemas de fraudes y corrupción se ha incrementado en el entorno incluyendo corporaciones internacionales, por tal motivo, se ha

adoptado el control interno en diferentes países. Según (Lozano Valqui & Tenorio Aguinaga, 2016) manifiestan la importancia y beneficio de contar con un control interno:

Sistema de Control Interno constituye un factor clave para los propósitos de alcanzar una utilización eficaz de los recursos al evitar o disminuir las pérdidas por concepto de desvíos y despilfarros, fraudes, conductas corruptivas y la producción de un bien sin la calidad requerida por el mercado al que está dirigido. (p. 54)

Por otra parte el autor Navarro & Ramos (2016) en su investigación, El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla manifiesta:

El control requiere de un constante y sistemático trabajo de inspección, comprobación, evaluación y verificación de la perfecta consumación de los procesos llevados a cabo por los agentes inmiscuidos en un ente económico, buscando en todo momento posibles deficiencias de estos como resultado de errores en su aplicación o por la posible materialización de hechos fraudulentos. (p. 3)

Lo expuesto por los autores justifica que el control requiere siempre de una inspección y comprobación sobre los procesos administrativos, contables y operacionales dentro de la empresa, este continuo seguimiento contribuirá a manejar de una mejor manera los recursos de la organización.

Es de vital importancia en las organizaciones porque permite el cumplimiento de los objetivos empresariales, disminuir los errores y el inadecuado funcionamiento de las actividades, para el mejoramiento de la gestión administrativa, contable y financiera.

El control interno en la actualidad contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa cumpla sus objetivos institucionales. Detecta las irregularidades y errores y proporciona una solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la

administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

Según Aguirre & Armenta (2018) en su investigación titulada: La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México, sostiene que la importancia del control interno es:

En todas las empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. (p. 6)

En cualquier tipo de empresa, es de vital importancia el manejo de un sistema de control interno, tanto en México como en Ecuador la mayoría de las PYMES no cuentan con un sistema de control interno adecuado, debido a que gran parte de las empresas son familiares. De aquí la importancia de implementar un sistema de control interno, para evitar posibles fraudes, y así salvaguardar los activos de la empresa.

Según Abbas & Iqbal (2020) en su investigación, Sistema de control interno: análisis de perspectivas y prácticas teóricas enfatiza:

Los problemas de control interno son muy importantes para asegurar la precisión, oportunidad y confiabilidad de los informes financieros para las organizaciones. Por lo tanto, el control se puede denominar verificación interna, control interno y auditoría interna, pero el objetivo de todos es hacer el trabajo de manera eficiente y efectiva sin el desperdicio de recursos económicos de la empresa. (p. 2)

Lo citado por el autor, es de gran importancia al momento de identificar los problemas que se suscitan en el sistema de control interno de la empresa, para que de esta manera puedan ser corregidos y la gerencia utilice los recursos de la organización para lograr sus objetivos.

Según Santillana (2015) define al control interno como: “Un proceso desarrollado por el consejo de la administración y otro personal de la organización, que se diseña para proveer un razonable aseguramiento del logro de objetivos relativos a operaciones, información y cumplimientos”. Por lo cual, en la actualidad el control interno es indispensable en toda empresa, para alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados por la misma.

Según Serrano, Señalín, Vega, & Herrera (2018) en su investigación, El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala, expresa los principales componentes del sistema de control:

El control se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos; estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficacia y eficiencia. (p. 3)

Lo manifestado por el autor justifica la implementación de estos cinco componentes, que se encuentran relacionados en la gestión administrativa de la empresa. Estos componentes serán esenciales al momento de evaluar el sistema de control interno en la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

Lo manifestado por el autor justifica la implementación de estos cinco componentes del COSO III basado en los 17 principios que se encuentran relacionados en la gestión administrativa de la empresa. Estos componentes serán esenciales al momento de evaluar el sistema de control interno en la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

Según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Perez (2018) en su investigación denominada El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO, plantea que un excelente sistema de control interno es:

Aquel que no daña las conexiones empresa-clientes y mantiene, en un nivel de alta dignidad humana, las relaciones de dirigentes y subordinados. Su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios y de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad. (p. 2)

El autor toma en consideración los beneficios de la aplicación de un excelente sistema de control interno, además el simple conocimiento del sistema de control interno permitirá desarrollar procedimientos de comprobación de información más eficientes dentro de las empresas que no tienen implementado un sistema de control interno.

Según (Lozano & Tenorio, 2015) en su investigación, El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción define la importancia y el rol del control interno dentro de las entidades constructoras:

Los encargados de poder llevar el proceso del control interno en una organización son la Administración en la cual también es participe la Dirección y la Gerencia pero tendrá repercusión directa sobre el personal que labora en dicha entidad, este control está desarrollado para que la entidad proporcione información razonable y así se pueda lograr los objetivos institucionales y además salvaguardar los bienes con que cuenta aspectos que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña. (p. 58)

En todas las empresas, la responsabilidad del sistema de control interno, recae sobre todos los empleados que la conforman. La participación de todos ayuda a que la empresa plasme información razonable, y pueda identificar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

1.3.1. Objetivos del Control Interno

De la definición de control interno se desprenden los cuatro objetivos específicos que lo comprenden:

- Estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por administración.
- Promover eficiencia operativa.
- Asegurar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional.
- Salvaguardar los activos y la documentación relevante. (Santillana, 2015)

Es de gran importancia la aplicación de los objetivos del control interno porque permite fortalecer y mejorar las actividades, tareas, controles dentro de las empresas con el fin de un adecuado manejo de la gestión administrativa.

1.3.2. Clasificación del control interno.

La clasificación del control interno es la base fundamental de toda empresa, ya sea pública o privada, debido a las medidas preventivas y correctivas que se pueden presentar.

Según Isaza (2018) afirma: “Es importante recalcar que, en un sentido más amplio, el Control Interno posee controles que pueden ser catalogados como contables y administrativos” (p. 200).

- **Control interno contable.**

El control interno contable busca la efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, de modo que garanticen razonablemente que la información financiera cumpla con las características fundamentales de relevancia y representación fiel. Según Isaza (2018) manifiesta que:

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad

de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. (p. 201)

- **Control interno administrativo.**

El control interno administrativo se encuentra totalmente ligado con los planes de la organización de la empresa, que buscan generar operaciones efectivas, así como regular el cumplimiento de las normativas, políticas. Del mismo modo Isaza (2018) ratifica: “Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa” (p. 201).

- **Sistema de control interno.**

Según Santillana (2015) define al control interno como: “Un proceso desarrollado por el consejo de la administración y otro personal de la organización, que se diseña para proveer un razonable aseguramiento del logro de objetivos relativos a operaciones, información y cumplimientos” (p. 25). Lo expresado por el autor justifica la importancia de tener un sistema de control interno dentro de la empresa, tomando en consideración que una empresa sin un sistema de control interno no puede crecer satisfactoriamente.

1.3.3. Los sistemas de control interno como eje para el desarrollo empresarial

- **La filosofía organizacional en las empresas.**

La filosofía empresarial contribuye a un grupo de personas con un mismo objetivo. Son equipos identificados con objetivos estratégicos, sinónimo de equipo empoderado, es decir, de empresas exitosas. Al creer en la filosofía corporativa y al adoptarla, esta misma regulará las acciones y desempeño dentro de una organización. (Monjarás, 2019)

Es muy fundamental que todos los integrantes de la organización compartan la misma misión, visión, creencias, valores, propósitos, metas estrategias y cultura organizacional,

tomando en cuenta cuáles son sus ventajas competitivas, de esta manera, la empresa será competente y competitiva, capaz de buscar nuevas oportunidades aún en los entornos más complejos. (Correia, 2019)

- **El reglamento interno como fuente principal de una empresa**

El reglamento interno dentro de una empresa es de vital importancia para la misma, ya que es el punto de partida para que el trabajador sepa a qué atenerse en cuestiones básicas que hacen el orden y disciplina que debe existir en cualquier unidad de trabajo; y además de conocer los límites, implícitamente, de las atribuciones o poder de dirección que tiene el empleador sobre sus empleados. (Arizmendi, 2015)

El Reglamento Interno de Trabajo permite a las empresas dirigir adecuadamente sus operaciones, dando las instrucciones formales a cada uno de sus trabajadores mediante un documento escrito; permite sancionar disciplinariamente a quienes lo incumplen y contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, entre otros. (Arizmendi, 2015)

- **La importancia de los organigramas dentro de las empresas**

El organigrama debe estar correctamente definido y mostrar su sencillez que facilite su entendimiento. Además de tener por escrito los distintos puestos de la organización y conocer los niveles jerárquicos que conforman a la empresa, permitiendo mostrar los niveles de autoridad o visualizar a través de una única gráfica al personal que está integrado. (García, 2017)

Las empresas al contar con un organigrama estructural poseen muchos beneficios, entre ellos se encuentra a que agiliza los procesos, colabora la comunicación interna de la empresa, marca el camino a recorrer en cuanto a la tarea asignada y la disminución de obstáculos entre la compañía y agentes externos, como pueden ser socios y proveedores. (Barbosa, 2015)

- **Niveles jerárquicos dentro de la empresa**

Al aplicar una estructura jerárquica en una empresa, se promueve la correcta distribución y organización de las diferentes responsabilidades del personal. Tomando en cuenta la capacidad de tomar buenas decisiones, el dominio de los conocimientos necesarios y la facultad para dirigir. (Asesores Balor, 2017)

Las empresas que han definido sus niveles jerárquicos han mantenido una integridad gerencial y una buena comunicación entre los empleados, ya que los puestos de trabajo se distribuyen desde los empleados, jefes de departamento, y, finalmente la directiva de la empresa. Además, contribuye al a responsabilidad y guía por parte de las personas responsables por el desempeño de un grupo de subordinados. (Asesores Balor, 2017)

- **Código de ética**

Un comportamiento empresarial ético es un medio para construir una organización estable y prospera, el comportamiento no ético puede repercutir en conflictos y problemas, tanto interna como exteriormente. (Kan, 2016)

Un código de ética ayuda a las empresas a mejorar las relaciones comerciales. Los valores éticos están a menudo diseñados para proporcionar orientación cuando se trabaja con otras empresas y el público en general. Estos valores determinan cómo las empresas manejan las negociaciones del contrato, las preguntas de los clientes y retroalimentación o situaciones negativas de negocios. (Vitez, 2017)

- **Manual de funciones como herramienta en la empresa**

Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa, ya que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo (González H. , 2015).

Promueve el desarrollo de las estrategias de las empresas, ya que establece los campos de actuación de cada cargo. Proporciona, a cada colaborador, un mayor conocimiento de su rol

dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo (SMSECUADOR, 2015).

- **La Contabilidad en el ámbito empresarial**

La Contabilidad permite que las empresas tengan un buen funcionamiento de las cuentas de sus hechos económicos, para asegurar la estabilidad y progreso de la institución, por otra parte, facilitan la obtención de información para una toma de decisiones. Según Vera Franco, Espinoza Cume, & López Coloma (2016) plantean: “La contabilidad en la empresa es necesaria en cualquier modelo de negocio, es posible implantar control y llegar a tomar decisiones para obtener resultados en la compañía” (p. 1).

La Contabilidad en el campo de los negocios has evolucionado constantemente por lo que en la actualidad es vital para todas las instituciones para el conocimiento de todo lo relacionado con el negocio.

- **Proceso contable.**

Este proceso es vital para todo tipo de empresa, ya que, permite el adecuado desarrollo de las actividades económicas que se desarrollen, visualizar los ingresos y gastos, conocer los resultados plasmados en los Estados Financieros y realizar proyecciones financieras.

Los procesos contables en las empresas según Vera, Espinoza, & López (2016) dicen:

En las empresas también es indispensable para las finanzas y control de los recursos o efectivo, registrar, clasificar, analizar y presentar la información de la actividad económica de los organismos públicos, para comunicar, a través de los estados contables, la situación financiera de estos con el objetivo de mejorar el manejo, control y gestión de los recursos.

(p. 5)



Figura 1: Proceso Contable
Fuente: (Finanzas y Contabilidad, 2019)

- **Sistema contable.**

Los sistemas contables de una empresa abarcan información contable y financiera, para su correcto funcionamiento se deben ajustar a las necesidades y objetivos del giro de negocio de cada organización para la toma de decisiones eficientes y eficaces en respuesta a la información o situación de la empresa.

Según el Equipo de Marketing, (2016) expresa:

El objetivo principal de estos sistemas es apoyar en la toma de decisiones gerenciales de una empresa u organización; la información que proporciona un sistema contable debe ser oportuna y eficiente, de tal manera que permita al área gerencial analizar y clasificar la información para que pueda llegar a un determinado número de usuarios finales (accionistas, clientes, dueños, gobierno hasta clientes) que estén vinculados con el negocio. (p. 1)

- **Plan de Cuentas como herramienta dentro de las empresas**

El catálogo de cuentas se considera una herramienta de todas las personas naturales o jurídicas obligadas a llevar contabilidad, al facilitar el registro de sus hechos económicos de manera uniforme, ordenada con sus clases, grupos, cuentas y subcuentas para una presentación comprensible de la información.

Según Uribe (2018) en su libro manifiesta:

Plan de cuentas es una herramienta, no un requerimiento técnico, por lo cual los preparadores y usuarios de la información financiera no deben sentirse limitados por la inexistencia de un código o un concepto, sino más bien deben estar capacitados para incluir en el plan los códigos, descripciones y dinámicas necesarios para reconocer e interpretar sus hechos económicos. (p. 3)

- **Estados Financieros**

Documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la situación económica actual de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma (Bernal F. , 2017). Los Estados Financieros son vitales en las organizaciones porque permiten conocer cómo marcha el negocio, las variaciones o evoluciones para tomar decisiones.

| | |
|--|---|
| Estado de situación financiera. | • Información relativa donde muestra la situación financiera actual de la empresa, en una fecha determinada. |
| Estado de resultados. | • Muestra las ventas o ingresos, costos, gastos y la utilidad o pérdida resultante del periodo |
| Estado de flujos de efectivo. | • Indica cómo se modifican los recursos y obligaciones de la empresa en el periodo |
| Estado de cambios en el patrimonio. | • Muestra los cambios en la inversión de los propietarios durante el periodo |
| Notas a los estados financieros. | • Representan explicaciones o aclaraciones de situaciones o hechos cuantificables o no, que se encuentran plasmadas en el movimiento de las cuentas, las mismas que deben leerse conjuntamente a los estados financieros para una correcta interpretación |

Figura 2: Estados Financieros

Fuente: Elaborado por las autoras en base a *Bernal & Sierra (2017)*

- **Indicadores financieros como herramientas en las empresas**

Los indicadores financieros son herramientas que proporcionan información relevante del estado de la empresa en cuanto a sus operaciones, rendimiento, solvencia, liquidez, eficiencia y toma de decisiones para el crecimiento y progreso de las empresas.

“Estas herramientas financieras permiten monitorear los resultados esperados en la empresa, con el ánimo de diseñar las estrategias suficientes para mejorar, si es el caso, o lograr un desempeño superior” (Correa, Gómez, & Londoño, 2018, p. 132).

- **Importancia de los controles en las empresas**

El control ayuda a mantener organizada la empresa a través de la supervisión de las diversas actividades ejecutadas que se realice según lo planeado y evitar pérdidas, resguardar recursos, corregir falencias significativas. Según Bernal & Sierra (2017) ratifica: “El control o evaluación consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes” (p.378).

El control es el proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer la organización de información que le indique como es su desempeño y cuál es la dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos de manera óptima. (Bernal & Sierra, 2017, p. 85)

Los controles son esenciales en las empresas para minimizar riesgos y pérdidas que afecten el desarrollo y cumplimiento de los objetivos empresariales.

El control permite también medir la eficiencia de las funciones en la planeación, organización y dirección, los controles están presentes en cada etapa del proceso administrativo por lo que el control será preventivo, concurrente y posterior, según el autor Bernal & Sierra (2017) da a conocer “Hoy día, es usual que las organizaciones diseñen e implementen indicadores de control para antes, durante o después de que un proceso o evento ocurra” (p. 379).

La aplicación de controles antes, durante y después facilita detectar, controlar, corregir y dar seguimiento a tiempo el riesgo que se ha identificado y amerita ser tratado, evitando daños significativos para las empresas.

1.4. Fundamentación teórica de procedimientos metodológicos y su enfoque

La fundamentación teórica debe ajustarse a la estructura planteada, es decir partir desde el tipo de investigación, reflexionar porqué escogemos ese tipo de investigación, el enfoque de investigación, el método, la población, la muestra, el muestreo, las técnicas de recolección, los instrumentos de recolección, las técnicas de procesamiento de datos y la herramienta que se va a utilizar para la tabulación de la información.

Para lograr los objetivos de éste estudio, se hará uso de métodos inductivos y deductivos con investigación descriptiva, cualitativa y cuantitativa por medio del análisis, implementación y evaluación de herramientas de control interno; por lo que el resultado medirá la eficiencia, eficacia y transparencia en las actividades dentro de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. Por medio de la investigación se puede ampliar conocimientos, obtener información valiosa y dar respuesta a un problema.

“La aplicación de este sistema, a partir de su enfoque metodológico, favorece el desarrollo de aproximaciones cada vez más profundas y reflexivas en la construcción de una práctica investigativa” (Dorina & Berenguer, 2015, p. 95).

La aplicación de procedimientos metodológicos facilita el procesamiento de la información en las investigaciones y dar solución al problema, hallar respuestas, ampliar y desarrollar un conocimiento, con la obtención de información valiosa como herramienta que se alinean a los distintos escenarios con el fin de analizar y estudiar aspectos que permitan recabar información verídica. Para ello existen varios métodos que nos ayudarán al análisis y razonamiento de datos en la investigación, facilitando la comprensión de la información de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

1.5. Fundamentación teórica del diagnóstico

1.5.1. Diagnóstico

El diagnóstico permite conocer el estado real descubrir problemas, debilidades, oportunidades, con el fin de corregir lo negativo y aprovechar las cosas positivas.

Según Business, Review, H, (2017) manifiesta: “En el diagnóstico se identifican las causas que generan el hecho y sus efectos, permitiendo a partir del análisis, formular estrategias de intervención de acuerdo con las necesidades o potencialidades de cada empresa” (p. 20).

Lo manifestado por autor, justifica la importancia de diagnosticar la situación actual de la empresa, para poder determinar las causas y consecuencias que sucede entorno a la empresa, y así poder determinar estrategias de mejoramiento continuo.

1.5.2. Variables diagnósticas

Las variables diagnósticas son aquellas que se van a evaluar, analizar en el estudio del control interno en la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

1.5.3. Matriz de variables diagnósticas

La matriz de variables diagnósticas es una herramienta de tipo matricial que permite conocer a la organización dentro y fuera para que mediante el cruce de variables se identifiquen factores internos y externos variables que afectan a la organización, midiendo y evaluando cada factor para establecer estrategias, se considera que la matriz se aplica de manera objetiva en la empresa,

Según el autor Torres Hernández (2015) da a conocer que:

Disponer del insumo informativo, generalmente se trata de descubrir las variables y sus dimensiones para poder diseñar una figura que muestre cuál será el comportamiento de esas variables cuando se encuentren interrelacionadas; es decir, se quiere saber cuál será el efecto de una variable sobre la otra u otras, de tal suerte que se pueda conocer la situación

de la empresa para poder decidir las estrategias que mejor funcionarían en ese escenario.
(p. 221)

1.5.4. FODA.

Según Labra, Rivera, & Reyes (2017) sostiene: “La realización del análisis FODA permite un análisis de los factores de éxito que dan paso al cumplimiento de los objetivos de la organización” (p. 82).

Este análisis es fundamental para diagnosticar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, contemplando un análisis de los factores internos y externos que suceden dentro de la misma.

1.5.5. Cruce de variables DOFA.

Es un instrumento de evaluación de aspectos positivos (Fortalezas y Oportunidades) y negativos (Debilidades y Amenazas) y análisis de aspectos internos y externos, para visualizar la situación actual de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

- **Estrategias de la matriz DAFO.**

Existen 4 tipos de estrategias su aplicación es en base al entorno en el que se encuentre la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A y su situación interna:

- **Estrategia Ofensiva (Fortalezas + Oportunidades)**

La estrategia ofensiva representa la posición positiva más deseable en las empresas, dado a que usan sus fuerzas internas para aprovechar las oportunidades externas, con el fin de potenciarse.

“Estrategias de crecimiento que buscan relacionar los puntos fuertes internos y externos, para mejorar la situación actual” (Vaciero Fernández & Hernández López, 2018, p. 77).

- **Estrategia Defensiva (Fortalezas + Amenazas)**

Las estrategias defensivas permiten valer las fortalezas internas de la empresa para reducir o compensar los impactos externos de amenazas.

“Estrategias reactivas que relacionan los puntos fuertes internos, para contrarrestar las amenazas externas” (Vaciero Fernández & Hernández López, 2018, p. 77).

- **Estrategia Adaptativa** (Debilidades + Oportunidades)

Las estrategias adaptativas ayudan a mejorar las debilidades internas a través del aprovechamiento de oportunidades externas así lo plantean los autores Vaciero Fernández & Hernández López (2018) son las “Estrategias de reorientación que cambian algún elemento interno (debilidad), para aprovechar una oportunidad que acaba de surgir” (p. 78).

- **Estrategia de Supervivencia** (Debilidades + Amenazas)

Según Vaciero Fernández & Hernández López (2018) dicen: “Estrategias de aprendizaje que buscan relacionar los puntos débiles internos y externos para conocer la situación de la empresa respecto de la competencia e intentar encontrar el mecanismo a utilizar para revertir esta situación” (p. 78).

Las Estrategias de Supervivencia muestran las debilidades internas para evitar las amenazas externas tienen un impacto negativo, pero se minimizan con ayuda de las estrategias defensivas, esta posición es muy inestable para las empresas.

1.5.6. Pestel.

La herramienta permite realizar un análisis del ambiente de la suma de influencias directa o indirecta de análisis macro ambiental; es decir, identificar los factores externos del negocio que pueden influir en su desarrollo.

Según Van Laethem & Durand-Mégret (2015) indica “PESTEL permite identificar las influencias del ambiente [Político Económico, Sociocultural, Tecnológico, Ecológico y Legal]” (p. 43).

CAPÍTULO II

2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

2.1. Introducción

En el presente capítulo se definirá la metodología que se empleará por parte de las autoras, para investigar la problemática planteada. Posteriormente, la metodología es la que determinará las pautas necesarias para el levantamiento de la información y la interpretación de la misma, siendo una guía de cómo se llevará a cabo la investigación.

2.2. Objetivo

Identificar los procedimientos metodológicos a aplicarse durante el proceso de investigación para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

2.3. Tipo de Investigación

2.3.1. Investigación exploratoria.

La investigación exploratoria permite conocer de antemano una idea en general del tema a tratar o investigar, con el fin de obtener información acerca del estudio. “La investigación exploratoria requiere de investigaciones preliminares para hacerse una idea de la naturaleza de la situación” (Dos Santos, 2017).

Este tipo de investigación permitirá identificar con claridad los problemas y falencias de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, a través del levantamiento de información para plantear posibles soluciones a problemas ambiguos y establecer cambios.

2.3.2. Investigación Descriptiva.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2016) alude: “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” (p. 89).

En esta investigación se efectuará la descripción, registro, análisis e interpretación de la situación actual y de los fenómenos a través de un diagnóstico del contexto interno y externo de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A del cantón Ibarra, con la obtención de la información se procederá a interpretar, inferir y evaluar a la organización, en base a descripciones anteriores o hechos pasados, es decir, un diagnóstico exhaustivo del contexto interno y externo de la empresa, mediante el detalle de esta información se puede interpretar, inferir y evaluar a la organización, en base a descripciones anteriores o hechos pasados.

2.4. Enfoque de la investigación.

2.4.1. Investigación cualitativa.

Esta permite la comprensión, interpretación de la realidad, se efectúa la investigación cualitativa para la obtención de datos e información de calidad plasmada en los cuestionarios y encuestas que servirá para determinar la investigación. Esta será empleada para adquirir información importante y determinar la situación actual de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, mediante la aplicación de instrumentos como encuestas y entrevistas a los representantes y colaboradores de la organización.

2.4.2. Investigación cuantitativa.

La investigación cuantitativa propicia base útil en la recopilación de información y analizar variables por medio de comparaciones para los análisis.

Este tipo de investigación, las técnicas de recopilación de información serán basadas mediante encuestas dirigidas hacia el gerente general de la empresa y trabajadores de la misma y su interpretación de los datos arrojados.

2.5. Métodos.

2.5.1. Método inductivo.

El método inductivo es de gran utilidad para la investigación permitiendo acumular conocimiento e información con mayor confiabilidad.

Según Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto (2017) expresa:

La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que los caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica. (p. 13)

2.5.2. Método deductivo

Se realizará mediante la información relacionada a la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A para deducir a partir de un principio o idea generales de manera macro para llegar y generar una conclusión específica.

2.6. Población

La determinación de la población facilita el estudio de los elementos o individuos que tienen características comunes.

“Elementos que tienen una característica común que es observable y acerca del cual queremos realizar determinados estudios” (García Dihigo & García Dihigo, 2016, p. 130).

La población que fue sujeto de estudio está compuesta por 16 personas que conforman el personal de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A que se detallan en las siguientes categorías:

Tabla 1
Personal de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

| Cargo | Número de Trabajadores |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Gerente general | 1 |
| Gerente comercial | 1 |
| Gerente operativo | 1 |
| Asistente contable | 1 |
| Auditor interno | 1 |
| Asesor comercial-Recaudador | 2 |
| Jefe técnico | 1 |
| Asistente técnico | 4 |
| Administrador de redes | 2 |
| Soporte sistema contable | 1 |
| Fiscalizador y supervisor de nodos | 1 |
| TOTAL | 16 |

Fuente: Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

2.7. Técnicas e instrumentos

2.7.1. Observación

La observación es una técnica importante en la investigación para obtener la información previa para un diagnóstico.

“Técnica subjetiva, el rigor científico lo tienen que dar una serie de instrumentos que permitan registrar de manera sistemática lo adecuado” (Baena Paz, 2017, p. 86).

Esta técnica se realizará con una visita previa a la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A en el cantón Ibarra, Av. Teodoro Gómez de la Torre y Av. Atahualpa con el fin de observar de manera general y a un grupo de trabajadores en el desarrollo de sus actividades, para ello se aplicará el instrumento de la ficha de observación misma que será

estructurada previamente para el registro sistemático y válido de datos e información relevantes de los hechos observados específicamente a un lugar, personas y tiempo recabando la mayor información en base a los componentes del COSO III, de las áreas administrativas, contables y financieras.

2.7.2. Entrevista.

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación, porque permite el desarrollo de una expresión oral. La técnica de la entrevista se efectuará a la Sra. Sandra Almeida gerente de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, por medio de un cuestionario estructurado de preguntas abiertas, para conocer cómo se desarrolla la gestión administrativa de la empresa.

2.7.3. Encuesta.

La encuesta permite la obtención de información útil para la investigación según Alonso et al., (2017) argumentan que sirve para “Obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar” (p. 7).

La técnica de la encuesta se realizará al personal de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, a través del instrumento de cuestionarios o lista de verificación con preguntas cerradas útiles para la investigación con el propósito de ampliar la información.

2.7.4. Lista de verificación

Un checklist, lista de cotejo o verificación es una herramienta que permite constatar el cumplimiento de aspectos o tareas dentro de su desempeño en la empresa, con el fin de evitar errores y dar cumplimiento o asegurar la realización de una tarea.

“Se utilizan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante” (ISOTools Excellence, 2018).

La aplicación de éste instrumento será para la verificación de tareas, aspectos y procesos en las áreas administrativas, contables y financieras de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

2.7.5. Revisión documental.

La revisión documental será una técnica muy fundamental, ya que está nos permitirá constatar si la información proporcionada por el personal de la empresa es correcta.

2.8. Variables diagnósticas

2.8.1. Identificación de variables.

- Procesos administrativos
- Procesos contables
- Procesos financieros
- Actividades de control

2.8.2. Descripción de variables.

- **Procesos administrativos.**

En esta variable se determinará la relevancia de la integridad y los valores éticos, además de la importancia de la filosofía empresarial y su manera de operar. Se establecerá la necesidad de una correcta estructura organizativa, proponiendo controles e implementando estrategias necesarias para el adecuado funcionamiento de la parte administrativa.

- **Procesos contables.**

Se identificarán los procesos contables, determinando si la empresa cuenta con un sistema contable, si el plan de cuentas es el adecuado para sus operaciones, si se emiten anualmente los cuatro estados financieros, y si cumplen con sus obligaciones tributarias.

- **Procesos financieros**

En los procesos financieros se analizará si la empresa usa indicadores financieros para poder medir la estabilidad, las utilidades de la entidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez y las utilidades de la entidad.

- **Actividades de control.**

Determinar si se desarrolla y realiza evaluaciones continuas sobre las falencias encontradas. Asimismo, se establecerá si se evalúa y comunica las deficiencias encontradas sobre los procesos, de manera oportuna a los respectivos responsables.

2.8.3. Matriz de relación diagnóstica

Tabla 2

Matriz de relación diagnóstica

Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

| Nº | Objetivos específicos | Variables | Indicadores | Técnica | Tipo de información | Fuentes de información |
|----|--|----------------|---|--|---------------------------|---|
| 1 | Determinar la situación administrativa de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S. A | Administrativa | *Filosofía empresarial *Organigrama estructural *Niveles jerárquicos *Código de ética *Separación de funciones y rotación de labores *Comunicación interna | *Cuestionario *Entrevista *Lista de verificación | *Primaria | *Gerente general *Gerente operativo *Gerente comercial *Personal técnico |
| 2 | Identificar la situación contable de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S. A | Contable | *Sistema contable *Plan de cuentas *Obligaciones tributarias *Estados Financieros *Condiciones Políticas | *Entrevista * Lista de verificación | *Primaria * Secundaria | *Asistente contable |
| 3 | Determinar la situación financiera de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S. A | Financiera | *Indicadores Financieros *Condiciones Económicas | *Entrevista * Lista de verificación | *Primaria * Secundaria | *Asistente contable |
| 4 | Determinar las actividades de control que se llevan a cabo en la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S. A | Control | *Actividades de control *Técnicas de control *Sistemas de control *Condiciones Sociales *Condiciones Tecnológicas | *Ficha de observación *Revisión documental *Entrevista | *Primaria * Secundaria | *Gerente general *Gerente operativo *Gerente comercial *Personal |

Fuente: Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S. A

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO

3.1. Introducción

El presente capítulo se enfoca en un estudio previo a la investigación, que consiste en la aplicación de los instrumentos de investigación, permitiendo obtener los datos necesarios. Posteriormente se obtiene una realidad más clara sobre la situación actual de la empresa, identificando fortalezas y debilidades. Una vez realizado el diagnóstico se establecen estrategias para identificar posibles alternativas para el buen funcionamiento de un sistema de control interno.

3.2. Objetivo

Establecer el diagnóstico de la situación administrativa, contable y financiera de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

3.3. Información Primaria

3.3.1. Análisis de la Ficha de Observación

Mediante la técnica de observación con una visita previa a la institución proveedora de servicios de telecomunicaciones y servicios de internet, Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, se observó un orden continuo en el desarrollo de las actividades por ejemplo el de cobranza y documentación de respaldo de los cobros del servicio.

La organización dispone de pocas técnicas de control dado a que se manejan empíricamente, pero se direccionan a la aplicación de actividades de controles, como se puede observar con la ejecución de un arqueo de caja a una de las recaudadoras de la empresa, dejando constancia de la acción realizada, acción que se la ejecuta semanalmente.

3.3.2. Análisis de la revisión documental

Se evidenció documentos físicos dentro de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, documentación de la planificación operativa que llevan a cabo, los documentos soportes de recaudaciones, informes de cajas, comprobantes de depósitos de efectivos, además la presentación de Estados Financieros al ente regulador, evidencias de pago de obligaciones tributarias.

Por otra parte, informes diarios de los hechos económicos, auditoría interna, conciliaciones bancarias.

3.3.3. Entrevista dirigida a la gerente general de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas

Se diseñó un cuestionario de preguntas abiertas con el fin de obtener información del contexto de la organización misma que está dirigida a la Sra. Sandra Almeida, gerente general.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACAE

Cargo: Gerente General

Entrevista

Entrevistada: Sandra Almeida

Hora inicio: 9:11

Entrevistador: Andrea Báez-Zayra Baldeón

Hora fin: 9:25

1. ¿Cuál es el negocio de la empresa?

La institución brinda servicios de valor agregado. (9´)

2. ¿Qué servicios presta?

Servicios de telecomunicaciones e internet. (16´)

3. ¿A quiénes presta ese servicio?

Abonados, usuarios, clientes finales, empresas corporativas y empresas públicas. (27´)

4. ¿Cuál es la ventaja competitiva de la empresa en la prestación del servicio?

Nosotros tratamos de dar un costo justo, para dar una calidad exacta, este año estamos enfocados en calidad. (53´´)

5. ¿Cuál es la filosofía empresarial?

La planificación del año pasado y de este año tomemos en cuenta que pasó lo del tema pandemia lo cual fue algo sorprendente para todo el mundo sin embargo las telecomunicaciones avanzaron de una manera que se dio un paso gigantesco, se probó infraestructuras, si las empresas o no estaban preparadas para este tipo de situaciones, entonces nosotros contestando la pregunta nos enfocamos en calidad, 100% calidad, en mejorar la calidad, si un cliente ve la marca estamos hablando de la empresa. (1´43´´)

6. ¿Se identifican los niveles jerárquicos dentro de la estructura organizacional?

Sí, niveles directivos, operativos, de apoyo y asesoría. (1´58´´)

7. ¿Cuentan con manual de funciones?

No, se están desarrollando, lamentablemente la mayoría de los que estamos aquí somos más técnicos, entonces nos habíamos olvidado de cosas súper básicas y ahorita nos está cobrando factura, entonces se está desarrollando en este momento. (2´24´´)

8. ¿Disponen de un reglamento interno?

Sí, pero no están actualizados, a qué me refiero, nosotros hicimos un nuevo reglamento interno con el tema abogados y la parte laboral, entonces todavía no está hecho la introducción hacia todas las sucursales y nuestros trabajadores por el tema del Covid-19. (2´50´´)

9. ¿Disponen de un código de ética?

No. (2´55´´)

10. ¿Conoce el grado de satisfacción de los usuarios del servicio?

Sí, mediante la encuesta al cliente regido por Arcotel. (3'11'')

11. ¿Cómo considera el manejo y las relaciones internas con el personal de la empresa?

Bueno en estos momentos hemos tenido unos pequeños roces, por temas laborales lamentablemente a todos nos afectó esto, nos tocó duplicar el trabajo, horas suplementarias en semana, vacaciones, teletrabajo entonces tocó adaptarnos, lo que hizo el gobierno no se puede hacer todo como ellos mencionan porque hay muchas empresas que trataron de seguir eso y quebraron, entonces me baso en eso. (3'52'')

12. ¿Realiza procesos de capacitación del recurso humano?

Hasta antes de la pandemia sí, pero actualmente no hemos retomado esta situación por temas de seguridad, entonces ahorita estamos haciendo una migración conjuntamente con el sistema para que puedan tener las capacitaciones y tener una nube y de ahí una persona va a estar capacitando y todo mundo debe seguir el curso. (4'23'')

13. ¿Cada qué período capacita al recurso humano?

Cada fin de semana, todos los fines de semana, los sábados de 7:00 a 8:30 de la mañana. (4'35'')

14. ¿En qué áreas se ha capacitado al personal?

Se capacita parte técnica, de seguridad y atención al cliente. (4'45'')

15. ¿Considera Ud. que es necesario fortalecer el proceso de capacitación del personal?

Si lo que pasa es que siempre puedo mejorar, si yo a mis técnicos en este momento dado volvemos a tener una capacitación de primeros auxilios, yo sé que el 50 % va a ver olvidado lo que se le enseñó porque este es un tema mecánico, repetitivo, son cosas que ellos deben hacer todo el tiempo para que se les quede. (5'17'')

16. ¿Considera Ud. que el ambiente laboral es adecuado?

No, es un poquito complicado en este momento tuvimos cambios de personal, trabajadores, entonces hay un tipo de transición y adaptación y eso siempre hace roces entre trabajadores. Por razones de falta de comunicación, tema de supervisión, tema jerárquico, por más que sepan quien es quien, pues lamentablemente cuando ingreses y trabajan tratan de enfocarse en una persona en un líder, buscan ellos su propio líder, entonces se olvidan del tema jerárquico de la empresa y ellos tratan de hacer caso a su mejor amigo, a su superior, a la persona que les enseñó. (6'18'')

17. ¿Cómo incentiva al personal?

Si tenemos incentivos hacia el personal (6'25'')

18. ¿Usted mantiene un liderazgo efectivo con su personal?

Claro que sí, como gerente de mi empresa se trata de dar un buen ejemplo, y estar al cargo de mis responsabilidades, liderando a mi personal de manera efectiva. (6'40'')

19. ¿Considera que es importante un sistema de control interno administrativo, contable, y financiero? Porqué

Sí, porque se lo manejaba empíricamente, pero no con una proyección y conjuntamente en este último año, los incrementos en ventas, pedidos, compra proveedores todo cambio, un poquito se nos quiso salir de las manos, pero estamos tratando de desarrollar un sistema conjuntamente con el sistema con el tema de clientes, administrativo y contable. (7'20'')

20. ¿La empresa tiene identificado los procesos administrativos y contables?

Administrativos como lo mencioné en este momento estamos haciendo ese tipo de desarrollo porque lamentablemente estábamos trabajando empíricamente, entonces ahorita ya nos cobró factura y estamos segmentando cargos, áreas, entonces ahorita estamos haciendo esa transición. (7'56'')

21. ¿La empresa tiene políticas de control interno?

Si de manera empírica. (8'05'')

22. ¿Cuentan con un flujograma de procesos?

No, se está desarrollando, porque se lo estaba manejando empíricamente y ahora se está segmentando cargos, áreas, estamos haciendo esa transición. (8'30'')

23. ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?

Se está desarrollando en cada área dada a que hay muchas sucursales, pedidos, bodegas, en fin. (8'48'')

24. ¿Considera que el proceso contable es adecuado o necesitan redefinirse?

Se basaría en los flujogramas de procesos que se están desarrollando en la institución. (9'08'')

25. ¿Con qué frecuencia se realizan los controles en cada proceso?

Se realizan de manera empírica. (9'20'')

26. ¿Cuáles son los canales de comunicación entre las diferentes áreas?

Se manejan correos entre sucursales, mediante escritos en el aspecto interno entre matriz, es decir la gestión y personal de matriz y la comunicación mediante el sistema que se maneja desde matriz hacia los técnicos y parte administrativa que es tema de gestión, entrega de incidencias, órdenes de instalación. (10'19'')

27. ¿A qué organismos de control se rige?

Superintendencia de Economías Popular y Solidaria dada a que somos una Sociedad Anónima. (10'35'')

Análisis de la entrevista

La entrevista fue realizada a la Sra. Sandra Almeida Gerente general de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, organización proveedora de telecomunicaciones y servicios de internet, dirigidos a abonados, usuarios, clientes finales, empresas corporativas y empresas públicas, con el fin de que se pueda acceder desde su casa, negocio o empresa a todos los servicios y beneficios que brinda una conexión rápida y eficiente que le permita navegar en el internet; basado en un costo justo y calidad exacta.

La organización dispone de un organigrama, pero no de un manual de funciones donde se detalle las tareas y actividades, ni un código de ética en el que se pueda regir basándose en principios y valores; por otra parte, el reglamento interno se lo está actualizando con aspectos legales y laborales, y su socialización aún no ha sido completada. La entidad está trabajando en la determinación de los procesos administrativos, contables, financieros y el diseño de flujograma de procesos dado a que no los tienen. En cuanto a las relaciones entre el personal no son favorables y las capacitaciones que se efectuaban todos los fines de semana, fueron pausadas por tema de seguridad ante la presencia del Covid 19.

3.3.4. Encuesta estructurada dirigida hacia el área administrativa, contable y técnica de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

La encuesta se encuentra dirigida al personal administrativo, contable y técnico de la empresa comprendido por:

- 3 directivos de la empresa
- 1 asistente contable
- 1 auditor interno
- 2 asesores comerciales- Recaudadores
- 9 personal técnico

1. ¿Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A se encuentra organizado acorde a su misión y visión?

Tabla 3
Misión y visión

| Variable | Valor | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 4 | 25% |
| No | 12 | 75% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

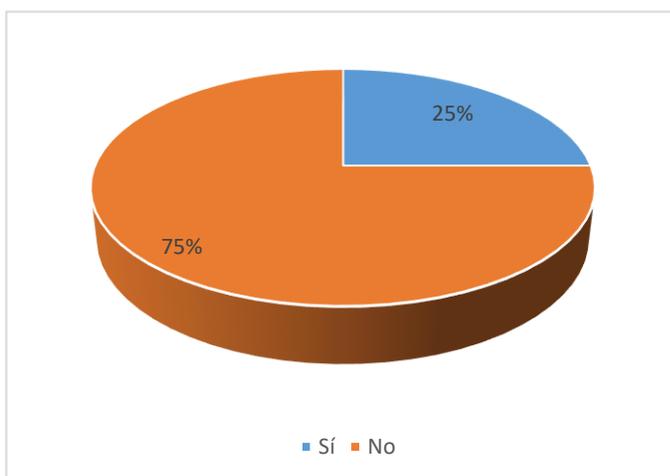


Figura 3: Misión y visión

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

La gran mayoría de trabajadores coinciden en que la empresa no está organizada de acuerdo a su misión y visión empresarial desconociendo la dirección de los objetivos y la proyección futura de la institución.

2. ¿Conoce usted la filosofía empresarial?

Tabla 4
Filosofía empresarial

| Variable | Valor | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 10 | 62% |
| No | 6 | 38% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

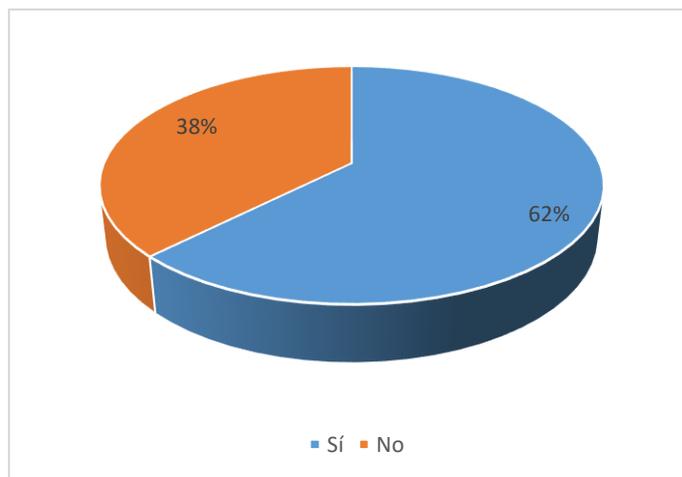


Figura 4: Filosofía empresarial

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

Más del 50% de los trabajadores de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, conoce la filosofía empresarial y la comprensión del contenido.

3. ¿Usted se rige a normas que regulan su comportamiento en el desarrollo de sus actividades?

Tabla 5
Código de ética

| Variable | Valor | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 16 | 100% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

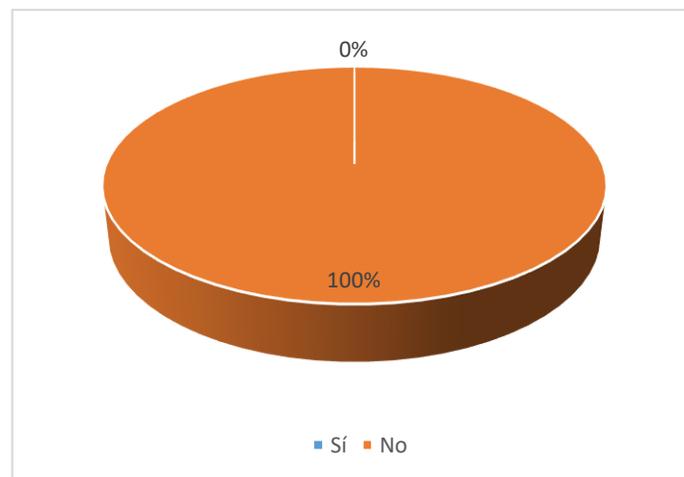


Figura 5: *Código de ética*

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

La totalidad de los encuestados manifiestan que no se rigen a normas que regulan su comportamiento, por lo cual no se alinean a los principios y valores en el desarrollo de sus actividades disminuyendo su nivel productivo.

4. ¿Cuál de estos valores cree que es el más importante en el desarrollo de sus funciones?

Tabla 6
Valores Institucionales

| Variable | Valor | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Responsabilidad | 7 | 44% |
| Respeto | 2 | 12% |
| Honestidad | 5 | 31% |
| Confianza | 2 | 13% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

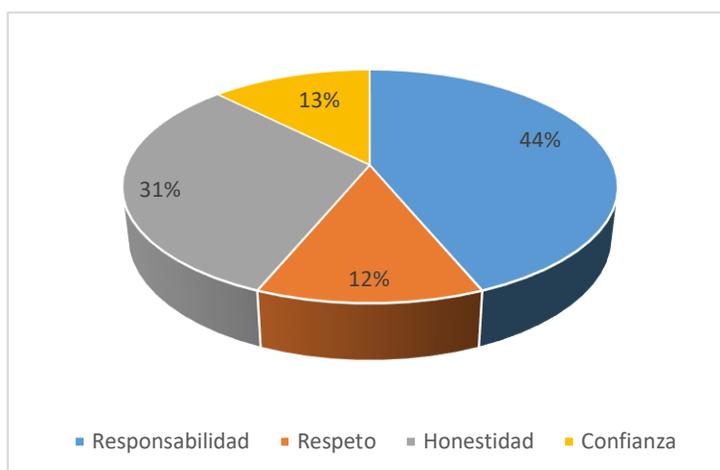


Figura 6: *Valores Institucionales*

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

La mayor parte de los trabajadores consideran la responsabilidad y la honestidad valores importantes dentro de la empresa, dado a que son esenciales para un entorno de trabajo.

5. ¿Conoce usted de la disponibilidad del reglamento interno para el desarrollo de sus actividades?

Tabla 7
Reglamento Interno

| Variable | Valor | % |
|-----------------|--------------|-------------|
| Sí | 0 | 0% |
| No | 16 | 100% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

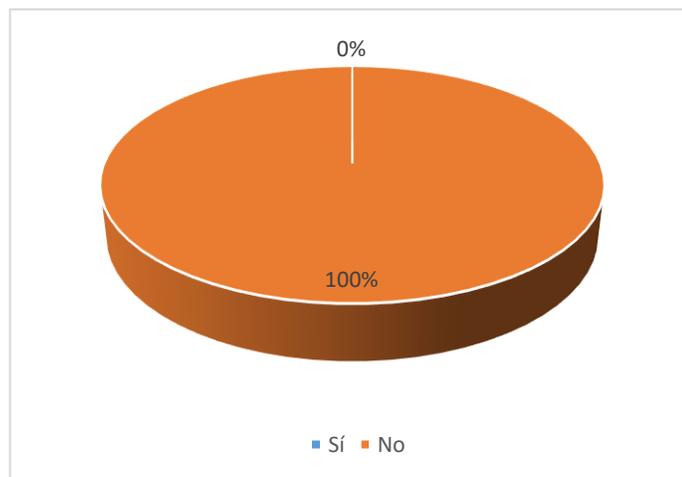


Figura 7: Reglamento interno

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

La totalidad de los trabajadores de la empresa manifiesta que no se dispone de un reglamento interno dentro de la entidad, esto se debe a que se encuentra en proceso de actualización y aún no se ha socializado al personal que conforma Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

6. ¿Cree usted que la empresa cumple con los objetivos que se plantea?

Tabla 8
Cumplimiento Objetivos

| Variable | Valor | % |
|-----------------|--------------|-------------|
| Si | 10 | 62% |
| No | 6 | 38% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

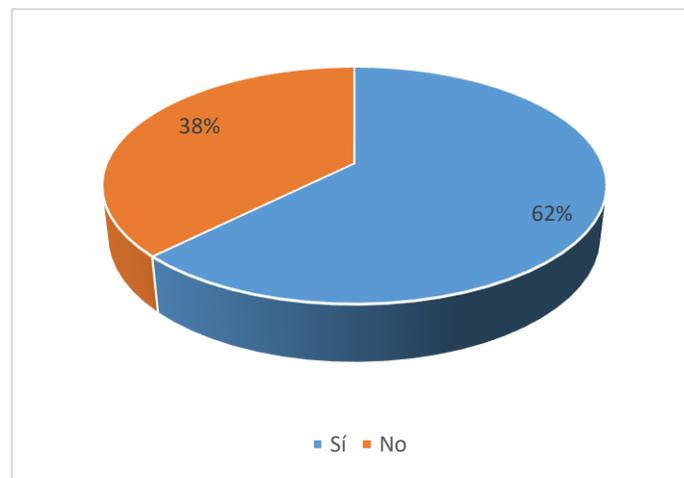


Figura 8: *Cumplimiento de objetivos*

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

Un gran número de trabajadores de la empresa manifiestan que, sí se cumplen con los objetivos que se plantean, alineando al personal en las estrategias corporativas.

7. ¿Usted dispone de un manual de procedimientos que guíen su accionar en sus funciones?

Tabla 9
Manual de funciones

| Variable | Valor | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Sí | 0 | 0% |
| No | 16 | 100% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

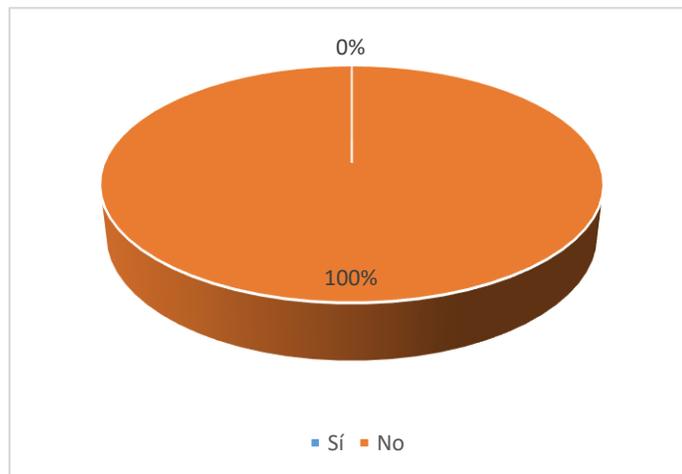


Figura 9: *Manual de funciones*

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

La totalidad de los trabajadores de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A manifiestan la inexistencia de este instrumento, por ende, no se desarrollan las actividades laborales en función de un cuerpo normativo, provocando que la rotación de personal se realice sin parámetros técnicos fomentando la desorganización dentro de la empresa.

8. ¿La empresa cuenta con un mapa de procesos dentro de las actividades que usted realiza?

Tabla 10
Mapas de Procesos

| Variable | Valor | % |
|-----------------|--------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 16 | 100% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

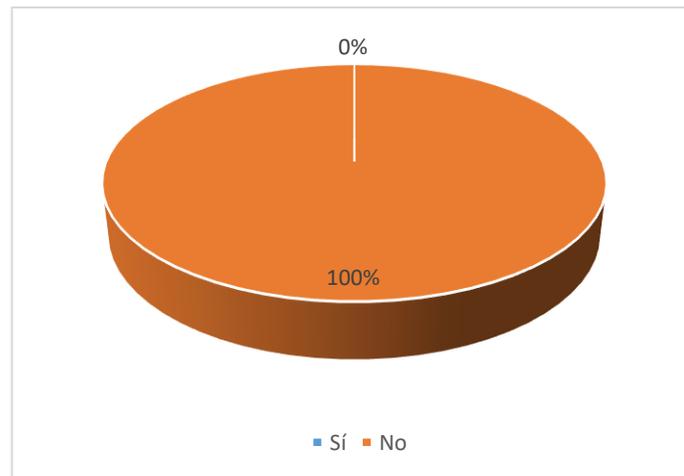


Figura 10: *Mapas de procesos*

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

La totalidad de los trabajadores concluyeron que no existen mapas de procesos sobre las actividades que realiza, debido a que no han sido socializadas y se desconoce cómo se llevan a cabo los trabajos actualmente dentro de la empresa.

9. ¿Usted conoce el organigrama de la empresa?

Tabla 11

Organigrama

| Variable | Valor | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 7 | 44% |
| No | 9 | 56% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

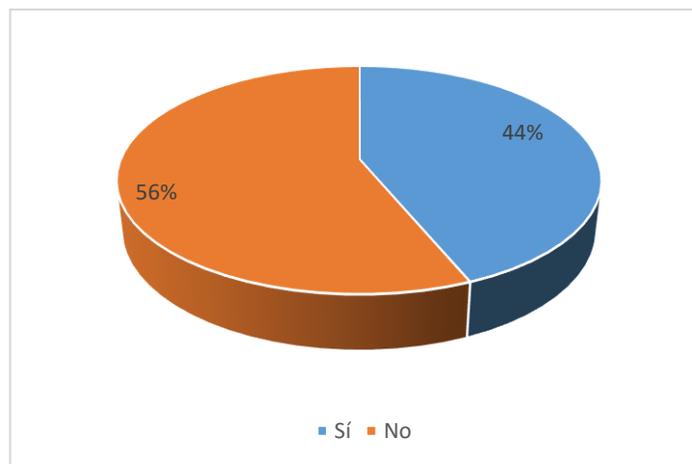


Figura 11: Organigrama

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

La mitad de los trabajadores de la empresa expresan que desconocen el organigrama de la institución por falta de socialización y visibilidad dentro de la empresa.

10. ¿Cree usted que se le asigna funciones de acuerdo a su experiencia y competencia profesional?

Tabla 12
Asignación de funciones

| Variable | Valor | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 13 | 81% |
| No | 3 | 19% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

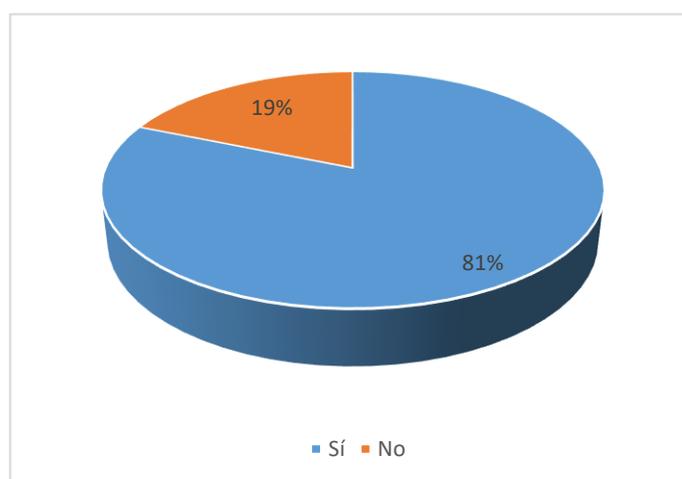


Figura 12: *Asignación de funciones*

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

Casi la totalidad de los trabajadores de la empresa expresan que el gerente toma decisiones en función a la experiencia y competencia profesional para el desarrollo de actividades del cargo que se requiera desempeñar.

11. ¿Se encuentra satisfecho con las funciones que ejecuta?

Tabla 13

Cumplimiento de funciones y responsabilidades

| Variable | Valor | % |
|-----------------|--------------|-------------|
| Sí | 15 | 81% |
| No | 1 | 19% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

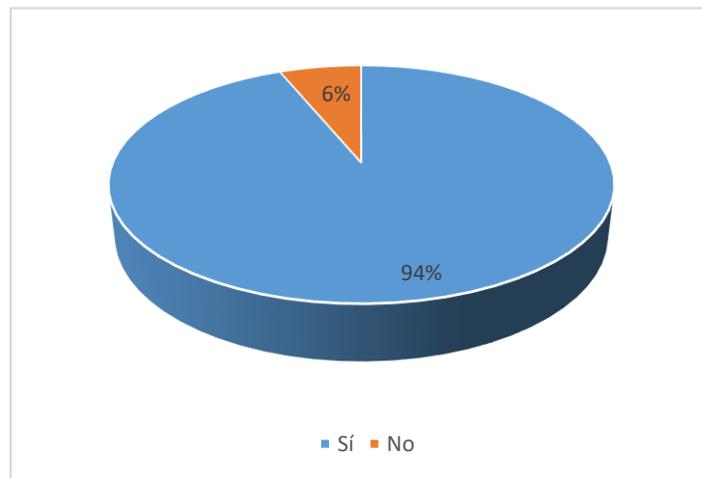


Figura 13: *Cumplimiento funciones y responsabilidades*

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

Casi la totalidad de los empleados de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A indican que están satisfechos con la asignación y desarrollo de sus actividades.

12. ¿Cree usted que en la empresa se encuentran correctamente definidos los niveles de autoridad?

Tabla 14
Nivel de autoridad

| Variable | Valor | % |
|-----------------|--------------|-------------|
| Si | 7 | 44% |
| No | 9 | 56% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

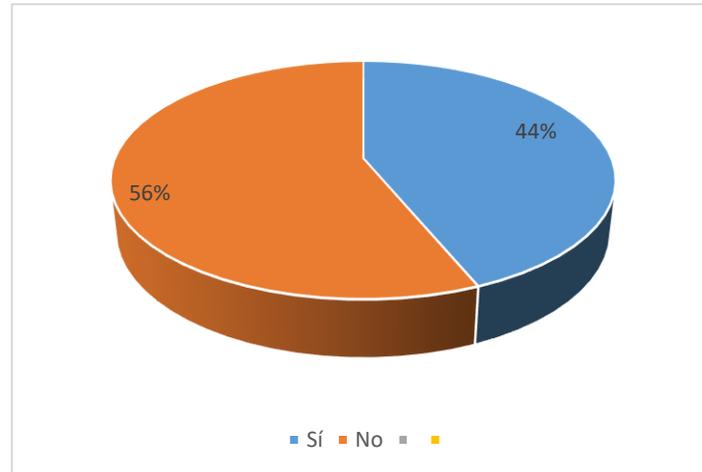


Figura 14: Nivel de autoridad

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

Casi la mitad de los trabajadores de la empresa proveedora de servicio de internet manifiestan que sí se encuentran definidos los niveles de autoridad, mientras que el resto de los trabajadores alude que existen conflictos y un inadecuado ambiente laboral en los niveles de autoridad.

13. ¿Existen mecanismos de motivación dentro de la empresa que ayuden a mejorar su desempeño?

Tabla 15
Motivación al personal

| Variable | Valor | % |
|-----------------|--------------|-------------|
| Si | 16 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

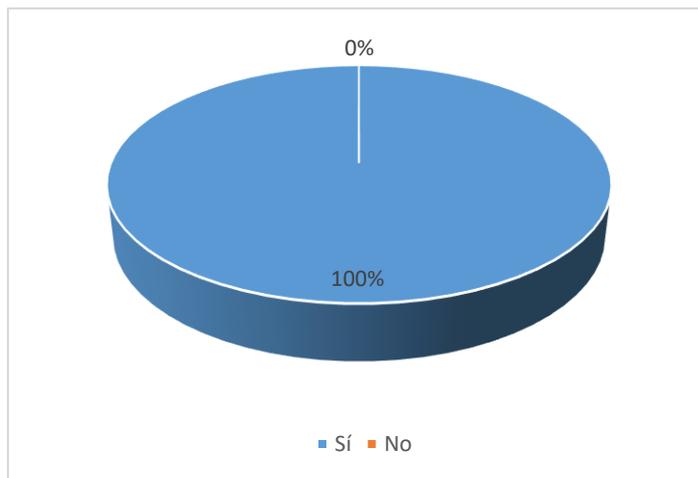


Figura 15: *Motivación al personal*

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

La totalidad de los trabajadores de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A expresan que sí existen mecanismos de motivación que ayudan a desarrollar eficientemente sus funciones y de esa manera dar continuidad al cumplimiento de objetivos.

14. ¿Se capacita periódicamente al personal?

Tabla 16

Capacitación al personal

| Variable | Valor | % |
|-----------------|--------------|-------------|
| Si | 14 | 87% |
| No | 2 | 13% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

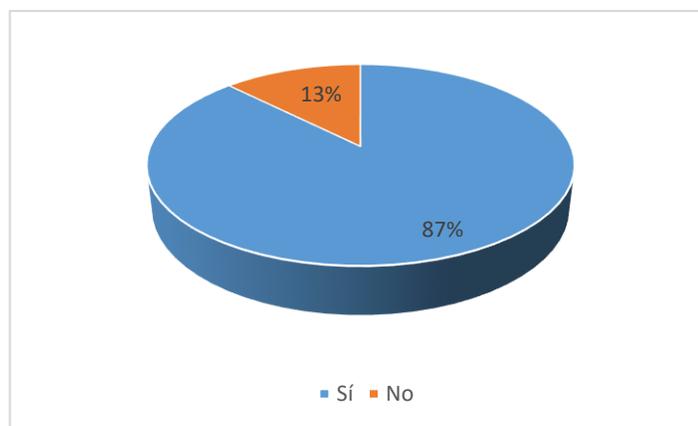


Figura 16: Capacitación del personal

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

La mayoría de los trabajadores de la empresa manifestaron que sí se realizan capacitaciones periódicamente, específicamente todos los fines de semana; a través de los diferentes programas y procesos de capacitación con el fin de fortalecer las competencias de sus trabajadores y lograr el cumplimiento de misión y visión empresarial.

15. ¿Cree usted que el clima organizacional en la empresa es el adecuado?

Tabla 17
Ambiente laboral

| Variable | Valor | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Sí | 13 | 87% |
| No | 3 | 13% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

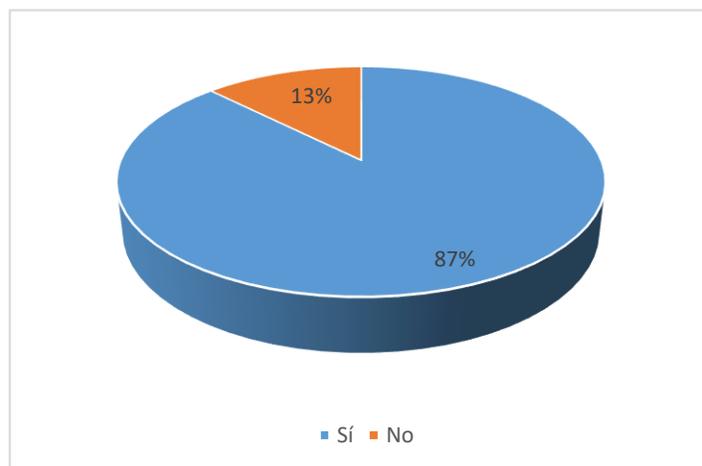


Figura 17: *Ambiente laboral*

Fuente: Encuesta al personal administrativo, contable y técnico de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Análisis:

Casi la totalidad de los trabajadores de la empresa indican que el clima laboral es el más adecuado lo que permite que el desarrollo de sus funciones sea mejorado y potenciado.

Análisis del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

En el desarrollo del cuestionario diseñado para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas – Plus Servicios Tecnológicos, se pudo determinar que no se encuentra correctamente definida la situación administrativa de la empresa, debido a que la institución no posee un código de ética, manual de funciones, flujograma de procesos, reglamento interno dado a su actualización, se puede concluir que los trabajadores cumplen sus obligaciones empíricamente, más no basados en políticas plasmadas por escrito.

3.3.5. Análisis de la lista de verificación dirigido hacia la asistente contable de la empresa

Airmax Soluciones Tecnológicas S.A

Tabla 18

Lista de verificación de los procesos contables

|  UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACAE | | LISTA DE VERIFICACIÓN | | |
|---|---|------------------------------|-----------|----------------------------|
| PROCESOS CONTABLES | | Nº 1 | | |
| No. | Preguntas | Respuestas | | Observaciones |
| | | Sí | No | |
| 1 | ¿La empresa cuenta con un sistema contable? | X | | |
| 2 | ¿Se utiliza todas las funciones y beneficios que este sistema contable proporciona? | | X | |
| 3 | ¿Piensa que el sistema contable que actualmente utiliza es útil? | | X | |
| 4 | ¿El plan de cuentas de la empresa es el adecuado para sus operaciones? | | X | |
| 5 | ¿La empresa cuenta con un instructivo de cuentas? | | X | |
| 6 | ¿Se realiza un control diario de caja? | | X | Se lo realiza semanalmente |

| | | | | |
|-----------|--|---|---|--|
| 7 | ¿Todas las operaciones diarias son debidamente sustentadas mediante documentos autorizados? | | X | |
| 8 | ¿Se realizan conciliaciones bancarias en la empresa? | X | | |
| 9 | ¿En el caso de recibir cheques, estos se reciben en nombre de la empresa? | X | | |
| 10 | ¿Se investiga adecuadamente las partidas provenientes registradas por el banco? | | X | |
| 11 | ¿Las transferencias entre cuentas son documentadas? | | X | |
| 12 | ¿Se han establecido normas y procedimientos para una gestión de cobro adecuada? | | X | |
| 13 | ¿Se autoriza las compras de bienes por un funcionario autorizado? | X | | |
| 14 | ¿Se lleva un adecuado control de existencias? | X | | |
| 15 | ¿Todas y cada una de las operaciones de la empresa son registradas contablemente y debidamente respaldadas por documentos autorizados? | X | | |
| 16 | ¿La elaboración de Estados Financieros se realiza bajo los principios descritos en las NIIF? | X | | |
| 17 | ¿La información presentada en los Estados Financieros es suficiente, confiable y oportuna para la toma de decisiones? | X | | |
| 18 | ¿Se emiten estados financieros anualmente? | X | | |
| 19 | ¿Se cumple a tiempo las obligaciones de la empresa? | X | | |

Fuente: Elaborado por las autoras en base a las Normas de Control Interno Contraloría General del Estado (2019)

Análisis de la Lista de verificación en los procesos contables

La empresa cuenta con un sistema contable, pero no se lo aprovecha al máximo en sus funciones y beneficios. El plan de cuentas se considera que no es el adecuado, debido a que no se ha realizado ninguna modificación en los últimos periodos, del mismo modo, la empresa no cuenta con un instructivo de cuentas, para poder solventar este problema.

Los controles de caja no se los realiza diariamente, ya que se manifestó que se lo realiza semanalmente, esto se debe a que no existen procedimientos de control sobre caja. La asistente contable manifestó que no se investiga las partidas provenientes por el banco, ya que, como entidad financiera de prestigio, tienen absoluta confianza sobre ella.

No existen normas y procedimientos para una correcta gestión de cobranza, ya que esta se lo realiza empíricamente.

3.3.6. Análisis de la lista de verificación sobre procesos financieros dirigido hacia la asistente contable de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas

Tabla 19
Lista de verificación de los procesos financieros

|  UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACAE | | LISTA DE VERIFICACIÓN | | |
|--|--|------------------------------|-----------|----------------------|
| | | Nº 2 | | |
| PROCESOS FINANCIEROS | | | | |
| No. | Preguntas | Respuestas | | Observaciones |
| | | Sí | No | |
| 1 | ¿La empresa dispone de un departamento financiero? | X | | |
| 2 | ¿Cree que es importante independizar la actividad financiera de la contable? | X | | |
| 3 | ¿Se elabora presupuestos para el próximo periodo fiscal? | X | | |
| 4 | ¿Se analiza el tiempo que requiere la empresa para convertir la inversión en efectivo? | | X | |

| | | | | |
|----|---|---|---|-----------------|
| 5 | ¿Se cobra las cuentas por cobrar tan rápido como sea posible? | X | | |
| 6 | ¿La empresa utiliza técnicas de cobro agresivas? | | X | |
| 7 | ¿Se utilizan técnicas que supervisan el periodo de cobro de las cuentas por cobrar? | | X | |
| 8 | ¿Analiza periódicamente los resultados financieros obtenidos cada mes? | X | | Trimestralmente |
| 9 | ¿Se analiza con métodos financieros los resultados reflejados en los estados financieros? | | X | |
| 10 | ¿Se analiza con razones financieras la liquidez del negocio? | | X | |
| 11 | ¿Se analiza con razones financieras la solvencia del negocio? | | X | |
| 12 | ¿Se analiza con razones financieras el margen de utilidad del negocio? | | X | |
| 13 | ¿Se analiza con razones financieras el endeudamiento del negocio? | | X | |

Fuente: Elaborado por las autoras en base a las Normas de Control Interno Contraloría General del Estado (2019)

Análisis de la lista de verificación en los procesos financieros

La empresa cuenta con un departamento financiero, pero se pudo determinar que no se encuentra correctamente definida la situación financiera, debido a que no se toman en cuenta los principales indicadores financieros que deberían tomarse en cuenta, para poder medir la estabilidad, las utilidades de la entidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez y las utilidades de la entidad.

3.3.7. Análisis de la ficha de observación sobre los procesos de control dirigido hacia el personal técnico de la empresa

Tabla 20
Lista de verificación de seguridad laboral

|  UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACAE | | LISTA DE VERIFICACIÓN | | |
|--|---|------------------------------|-----------|----------------------|
| PROCESOS DE CONTROL | | Nº 3 | | |
| Nº | Preguntas | Respuestas | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | N/A |
| 1 | ¿Se han realizado acciones de prevención de riesgos laborales en la empresa? | 7 | 2 | 0 |
| 2 | ¿Se cuenta con un mapa de riesgos? | 0 | 9 | 0 |
| 2 | ¿Existe una persona responsable para realizar la prevención de riesgos? | 6 | 3 | 0 |
| 3 | ¿El responsable de prevención de riesgos laborales es calificado para ejercer su función? | 6 | 3 | 0 |
| 4 | ¿Dispone la empresa de una normativa para la prevención de riesgos laborales? | 7 | 2 | 0 |
| 5 | ¿Tiene la empresa un plan de prevención de riesgos laborales? | 8 | 1 | 0 |
| 6 | ¿Se evalúa y vigila su salud periódicamente sobre los riesgos que usted ejerce en su puesto de trabajo? | 2 | 7 | 0 |
| 7 | ¿Se imparte la formación e instrucciones a los trabajadores sobre los riesgos de su puesto de trabajo? | 4 | 5 | 0 |
| 8 | ¿Dispone de un uniforme e implementos necesarios para salvaguardar su seguridad, al momento de realizar su trabajo? | 7 | 2 | 0 |
| 9 | Si se produjera un accidente de trabajo o reclamación de enfermedad profesional en la empresa. ¿Hay establecido algún procedimiento de actuación? | 6 | 3 | 0 |

| | | | | |
|-----------|---|---|---|---|
| 10 | ¿Tiene la empresa un procedimiento de detección de posibles casos de acoso laboral? | 2 | 7 | 0 |
|-----------|---|---|---|---|

Fuente: Elaborado por las autoras en base a las Normas de Control Interno Contraloría General del Estado (2019)

Análisis de la lista de verificación de los procesos de control

Considerando que la empresa si realiza acciones de prevención de riesgos laborales, más no se evidencia lo planteado. Además, los trabajadores no tienen bien definido quién es la persona responsable sobre la prevención de riesgos laborales, y si la misma es calificada para la evaluación y prevención de riesgos laborales.

Referente a la normativa y al plan de prevención de riesgos laborales, según los trabajadores sí existe, pero mediante una revisión documental no se pudo evidenciar la normativa y el plan de prevención de riesgos laborales.

Según los trabajadores de la empresa, en su mayoría, no se evalúa y vigila su salud, además de que no se pudo establecer si se imparte formación e instrucciones sobre los riesgos de trabajo. En relación al uniforme y a los implementos necesarios para salvaguardar la seguridad de sus trabajadores, los mismos establecieron que la empresa si les brinda los implementos necesarios para poder cumplir con sus labores.

3.4. Información secundaria (P.E.S.T)

3.4.1. Entorno político

En el país, en el transcurso de los últimos cinco años, se ha evidenciado un entorno político bastante convulsionado en función de que los partidos de derecha e izquierda, no se han alineado a sus ideologías, sino que han estado trabajando en mantener su hegemonía de poder y no en función de los principales objetivos a nivel nacional.

En la actualidad, el país se encuentra en proceso de votaciones electorales para elegir quién será el primer mandatario del país. Por ello, el futuro presidente de la República del Ecuador, debe mantenerse en salvaguardar los principales objetivos del país, y entre ellos el objetivo del desarrollo y fortalecimiento del sector de telecomunicaciones, así como lo expresa la Ley de Telecomunicaciones del Ecuador (2015), en su artículo 3 señala que tiene como objetivo:

- Promover el desarrollo y fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones.
- Fomentar la inversión nacional e internacional, pública o privada para el desarrollo de las telecomunicaciones.
- Incentivar el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones.

El futuro mandatario deberá proseguir con el plan nacional de telecomunicaciones establecidos para los años 2016-2021, que tiene por meta incrementar la banda ancha móvil a un 64% en el 2021 y un 91% de telefonía fija dentro del país en el mismo año, esto en base a los objetivos de penetración de TIC, en cada parte del Ecuador. (Ministerio de Telecomunicaciones, 2016). Lo que ponen en beneficio a Airmax Soluciones Tecnológicas S.A al ser una empresa proveedora de servicios de telecomunicación.

3.4.2. Entorno Económico

En el contexto de la pandemia, la caída del Producto Interno Bruto se explica por:

- i) Decrecimiento de 18,5% de la inversión (formación bruta de capital fijo);
- ii) Disminución de 15,7% de las exportaciones de bienes y servicios;
- iii) Reducción del gasto de consumo final de los hogares de 11,9%; y,
- iv) Contracción de 10,5% en el gasto de consumo final del gobierno general. Además, las importaciones de bienes y servicios, que por su naturaleza disminuyen el PIB, fueron

menores en 20,8% a las registradas en igual período de 2019. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2020).

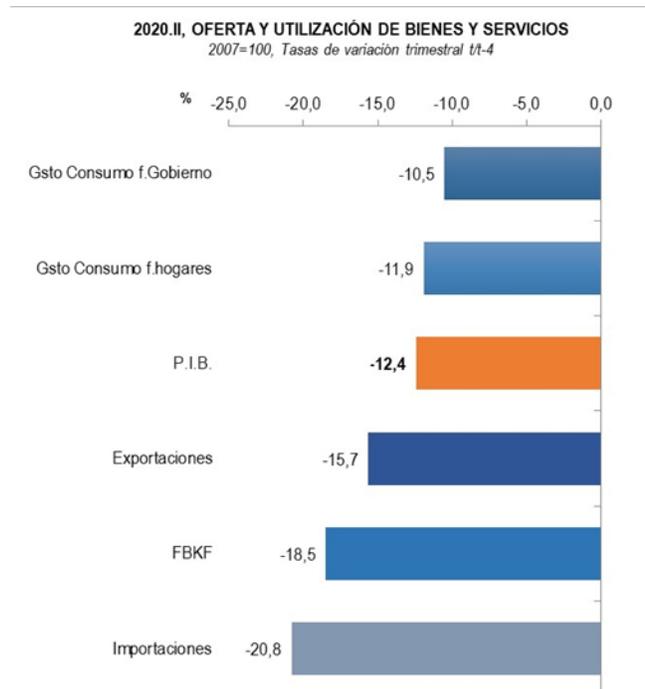


Figura 18 Oferta y utilización de bienes y servicios 2020
Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE)

El gasto de consumo final de los hogares se presentó un decrecimiento de 11,9% en el segundo trimestre del año 2020 en relación con igual período de 2019. Incidieron la reducción del 61,6% de las importaciones de bienes de consumo y la disminución de 16,3% de las remesas recibidas, que pasaron de USD 809,6 millones en el segundo trimestre de 2019 a USD 677,5 millones en el segundo trimestre de 2020. A esto se suma el decrecimiento del 44,7% de las operaciones de crédito de consumo (ordinario y prioritario) otorgadas por el Sistema Financiero Privado y de la Economía Popular y Solidaria (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2020). Por lo cual, afecta a las empresas, debido a que las personas no tienen poder adquisitivo para consumir (bienes o servicios), representando menos ingresos y menos utilidades para las mismas, ya que no habrá capacidad para contratar personal.

- **Valor agregado petrolero y no petrolero**

El sector petrolero tuvo un decrecimiento interanual en su Valor Agregado Bruto (VAB)[7] de 29,4%, debido a una disminución de 28,3% en la extracción de petróleo crudo. La producción nacional de crudo en el segundo trimestre de 2020 fue de 32,1 millones de barriles, 33,5% menos que el segundo trimestre de 2019, como consecuencia de la rotura de las tuberías del Sistema del Oleoducto Transecuatoriano (SOTE) y del Oleoducto de Crudos Pesados (OCP) del 7 de abril de 2020 por la erosión del cauce del río Coca. Este hecho incidió en el apagado gradual de varios bloques y en la suspensión de temporal de algunos pozos petroleros. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2020)

Por otro lado, el VAB no petrolero bajó en 10,0% como resultado de la emergencia sanitaria asociada al covid-19. Las industrias más afectadas fueron: transporte, construcción, alojamiento y servicios de comida, enseñanza y servicios sociales y de salud entre otras.

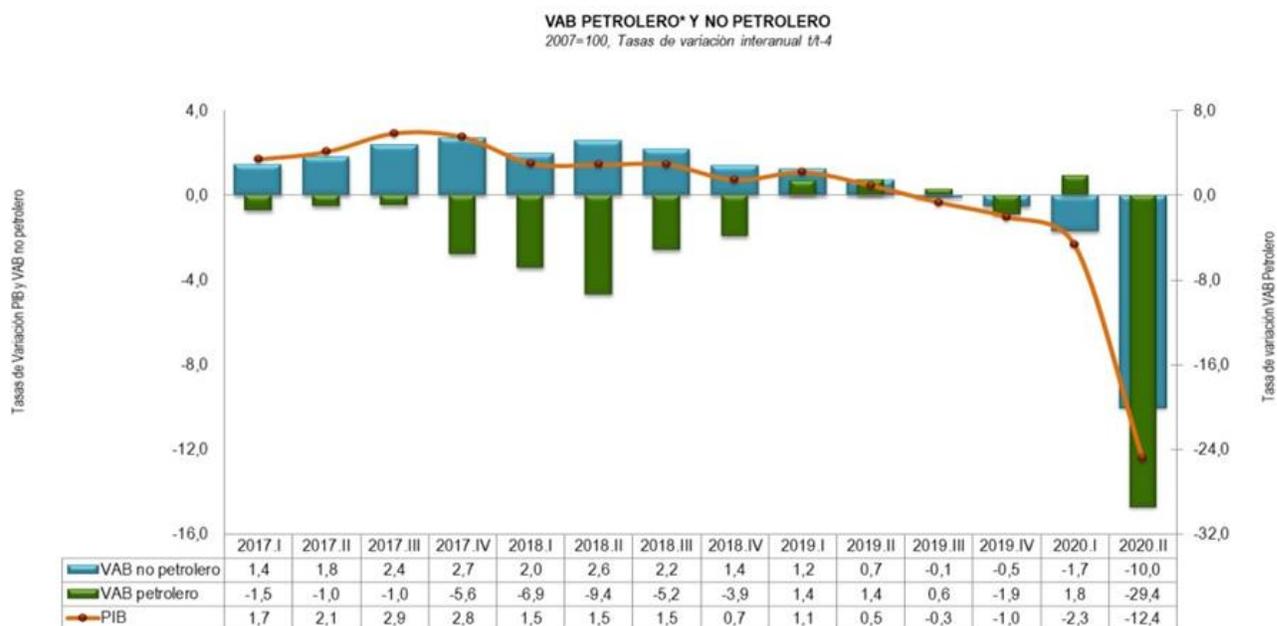


Figura 19: VAB Petrolero y no petrolero
Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE)

El VAB de Correos y Comunicación disminuyó 5,8% interanualmente. Según la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel), el número de cuentas de internet pasó de 11,5 millones en junio de 2019 a 11,1 millones en junio de 2020, un 2,9% menos. Es importante destacar que, en este trimestre, en el que se produjo el cierre de actividades por efecto del covid-19, las cuentas de internet fijo crecieron en 9,9% con relación al mismo período del año anterior, y 4,3% con respecto al primer trimestre 2020; mientras que las cuentas de internet móvil tuvieron un efecto contrario al caer en -2,5% y -5,7% con respecto al primer trimestre de 2020 y al segundo trimestre de 2019, respectivamente (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2020).

- **Acuerdo E.E.U.U.- Ecuador (Primera fase)**

Ecuador firmó, el 8 de diciembre de 2020, un acuerdo de primera fase con Estados Unidos, que aborda cuatro temas:

- Facilidades de comercio internacional
- Regulación
- Beneficios Pymes
- Lucha anticorrupción

Estados Unidos es el principal destino de las exportaciones no petroleras de Ecuador. Entre enero y septiembre de 2020 las exportaciones ecuatorianas a ese país representaron USD 2.415 millones, una cifra cercana al 2,3% del PIB ecuatoriano. En los primeros nueve meses de 2020 Ecuador importó USD 1.372 millones en productos estadounidenses. Por eso, la balanza comercial de Ecuador con Estados Unidos tuvo un superávit de USD 1.044 millones. Además, las inversiones provenientes de Estados Unidos entre enero y junio representaron un ingreso de USD 67,3 millones. Eso equivale al 20% de la inversión extranjera directa (IED) total en Ecuador. (Primicias, 2020)

- **Reducción de aranceles de dispositivos electrónicos**

Según Primicias (2019) argumenta que:

El ministro de Finanzas Richard Martínez anticipó que se bajarán fuertemente los impuestos de importación a este tipo de equipos como parte de la estrategia Ecuador Digital. Los aranceles a la importación de dispositivos electrónicos como teléfonos celulares, computadores portátiles y tabletas bajarán. (p.1)

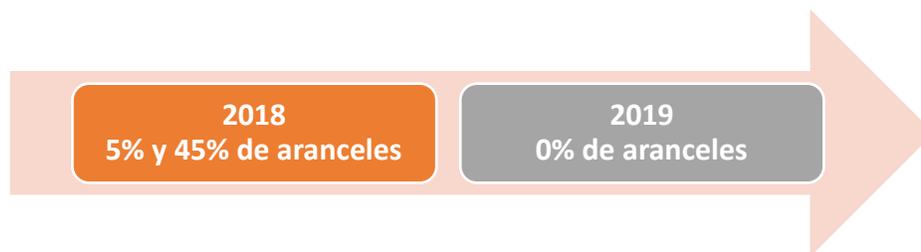


Figura 20: Reducción de aranceles de dispositivos electrónicos
Fuente: COMEX, 2019

A partir del 08 de octubre del 2019 entró en vigencia dos resoluciones que permiten importar equipos tecnológicos como celulares, computadoras, y tablets con un impuesto arancelario del 0%. (COMEX, 2019)

- **Aumento de eficiencia, productividad y oportunidades en la economía de internet**

Según Primicias (2019) indica:

Aumento de eficiencia, productividad y oportunidades nunca antes imaginadas son las promesas de la economía de Internet que tiene en el comercio electrónico su pilar fundamental. La masificación del Internet y la expansión de las redes sociales son dos factores que han potenciado el comercio electrónico en Ecuador. (p.1)

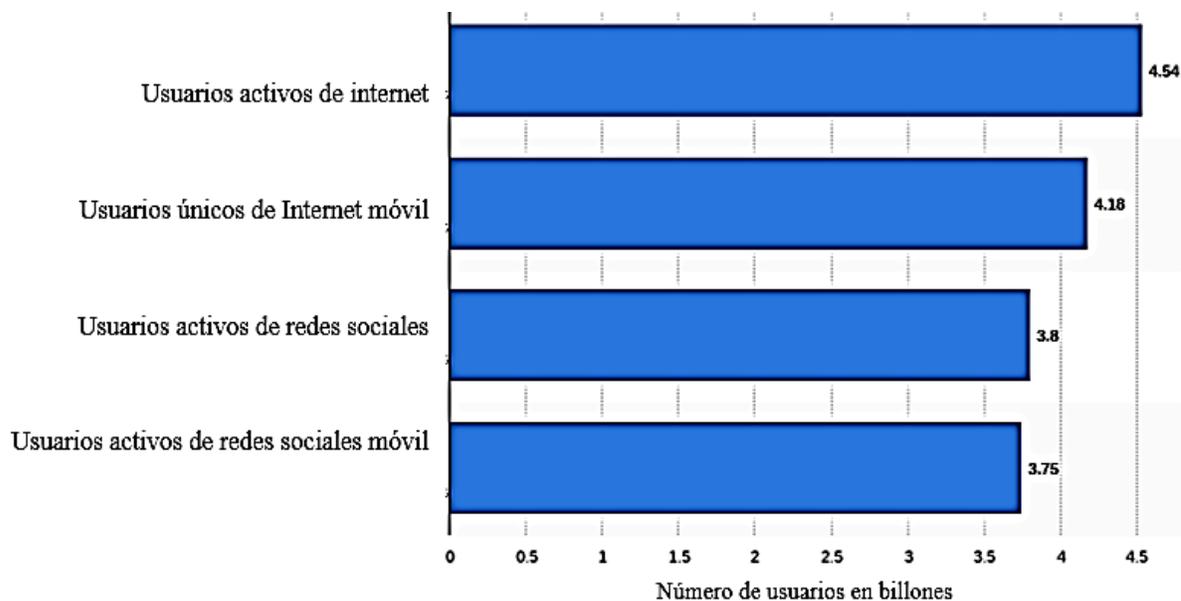


Figura 21 Aumento de eficiencia, productividad y oportunidades en la economía de internet
Fuente: Cruz (2020)

Como se puede observar en la figura 18 la cifra actual a principios de 2020, es de más de 4.540 millones de usuarios activos de internet. Mientras que la cifra actual de la población mundial es de 7.760 millones de personas. Esto significa que más del 56% de la población mundial son usuarios activos de internet. Hoy en día seis de cada diez personas tienen acceso a internet. (Cruz, make a websitehub, 2020)

- **Ingreso de competidores con gran inversión en comunicación.**

Según González, Astudillo, & Enriquez (2020) plasma en su artículo de revista LÍDERES, que: “La Asociación de Empresas de Telecomunicaciones explica que el incremento en la demanda ha requerido de nuevas inversiones en capacidad y redundancia de Internet, acompañado por las empresas con aumento de gigas y velocidades en sus ofertas” (p.1).

- **Mayor cobertura de internet móvil de alta velocidad por parte de la competencia**

| TABLA DE POSICIONES DE ISP - FEBRERO 2020 | | | |
|---|--|----------------|--|
| PUESTO | PROVEEDOR DE SERVICIOS DE INTERNET (ISP) | VELOCIDAD Mb/s | |
| 1 | CNT Fibra | 4.00 | |
| 2 | Netlife | 3.90 | |
| 3 | PuntoNet Celerity | 3.71 | |
| 4 | TVCable | 3.54 | |
| 5 | ETAPA Fibra Optica | 3.46 | |
| 6 | Claro | 3.30 | |
| 7 | PuntoNet DSL/Wireless/Satellite | 2.51 | |
| 8 | CNT DSL | 2.38 | |
| 9 | ETAPA DSL/WIMAX | 1.95 | |

Figura 22: Tabla de posiciones de ISP 2020

Fuente: Revista Líderes

Como se visualiza en la figura se encuentra en primer lugar CNT proveedora de servicio de internet, correspondiente a una empresa pública con aumento de gigas y velocidades en sus ofertas.

- **Ventajas otorgadas a empresas proveedoras estatales.**

En Medios Digitales Comunitarios Albuja (2017) alude que:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador (CNT) es la empresa estatal de telecomunicaciones más importante de Ecuador. Ha sido galardonada en varias ocasiones como una de las mejores empresas del país. En 2015 el Latin American Quality Institute la nombró “Mejor empresa ecuatoriana”, sin embargo, esta es la empresa que el gobierno de Lenin Moreno busca concesionar como parte de las medidas de su plan económico.

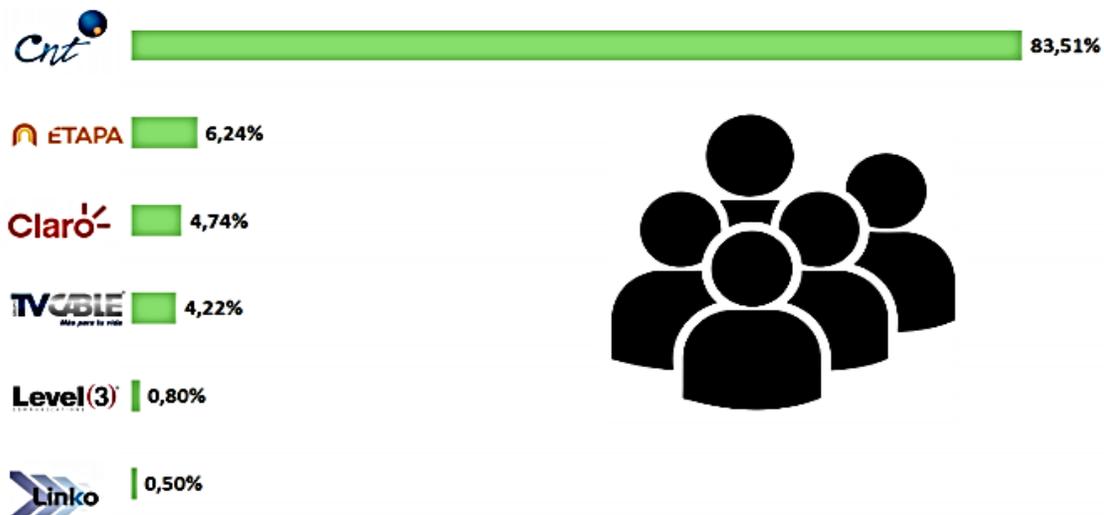


Figura 23: Participación en el mercado
Fuente: Arcotel 2020

Como lo representa en la siguiente figura CNT tiene una gran participación en el mercado del 83,51 %, con una ventaja competitiva significativo frente a otras empresas proveedoras de telecomunicaciones e internet.

- **Bajas tasas de financiamiento.**

En el TELÉGRAFO (2019) indica:

La Corporación Financiera Nacional (CFN), con la presencia del vicepresidente de la República, Otto Sonnenholzner, presentó dos nuevas líneas de financiamiento para este sector. Se trata de Pyme Exprés, destinada a financiar capital de trabajo a personas naturales y jurídicas. Además, Pyme Prospera para capitalizar proyectos de inversión. El presidente de la CFN, Juan Carlos Jácome, dijo que normalmente la tasa de interés para las pymes es “muy alta”, por lo que la entidad resolvió reducirla al 8,95%. “Es la más baja del mercado”

3.4.3. Entorno Tecnológico

Las telecomunicaciones intervienen a través de las tecnologías, lo que facilita a la empresa brindar sus servicios a razón de su constante evolución en el desarrollo de políticas, considerado como factor principal del análisis de entorno PEST.

- **Incremento de la demanda en servicios de internet**

En Ecuador ha aumentado la demanda de internet y el consumo de contenido debido al aislamiento por consecuencia de la pandemia Covid 19.

| Indicadores de TIC 2019 (Nacional) | 2018 | 2019 | Variación (porcentual) | Significancia estadística* |
|--|-------------|-------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Porcentaje de hogares con Acceso a internet | 37.2 | 45.5 | 8.4 | Si |
| Porcentaje de personas que utilizan internet | 55.9 | 59.2 | 3.3 | Si |
| Proporción de personas que tienen celular activado | 59.0 | 59.9 | 0.9 | No |
| Proporción de personas que utilizan teléfonos smartphone | 70.2 | 76.8 | 6.6 | Si |
| Analfabetismo digital | 10.7 | 11.4 | 0.7 | No |

Figura 24: Indicadores de TIC 2019

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Como refleja la figura, en 2019 el 45,5% de hogares tienen acceso a Internet y muestra un crecimiento del 8,4% en relación con el año 2018 en base a la Encuesta Multipropósito Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) 2019.

Según la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de Ecuador (Asetel) y la Asociación de Empresas Proveedoras de Internet, Valor Agregado, Portadores y Tecnologías de Información (Aeprovi), en Ecuador se observó un crecimiento del 30% en la demanda de servicios de internet durante los últimos meses. (Pacheco, 2020)

De acuerdo con datos del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (Mintel), tan pronto comenzó la cuarentena el tráfico en la red de las operadoras subió un 40%. Además, hubo un crecimiento continuo en el uso de plataformas como Netflix, Youtube, Whatsapp, Zoom y Facebook. (p.1)

Según González, Astudillo, & Enriquez (2020) manifiestan en su artículo de revista LÍDERES, que:

El confinamiento, como medida para evitar la propagación del covid-19, masificó el trabajo remoto y la teleeducación, incentivó el uso de la telemedicina e impulsó el comercio electrónico y el uso de plataformas de ‘streaming’ para el entretenimiento. Esto ha provocado una mayor demanda del servicio de Internet.

Si incrementó la demanda del internet, la adquisición de dispositivos por ende la frecuencia del uso del internet también incrementa, dado al uso de las personas al realizar desde casa el teletrabajo, clases virtuales, conferencias, talleres.

3.4.4. Entorno Sociocultural

Con el paso del tiempo y los cambios que se dan en el entorno, las sociedades se han adaptado a las nuevas tecnologías como un medio de comunicación. Por esta razón se ha desarrollado una cultura tecnológica como nuevas maneras de comunicación. En la actualidad, se ha incrementado una cultura tecnológica de las compras en línea, esto se debe a las condiciones que se vive en la pandemia. El consumidor ecuatoriano ha incrementado su frecuencia de compra en línea, su razón principal, comprar sin exponerse al riesgo de contagio.

FRECUENCIA DE COMPRA EN LÍNEA, PRE & POST COVID-19

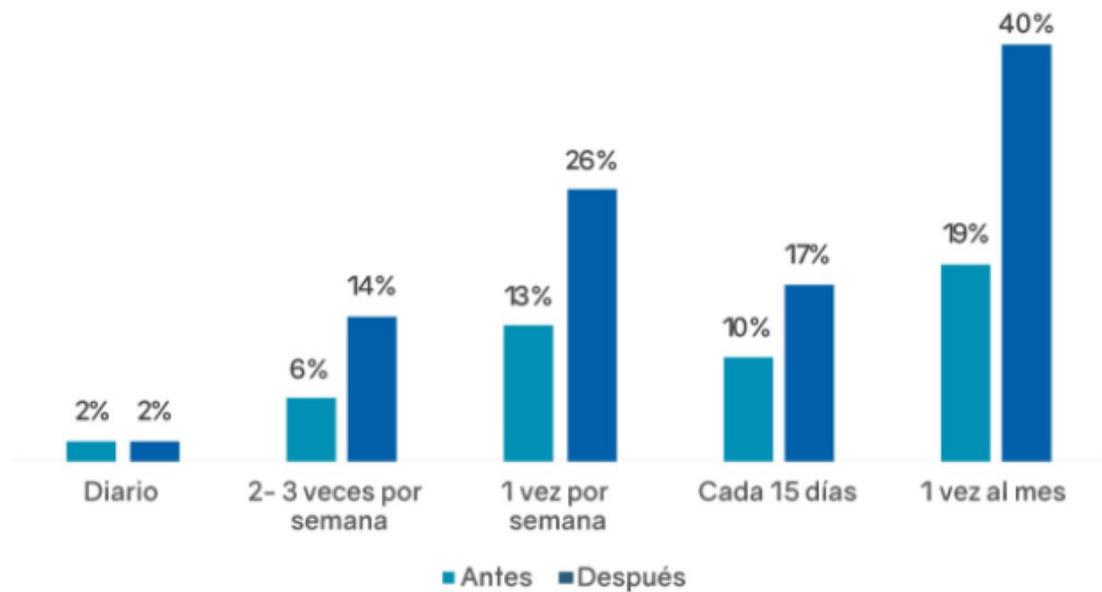


Figura 25 Frecuencia de compra en línea, pre y post COVID-19
Fuente: Cámara Ecuatoriana de Comercio Exterior (2020)

En la actualidad, por la situación de la pandemia mundial, el uso del internet y dispositivos tecnológicos son considerados como una herramienta de vital importancia en la vida de las personas para ejecutar las actividades que se realizan hoy desde casa como teletrabajo, clases virtuales o entretenimiento.

INTERNET MÓVIL



Figura 26 Incremento de aparatos electrónicos
Fuente: ARCOTEL (2017)

3.5. FODA

Tabla 21
Matriz FODA

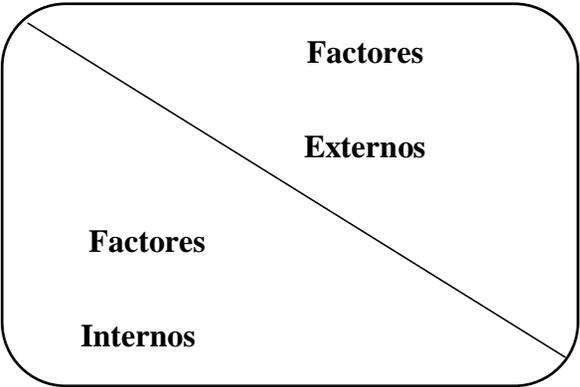
| MATRIZ FODA | |
|--|--|
| Fortalezas | Oportunidades |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Buen ambiente laboral 2. Recurso humano motivado 3. Mantiene un plan de capacitaciones. 4. Infraestructura propia. 5. Trayectoria en el mercado. 6. Cartera de clientes fieles. 7. Brinda servicios enfocados en calidad. 8. Desarrollo de actividades conforme a la ley. 9. Cuenta con equipos y herramientas tecnológicas modernas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de la demanda en servicios de internet. (Tendencias favorables en el mercado) 2. Reducción de aranceles de dispositivos electrónicos 3. Aumento de eficiencia, productividad y oportunidades en la economía de internet. 4. Bajas tasas de Financiamiento |
| Debilidades | Amenazas |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. No existe controles sobre las gestiones administrativas, contables, financieras y operativas. 2. El personal no conoce la misión, visión y valores de la empresa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de competidores con gran inversión en comunicación. 2. Mayor cobertura de internet móvil de alta velocidad por parte de la competencia. |

| | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 3. La estructura organizacional no favorece la mejora continua de calidad de servicio 4. El reglamento interno está en proceso de actualización. 5. No se encuentra bien definida la filosofía empresarial. 6. No posee un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional, además no posee un código de ética. 7. Las funciones y responsabilidades del personal no se encuentran establecidas en un manual de funciones. 8. No se saca total provecho sobre el sistema contable que tiene la empresa. 9. No se realizan controles diarios de caja. 10. El plan de cuentas de la empresa no es el adecuado para sus operaciones. 11. No se da seguimiento a las partidas registradas por el banco. 12. No existe normas y procedimientos para una gestión de cobro adecuada. 13. La empresa no utiliza indicadores financieros para medir su estabilidad financiera. | <ol style="list-style-type: none"> 3. Ventajas otorgadas a empresas proveedoras estatales. |
|---|---|

Fuente: Elaborado por las autoras

3.6. Cruce estratégico FODA

Tabla 22
Cruce estratégico

| | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|---|---|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> Incremento de la demanda en servicios de internet. (Tendencias favorables en el mercado) Reducción de aranceles de dispositivos electrónicos Aumento de eficiencia, productividad y oportunidades en la economía de internet. | <ol style="list-style-type: none"> Ingreso de competidores con gran inversión en comunicación. Mayor cobertura de internet móvil de alta velocidad por parte de la competencia. Ventajas otorgadas a empresas proveedoras estatales. |
| FORTALEZAS | FO | FA |
| <ol style="list-style-type: none"> Buen ambiente laboral Recurso humano motivado Mantiene un plan de capacitaciones. Infraestructura propia. Trayectoria en el mercado. Cartera de clientes fieles. Brinda servicios enfocados en calidad. Desarrollo de actividades conforme a la ley. | <p>F7-O1 Brindar servicios de calidad con el fin de incrementar la demanda en servicios de internet.</p> <p>F3-O1 Mantener el plan de capacitaciones para el mejor desenvolvimiento, incremento de la productividad y calidad del trabajo con el fin de brindar a la demanda servicios de internet.</p> | <p>F3-A1 Innovar e implementar capacitaciones de tecnología avanzada marcando una ventaja competitiva ante la competencia.</p> <p>F6-A2 Aprovechar y fortalecer la cartera de clientes fieles ante el ofrecimiento de mayor cobertura y velocidad por parte de la competencia.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| 9. Cuenta con equipos y herramientas tecnológicas modernas. | F9-O2 Ejecutar adquisiciones de los equipos y herramientas tecnológicas modernas aprovechando la reducción de arancele en dispositivos electrónicos. | F9-A3 Aprovechar los equipos de tecnología moderna con el fin de evitar que se otorgue ventajas solo a empresas estatales. |
| | F2-O3 Desarrollar talleres de motivación y actualización del recurso humano para mantener la eficiencia, productividad y oportunidades en la economía de internet. | |

| DEBILIDADES | DO | DA |
|--|---|---|
| 1. No existe controles sobre las gestiones administrativas, contables, financieras y operativas. | D12-O1 Implementar procedimientos ágiles de cobro del servicio de internet a clientes. | D5, D6-A1 Revisar y/o redefinir la filosofía empresarial, código de ética, reglamento interno de seguridad y salud ocupacional de la empresa proveedora de internet. |
| 2. El personal no conoce la misión, visión y valores de la empresa | D7-O3 Establecer un manual de funciones para el aumento de eficiencia, productividad y oportunidades en la economía de internet. | D7-A3 Definir cargos, funciones, responsabilidades y tareas al personal. |
| 3. La estructura organizacional no favorece la mejora continua de calidad de servicio | D8-O2 Implementar equipos para el fácil manejo del sistema contable que tiene la empresa. | D13-A2 Implementar indicadores financieros para medir la estabilidad financiera |
| 4. El reglamento interno está en proceso de actualización. | | |
| 5. No se encuentra bien definida la filosofía empresarial. | | |

-
6. No posee un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional, además no posee un código de ética.
 7. Las funciones y responsabilidades del personal no se encuentran establecidas en un manual de funciones.
 8. No se saca total provecho sobre el sistema contable que tiene la empresa.
 9. No se realizan controles diarios de caja.
 10. El plan de cuentas de la empresa no es el adecuado para sus operaciones.
 11. No se da seguimiento a las partidas registradas por el banco.
 12. No existe normas y procedimientos para una gestión de cobro adecuada.
 13. La empresa no utiliza indicadores financieros para medir su estabilidad financiera.

Fuente: Elaborado por las autoras

3.7. Conclusión Diagnóstica (cruces)

Mediante el diagnóstico realizado se pudo identificar los aspectos siguientes:

La empresa cuenta con una filosofía empresarial, pero esta, no se encuentra bien definida, ya que no todo el personal de la empresa la conoce. Del mismo modo, si se cuenta con una misión y visión, pero no todo el personal la conoce, por lo que no se estaría difundiendo de una forma correcta los objetivos institucionales de la empresa hacia sus trabajadores. También se pudo determinar que la misma no posee un código de ética, ni se encuentran establecidos mapas de procesos, además de que su reglamento interno se encuentra en proceso de actualización. No cuentan con un manual de funciones, por lo que los trabajadores cumplen sus obligaciones empíricamente, más no basados en políticas plasmadas por escrito.

En relación a la parte contable, se determinó que la empresa si cuenta con un sistema contable, pero la persona encargada del mismo, no lo aprovecha en su totalidad en relación a sus funciones y beneficios que el mismo brinda.

En cuanto a los procesos financieros, se determinó que la empresa sí cuenta con un departamento financiero, pero se pudo determinar que no se encuentra correctamente definida la situación financiera, debido a que no se toman en cuenta los principales indicadores financieros que deberían tomarse en cuenta, para poder medir la estabilidad, las utilidades de la entidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez y las utilidades de la entidad.

Finalmente, los procesos de control, se pudo determinar que la empresa no cuenta con un mapa de riesgos, ni una normativa sobre la prevención de riesgos laborales, por lo que sus riesgos son altos al momento de que su personal técnico cumple sus labores.

Por lo tanto, se requiere la implementación de un sistema de control interno, que le permita mejorar la gestión administrativa, contable y financiera con el fin de mitigar los riesgos presentes

en la organización, el ambiente de control sea sólido, la información y comunicación sea fluida entre todos los colaboradores, para que las actividades de supervisión sean mínimas, y así, la empresa pueda irse desarrollando en el contexto del tiempo, y pueda ser más competitiva nivel empresarial.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Introducción

Luego de realizar el diagnóstico a la empresa se evidenció su situación actual, por lo que se han identificado elementos necesarios para reconocer que Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas, no cuenta con un sistema de control interno en la gestión administrativa, contable y financiera; por lo tanto, es necesario la implementación de un sistema de control interno basado en el COSO III.

4.2. Objetivo General

Estructurar la propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo de Coso III.

4.3. Desarrollo de los Componente del COSO III

4.3.1. Componente 1: Entorno de Control.

La empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. cuenta con una misión y visión, pero esta no se encuentra correctamente definida, ya que mediante una revisión documental se constató que cuenta con dos misiones. Por lo tanto, se propone la implementación de una misión y visión correctamente estructuradas, que se detallan a continuación:

- **Misión propuesta para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas**

“Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A” es una empresa dedicada a la prestación de servicios de internet, con valores y principios propios de una organización moderna, dinámica y creativa. Brindando a sus clientes satisfacer los requerimientos de comunicación con un soporte personalizado y especializado que permitan conectarse al mundo de forma inmediata, permanente y sin límite de cobertura.

- **Visión propuesta para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas**

“Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A”, en el año 2025, se consolidará como una empresa líder en telecomunicaciones a nivel nacional a través de excelencia en su gestión, el valor agregado y la experiencia que ofrece a sus clientes, fomentando relaciones a mediano y largo plazo conservando la fidelidad con nuestros clientes.

- **Principios y Valores empresariales propuestos para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A**

- **Trabajo en equipo:** Generar discusiones constructivas, y de esta manera integrara todo el personal, proporcionando ideas para la toma de decisiones adecuadas.
- **Transparencia:** Proveer información imprescindible y confiable a todo los agentes internos y externos que conforman la empresa, dentro de las leyes y normativa vigente.
- **Equidad:** Desarrollar un conjunto de prácticas, ideas y valores de todas las personas que se encuentran involucradas dentro de la empresa.
- **Responsabilidad social:** Cooperar mediante la confianza y el compromiso las mejores condiciones laborales de sus empleados y apoyo a las causas humanitarias.
- **Inclusión:** Instaurar dentro de los empleados un sentido de pertinencia, que se sientan respetados, valorados y reconocidos como personas. Además de que los empleados se sientan libres de ser quienes son en su contexto laboral.
- **Lealtad:** Ejercer bajo los valores y principios de la empresa, los cuales deben ser confiables para un eficaz cumplimiento de objetivos y sentimiento de respeto y fidelidad a los principios morales.

- **Practicar el trato respetuoso:** Tratar al personal de la empresa, clientes, proveedores, de manera igualitaria y equitativa, sin ejercer discriminación o señalamiento alguno.
- **Integridad:** Actuar según los valores y principios, manteniéndose firme a las promesas e ideas, inclusive en situaciones difíciles.

- **Organigrama estructural para la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas**

La empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas, cuenta con un organigrama estructural que se detalla en la figura No 23, pero el mismo, no se encuentra correctamente definido a sus departamentos en base al número de trabajadores y necesidades de la empresa.

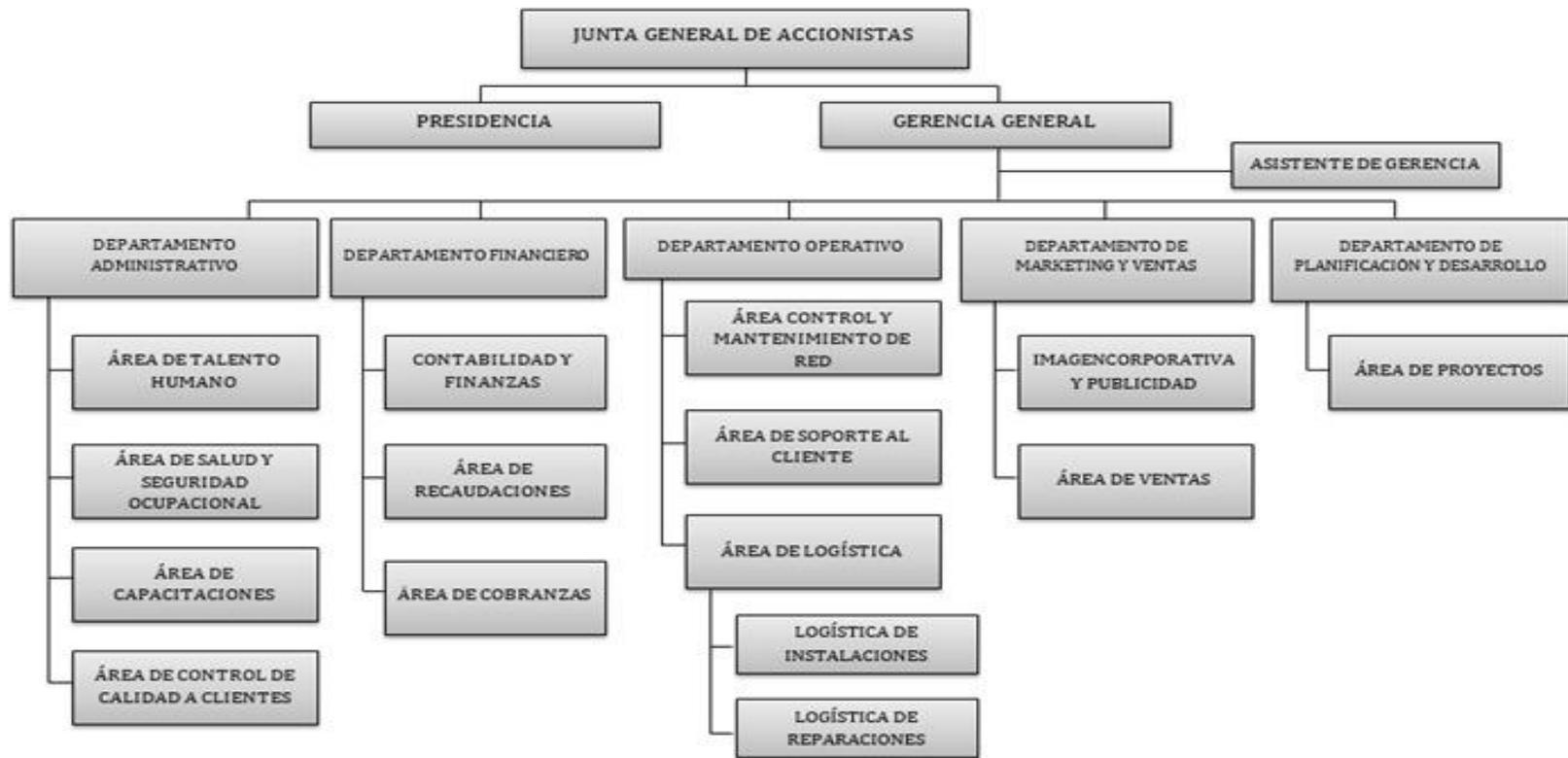


Figura 27 Organigrama estructural Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A
 Fuente: Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas

Por lo tanto, se propone la creación de un nuevo organigrama para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A permitiendo tener una perspectiva clara de la empresa, además con el establecimiento de los mandos superiores se podrá evitar la toma de decisiones erróneas.

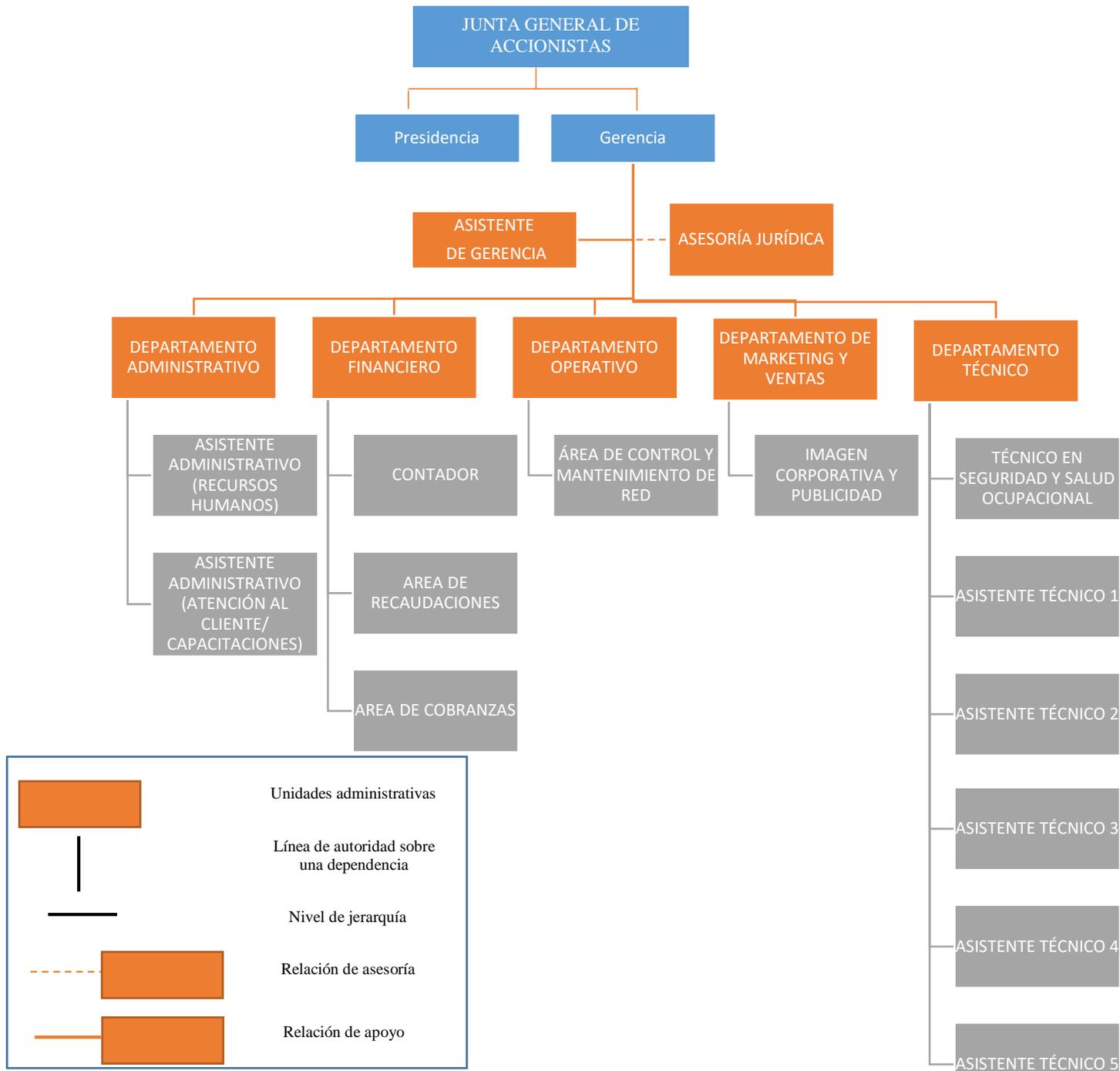
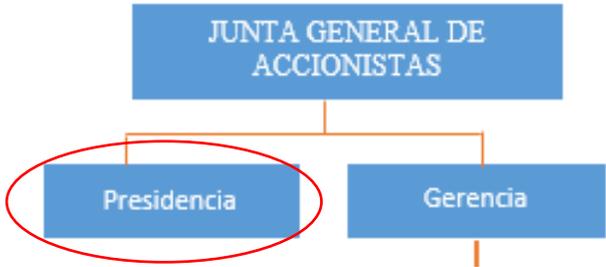


Figura 28 Organigrama Propuesto
Fuente: Elaborado por las autoras

- **Manual de funciones propuesto para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas**

Tabla 23
Funciones del Presidente

| | | |
|--|----------------------------------|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | Página:001 |
| | FUNCIONES | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | |
| Nombre del cargo: | Presidencia | |
| Nivel funcional: | Alto | |
| Dependencia: | Administrativo | |
| Área de trabajo: | Interna- Externa | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | |
| Ejecutivo | | |
|  <pre> graph TD A[JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS] --- B[Presidencia] A --- C[Gerencia] style B stroke:#f00,stroke-width:2px </pre> | | |
| 3. MISIÓN DEL CARGO | | |
| Liderar y velar por las estrategias y visión de la empresa. | | |
| 4. FUNCIONES | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informa los objetivos, gestión y logros de la empresa hacia los empleados. • Toma decisiones sobre estrategias empresariales. | | |

- Debe cumplir con las funciones de líder, como: motivar, y asesorar a los empleados que tiene a su cargo.
- Construye y comunica la misión y visión de la empresa hacia sus empleados.
- Construye la cultura corporativa a todos los empleados de la empresa.
- Debe cultivar confianza y establecer canales de comunicación hacia todos los empleados.
- Debe brindar todos los recursos necesarios hacia todos los departamentos de la empresa.
- Representa legalmente a la empresa antes organismos de control.

5. PROFESIONAL

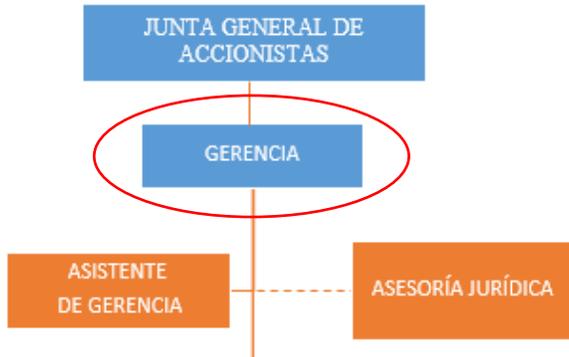
| | |
|---------------------|---|
| Formación: | Título de tercer nivel en Administración o afines. |
| Experiencia: | Mínimo 4 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|------------------------------|
| Jefe inmediato: | Junta General de Accionistas |
| Supervisa a: | Todos los departamentos |
| Reemplazo: | Gerente |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 24
Funciones del gerente general

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | |
|---|----------------|---|--|
| | | TECNOLÓGICAS MANUAL DE FUNCIONES | |
| | | Versión:01 | |
| | | Página:002 | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | | |
| Nombre del cargo: | Gerencia | | |
| Nivel funcional: | Alto | | |
| Dependencia: | Administrativo | | |
| Área de trabajo: | Interna | | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | | |
| Ejecutivo | | | |
|  <pre> graph TD A[JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS] --- B[GERENCIA] B --- C[ASISTENTE DE GERENCIA] B --- D[ASESORÍA JURÍDICA] C -.- D style B stroke:#f00,stroke-width:2px </pre> | | | |
| 3. MISIÓN DEL CARGO | | | |
| Dirigir a la empresa para cumplir con los objetivos, metas y estrategias y garantizar la sostenibilidad en el tiempo. | | | |
| 4. FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Organiza, planifica, controla y dirige la actividad comercial de la empresa. • Debe coordinar las actividades administrativas, financieras y operativas. | | | |

- Toma decisiones empresariales en función de la información emitida por los responsables de cada área.
- Solicita reportes contables, financieros cada fin de mes.
- Delega y supervisa funciones de los empleados de la empresa.
- Ser partícipe del desarrollo de las estrategias empresariales.
- Soluciona problemas en función de las necesidades y requerimientos del proceso operativo, administrativo y financiero.
- Representa legalmente a la empresa antes organismos de control.
- Comunicar los objetivos, metas y seguridad a los trabajadores de la empresa.
- Supervisar las estrategias de ventas.

5. PROFESIONAL

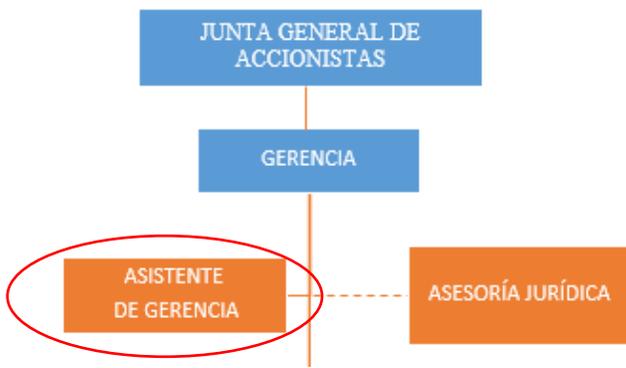
| | |
|---------------------|---|
| Formación: | Título de tercer nivel en Administración o afines. |
| Experiencia: | Mínimo 4 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|------------------------------|
| Jefe inmediato: | Junta General de Accionistas |
| Supervisa a: | Todos los departamentos |
| Reemplazo: | Asistente de Gerencia |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 25
Funciones de la Asistente de Gerencia

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | |
|---|--|---|--|
| | | TECNOLÓGICAS MANUAL DE FUNCIONES | |
| | | Versión:01 | |
| | | Página:003 | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | | |
| Nombre del cargo: | | Asistente de Gerencia | |
| Nivel funcional: | | Medio | |
| Dependencia: | | Administrativo | |
| Área de trabajo: | | Interna | |
| Número de personas en el cargo: | | 1 | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | | |
| Auxiliar/Apoyo | | | |
|  <pre> graph TD A[JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS] --- B[GERENCIA] B --- C[ASISTENTE DE GERENCIA] B --- D[ASESORÍA JURÍDICA] C -.- D style C stroke:#f00,stroke-width:2px </pre> | | | |
| 3. MISIÓN DEL CARGO | | | |
| Apoyar a la gerencia en todos los aspectos administrativos para coordinar con el resto de las áreas de la empresa. | | | |
| 4. FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Administra caja chica para el pago de actividades prioritarias. • Gestiona con los encargados de otras áreas para identificar las necesidades de los clientes. • Lleva el control de asistencia de los empleados. | | | |

- Gestiona la agenda del gerente de la empresa.
- Agenda citas con los proveedores.
- Atiende a los clientes.
- Realiza llamadas telefónicas.
- Entrega los requerimientos de los jefes de área de la empresa.
- Comunica las fechas de reuniones con el gerente.
- Recibe reportes semanales de los encargados de cada área

5. PROFESIONAL

| | |
|---------------------|---|
| Formación: | Título de tercer nivel en Administración o afines. |
| Experiencia: | Mínimo 2 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|-------------------------|
| Jefe inmediato: | Gerente general |
| Supervisa a: | Todos los departamentos |
| Reemplazo: | Gerente |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 26
Funciones del Asesor Jurídico

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | |
|---|-----------------|---|--|
| | | TECNOLÓGICAS MANUAL DE FUNCIONES | |
| | | Versión:01 | |
| | | Página:004 | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | | |
| Nombre del cargo: | Asesor jurídico | | |
| Nivel funcional: | Medio | | |
| Dependencia: | Ninguna | | |
| Área de trabajo: | Interna | | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | | |
| Asesor | | | |
|  <pre> graph TD A[JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS] --- B[GERENCIA] B --- C[ASISTENTE DE GERENCIA] B --- D[ASESORÍA JURÍDICA] C -.- D style D stroke:#f00,stroke-width:2px </pre> | | | |
| 3. OBJETIVOS DEL CARGO | | | |
| Contribuir en la empresa en el apoyo y asesoramiento de los procesos jurídicos que se presenten dentro de la misma. | | | |
| 4. FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Negocia y elabora todo tipo de contratos mercantiles, civiles, laborales. • Traza la estrategia de defensa legal de la empresa ante las potenciales infracciones legales por parte de la misma. | | | |

- Controla y soluciona las situaciones de desequilibrio patrimonial.
- Realiza trámites y gestiones ante organismos públicos, notarías.
- Asesora en la aplicación de normas de cualquier tipo.
- Atiende cualquier otro servicio legal que pueda necesitar la empresa.

5. PROFESIONAL

| | |
|---------------------|---|
| Formación: | Título de tercer nivel en Jurisprudencia |
| Experiencia: | Mínimo 2 años de experiencia en el área a desempeñar. |

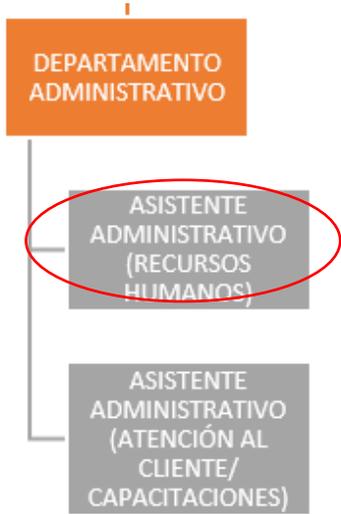
6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|-----------------------------|
| Jefe inmediato: | Gerente |
| Supervisa a: | Departamento administrativo |
| Reemplazo: | Ninguno |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 27

Funciones del Asistente Administrativo (Talento Humano)

| | | |
|--|---|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | Página:005 |
| | FUNCIONES | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | |
| Nombre del cargo: | Asistente Administrativo (Recursos Humanos) | |
| Nivel funcional: | No directivo | |
| Dependencia: | Administración | |
| Área de trabajo: | Interna | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | |
| Operativo | | |
|  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO] --- B[ASISTENTE ADMINISTRATIVO (RECURSOS HUMANOS)] A --- C[ASISTENTE ADMINISTRATIVO (ATENCIÓN AL CLIENTE/ CAPACITACIONES)] </pre> | | |
| 3. OBJETIVOS DEL CARGO | | |
| Contribuir en la empresa en el apoyo y asesoramiento de los procesos administrativos en el área de Recursos Humanos. | | |
| 4. FUNCIONES | | |

- Procesa la información que le servirá de soporte para las diversas funciones del departamento:
 - Recopilar, preparar y actualizar informes y documentos vinculados con las actividades del personal.
 - Verificar y registrar la documentación pertinente a las actividades del personal (capacitación, reclutamiento, reclamos).
- Debe brindar asistencia en el proceso de reclutamiento:
 - Publicar ofertas de empleo.
 - Recopilar información de los candidatos.
 - Brindar asistencia en la selección de los candidatos.
 - Programar entrevistas de trabajo.
 - Verificar los datos aportados por el aspirante.
 - Hacer seguimiento de los candidatos.
- Brinda asistencia en el proceso de contratación:
 - Preparar el expediente del nuevo empleado.
 - Verificar que esté completada la documentación requerida para efectos de beneficios y compensación.
 - Impartir toda la información necesaria sobre la empresa a los nuevos empleados.
- Lleva el registro de los empleados y de reclamos.
- Brinda asistencia en la administración de la nómina y beneficios.

5. PROFESIONAL

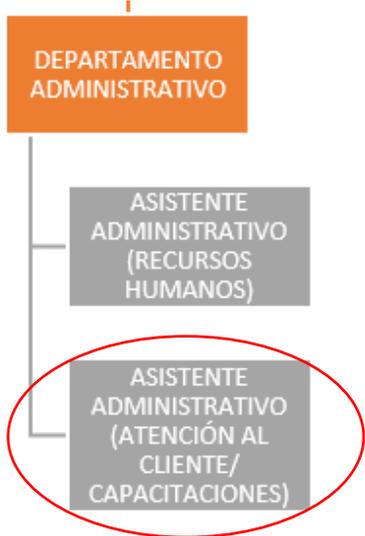
| | |
|---------------------|---|
| Formación: | Título de tercer nivel en Administración |
| Experiencia: | Mínimo 2 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|------------------------|
| Jefe inmediato: | Gerente |
| Supervisa a: | Personal de la empresa |
| Reemplazo: | Secretaria |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 28
 Funciones del Asistente Administrativo (Capacitaciones)

| | | | |
|--|---|--|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | | Página:006 |
| | FUNCIONES | | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | | |
| Nombre del cargo: | Asistente Administrativo (Atención al cliente/Capacitaciones) | | |
| Nivel funcional: | No directivo | | |
| Dependencia: | Administración | | |
| Área de trabajo: | Interna | | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | | |
| Operativo | | | |
|  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO] --- B[ASISTENTE ADMINISTRATIVO (RECURSOS HUMANOS)] A --- C[ASISTENTE ADMINISTRATIVO (ATENCIÓN AL CLIENTE/ CAPACITACIONES)] style C stroke:#f00,stroke-width:2px </pre> | | | |
| 3. OBJETIVOS DEL CARGO | | | |
| Contribuir en la empresa en el apoyo y asesoramiento de los procesos administrativos en el área de atención al cliente y capacitaciones. | | | |
| 4. FUNCIONES | | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | |

- Implementa políticas normas lineamientos y procedimientos de cómo mejorar la relación entre cliente y empleados.
- Controla y supervisa la correcta aplicación de modelos que mejoren la relación entre clientes y empleados.
- Aprueba los indicadores de gestión del ciclo de servicio.
- Atiende y da soluciones a los clientes de una manera amigable y responsable.
- Mantiene un registro de todas las actividades realizadas referentes a reclamos por parte de los clientes.
- Establece políticas, normas, lineamientos y demás disposiciones necesarias para gestionar la retención y fidelización del cliente del segmento corporativo y masivo y la capacitación y entrenamiento comercial y de servicio al cliente.
- Fortalecer las estrategias que mejoren las relaciones con los clientes
- Validar los planes de trabajo del área a cargo.
- Coordinar y supervisar los planes de trabajo del área a su cargo
- Presentar informes a la gerencia de manera frecuente de cómo va mejorando el proceso de relación con los clientes.

CAPACITACIONES

- Traza planes de capacitación.
- Elabora los programas de los días y horas en que se van a ejecutar.
- Desarrolla programas de capacitación mensuales.
- Selecciona los métodos de capacitación apropiados según los requerimientos de los departamentos.
- Promociona las oportunidades de capacitación disponibles para los empleados y proporcionar la información necesaria.

5. PROFESIONAL

| | |
|---------------------|---|
| Formación: | Título de tercer nivel en Administración |
| Experiencia: | Mínimo 2 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|------------------------|
| Jefe inmediato: | Gerente |
| Supervisa a: | Personal de la empresa |
| Reemplazo: | Secretaria |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 29
Funciones del Contador

| | | |
|---|----------------------------------|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | Página:007 |
| | FUNCIONES | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | |
| Nombre del cargo: | Contador | |
| Nivel funcional: | No directivo | |
| Dependencia: | Financiero | |
| Área de trabajo: | Interna | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | |
| Operativo | | |
|  | | |
| 3. OBJETIVOS DEL CARGO | | |
| Contabilizar los ingresos y egresos de las actividades diarias de la empresa | | |
| 4. FUNCIONES | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elabora y emite de forma mensual los estados financieros y balances consolidados. • Consolida las cuentas del mayor con las auxiliares. • Realiza los registros de ingresos y gastos. • Efectúa el pago correspondiente de las obligaciones tributarias de acuerdo a la ley. | | |

- Realiza cierres contables de los periodos mensuales y fiscales.
- Vigilar que se esté cumpliendo con el reglamento y la ley en aspectos tributarios.
- Realiza el pago de beneficios sociales.
- Registra transferencias sobre el pago de remuneraciones.
- Realiza análisis sobre el registro y ejecución de operaciones contables de cuentas por pagar, cuentas por cobrar, liquidación, viáticos, activos fijos e inventarios.
- Realiza las consolidaciones bancarias.
- Analiza la antigüedad de los saldos.
- Atiende los procesos de auditoría interna y externa.
- Realiza informes que sean requeridos por el gerente.
- Prepara y emite comprobantes de pago de obligaciones adquiridas por parte de la empresa.
- Reporta de manera periódica a gerencia las novedades existentes
- Asiste a reuniones que le gerente coordina.
- Elabora semanalmente, reportes de gestión contable y financiera para el uso de la Gerencia.
- Realizar los controles necesarios para cuidar los recursos financieros de la empresa.
- Colaborar continua con otras labores asignadas por el jefe inmediato.

5. PROFESIONAL

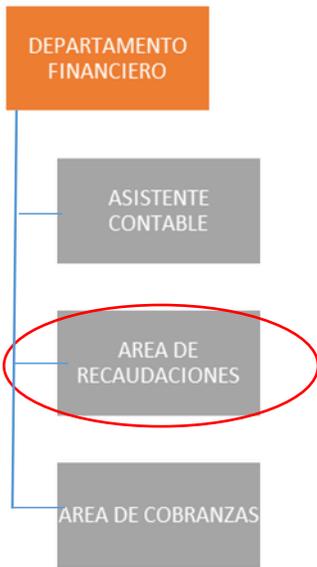
| | |
|---------------------|--|
| Formación: | Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría o maestría en administración de empresas. |
| Experiencia: | Experiencia de dos o más años sobre contabilidad y leyes tributarias |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|-------------------------|
| Jefe inmediato: | Gerente |
| Supervisa a: | Departamento financiero |
| Reemplazo: | Gerente |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 30
Funciones de los recaudadores

| | | | |
|--|----------------------------------|-----------------------|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | | Página:008 |
| | FUNCIONES | | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | | |
| Nombre del cargo: | | Área de recaudaciones | |
| Nivel funcional: | | No directivo | |
| Dependencia: | | Financiero | |
| Área de trabajo: | | Interna | |
| Número de personas en el cargo: | | 2 | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | | |
| Operativo | | | |
|  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO FINANCIERO] --- B[ASISTENTE CONTABLE] A --- C[AREA DE RECAUDACIONES] A --- D[AREA DE COBRANZAS] style C stroke:#f00,stroke-width:2px </pre> | | | |
| 3. MISIÓN DEL CARGO | | | |
| Recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, giros, y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la empresa. | | | |
| 4. FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Establece políticas y procedimientos de recaudación. • Diseña estrategias de recaudación. • Dirige, coordina y controlar el proceso de recaudación. | | | |

- Propone metas a la gerencia mensualmente en temas de recaudo cobranza temprana para su respectiva aprobación.
- Debe velar por la debida recaudación de todos los servicios que presta la empresa.
- Recibe dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.
- Registra directamente operando una computadora los movimientos de entrada y salida de dinero.
- Realiza arqueos de caja.
- Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
- Mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

5. PROFESIONAL

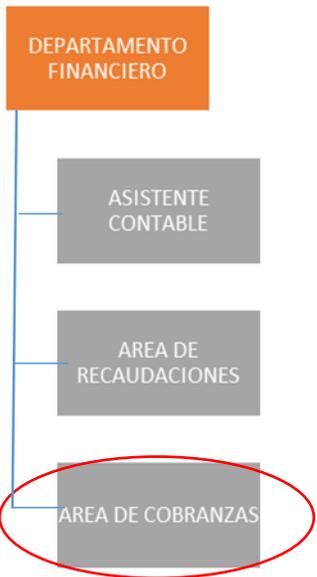
| | |
|---------------------|---|
| Formación: | *Bachiller *Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría |
| Experiencia: | Mínimo 3 años de experiencia en el área de cobranzas. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|-------------------------|
| Jefe inmediato: | Contador |
| Supervisa a: | Departamento financiero |
| Reemplazo: | Contador |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 31
Funciones del Área de Cobranzas

| | | | |
|--|----------------------------------|--|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | | Página:009 |
| | FUNCIONES | | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | | |
| Nombre del cargo: | Área de Cobranzas | | |
| Nivel funcional: | No directivo | | |
| Dependencia: | Financiero | | |
| Área de trabajo: | Interna | | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | | |
| Operativo | | | |
|  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO FINANCIERO] --- B[ASISTENTE CONTABLE] A --- C[AREA DE RECAUDACIONES] A --- D[AREA DE COBRANZAS] style D stroke:#f00,stroke-width:2px </pre> | | | |
| 3. OBJETIVOS DEL CARGO | | | |
| Recuperar el capital ocioso proveniente de los cobros vencidos. | | | |
| 4. FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elabora el presupuesto anual de cobranza, con base al presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la empresa. • Establece las políticas de cobranza, de acuerdo con la Junta General de Accionistas. | | | |

- Diseña formularios y reportes de cobro.
- Supervisa los procedimientos de cobro.
- Lleva el control del grupo de alto riesgo.
- Informa a la Junta General de Accionistas en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza.

5. PROFESIONAL

| | |
|---------------------|---|
| Formación: | *Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría |
| Experiencia: | Mínimo 3 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|-------------------------|
| Jefe inmediato: | Contador |
| Supervisa a: | Departamento financiero |
| Reemplazo: | Contador |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 32
Funciones del Asistente de Sistemas

| | | |
|--|---|-------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | Página:0010 |
| | FUNCIONES | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | |
| Nombre del cargo: | Control y mantenimiento de red (Jefe técnico) | |
| Nivel funcional: | No directivo | |
| Dependencia: | Administrativo | |
| Área de trabajo: | Interna | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | |
| Operativo | | |
|  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO OPERATIVO] --- B[ÁREA DE CONTROL Y MANTENIMIENTO DE RED] style B stroke:#f00,stroke-width:2px </pre> | | |
| 3. MISIÓN DEL CARGO | | |
| <p>Evaluar diagramas de flujo de cualquier proceso que incluya el uso de equipo y/o sistemas de comunicaciones; además de generar opciones de mejora y optimización, así mismo, administrara informática sobre solución de problemas en los distintos lenguajes de programación.</p> | | |
| 4. FUNCIONES | | |
| Control | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aprobará las distintas normas y procedimientos políticas que mejoren el funcionamiento de redes sistemas y todas las tecnologías utilizadas en la empresa. • Aprueba la actualización de recursos de internet satelital con el ente regulador. • Aprueba el diseño de arquitectura de redes, sistemas y plataformas • Aprueba la norma de mantenimiento de redes, sistemas y plataformas. • Reporta a la jefatura las diferentes actividades desarrolladas, así como sus hallazgos negativos como positivos. | | |

- Realiza tareas de mantenimiento continuo de redes de internet.
- Controla el mantenimiento correctivo y preventivo que se lo realice en la empresa.
- Realiza el soporte técnico necesario a los equipos para su adecuado funcionamiento.
- Entrega todo lo necesario para el equipamiento tecnológico de la plataforma.
- Cumple con los reglamentos y normativas vigentes.
- Asesora y apoya a todas las áreas que necesiten de sus servicios.
- Diagnostica fallas y errores, reparar o informar sobre la necesidad de una reparación externa.
- Mantiene y supervisa las defensas antivirus del sistema informático.
- Respalda información y programas.
- Instala, inspecciona la instalación de redes.

Mantenimiento

- Revisa de manera frecuente las actualizaciones de los recursos.
- Cumple con el mantenimiento de los sistemas de internet.
- Cumple con el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de internet.
- Buscar nuevos mecanismos de mejora.
- Valida los nuevos mecanismos que garanticen un mejor mantenimiento en todos los sistemas.
- Atiende los diferentes problemas o daños en los sistemas que se dan en las diferentes áreas de una manera efectiva y eficiente.
- Controlar la generación y cumplimiento de los diferentes indicadores de calidad desempeño y capacidad de la red.
- Registra todos los eventos que se presentan con relación a la red para implementar las acciones correctivas y preventivas que sean necesarias.
- Revisa el inventario de materiales, repuestos y bienes de manera frecuente.

5. PROFESIONAL

| | |
|---------------------|---|
| Formación: | *Egresado de Bachillerato Tecnológico en Informática. *Título de tercer nivel en redes y telecomunicación. |
| Experiencia: | Mínimo 2 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|------------------------|
| Jefe inmediato: | Gerente |
| Supervisa a: | Departamento operativo |
| Reemplazo: | Ninguno |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 33
 Funciones del Asistente de imagen corporativa y publicidad

| | | | |
|---|----------------------------------|--|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | | Página:011 |
| | FUNCIONES | | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | | |
| Nombre del cargo: | Imagen corporativa y publicidad | | |
| Nivel funcional: | No directivo | | |
| Dependencia: | Administrativo | | |
| Área de trabajo: | Interna | | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | | |
| Operativo | | | |
|  | | | |
| 3. MISIÓN DEL CARGO | | | |
| Buscar satisfacer las necesidades de los clientes en materia de mercado. | | | |
| 4. FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Promueve las promociones por los diferentes canales de comunicación. • Recibe a los clientes y exponer cada uno los servicios que presta la empresa. • Desarrolla estrategias de comercialización de los servicios de la empresa. • Es parte de las reuniones con los responsables de las áreas de la empresa. • Presenta reportes a la gerencia sobre las actividades realizadas. • Proyecta el nivel de ventas para al menos 5 años. | | | |

- Da seguimiento a los clientes de la empresa.
- Mantiene y da seguimiento a la filosofía empresarial de la empresa.
- Organiza y realiza eventos publicitarios en los exteriores.
- Planifica el presupuesto asignado para esta área

5. PROFESIONAL

| | |
|---------------------|---|
| Formación: | *Título de tercer nivel en Mercadotecnia |
| Experiencia: | Mínimo 2 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|------------------------------------|
| Jefe inmediato: | Gerente |
| Supervisa a: | Departamento de marketing y ventas |
| Reemplazo: | Asistente Administrativo |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 34

Funciones del técnico en seguridad y salud ocupacional

| | | | |
|--|----------------------------------|--|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | | Página:012 |
| | FUNCIONES | | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | | |
| Nombre del cargo: | | Técnico en seguridad y salud ocupacional | |
| Nivel funcional: | | No directivo | |
| Dependencia: | | Administrativo | |
| Área de trabajo: | | Interna | |
| Número de personas en el cargo: | | 1 | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | | |
| Operativo | | | |
|  <pre> graph TD DT[DEPARTAMENTO TÉCNICO] --- T[TECNICO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL] T --- AT1[ASISTENTE TÉCNICO 1] T --- AT2[ASISTENTE TÉCNICO 2] T --- AT3[ASISTENTE TÉCNICO 3] T --- AT4[ASISTENTE TÉCNICO 4] T --- AT5[ASISTENTE TÉCNICO 5] </pre> | | | |

3. MISIÓN DEL CARGO

Realizar análisis mediante la observación directa de las instalaciones y equipos para identificar los peligros existentes y evaluar los riesgos en los puestos de trabajo.

4. FUNCIONES

- Implementa el sistema de gestión de seguridad industrial y salud ocupacional dentro de la empresa.
- Evalúa y controla el correcto funcionamiento y aplicación de las normas de seguridad industrial y ocupacional.
- Planifica, organiza y ejecutar el plan y programa de mantenimiento de seguridad industrial y ocupacional.
- Establece las políticas y normas necesarias sobre seguridad industrial y ocupacional.
- Da a conocer a todo el personal sobre las diferentes políticas y normas de seguridad industrial y ocupacional.
- Asesora al comité y subcomité de seguridad y salud en el trabajo.
- Desarrolla programas para la elaboración de planes de emergencia en caso de ser necesarios.
- Identifica los diferentes tipos de riesgos que se pueden contraer al realizar cualquier actividad para poder implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias.
- Elabora un listado donde conste todos los materiales necesarios y el equipo de protección adecuado para realizar el trabajo.
- Realiza el mantenimiento constante de extintores.
- Investiga las causas de accidentes más frecuentes para implementar las acciones correctivas necesarias.
- Investiga enfermedades ocupacionales.
- Da apoyo a las demás áreas en caso de ser necesario.
- Fomenta el orden y la limpieza en los lugares de trabajo.
- Notifica sobre la utilización obligatoria de equipos de protección individual.

5. PROFESIONAL

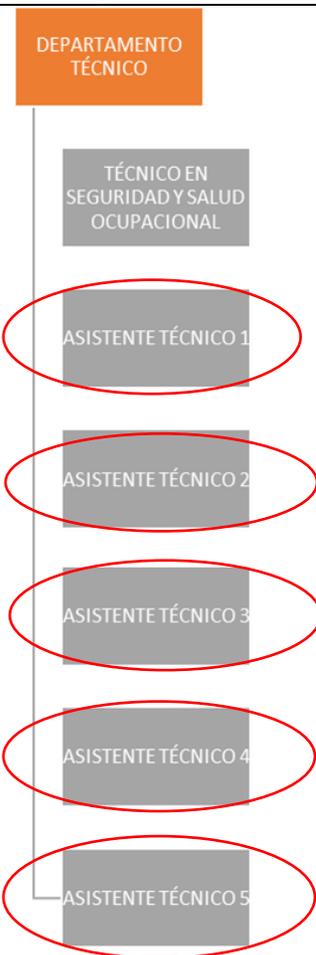
| | |
|---------------------|---|
| Formación: | *Técnico en seguridad y salud ocupacional. |
| Experiencia: | Mínimo 3 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|----------------------|
| Jefe inmediato: | Gerente |
| Supervisa a: | Departamento Técnico |
| Reemplazo: | Ninguno |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 35
 Funciones de los Asistentes Técnicos

| | | |
|--|----------------------------------|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | Versión:01 |
| | TECNOLÓGICAS MANUAL DE | Página:013 |
| | FUNCIONES | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO | | |
| Nombre del cargo: | Asistentes técnicos | |
| Nivel funcional: | No directivo | |
| Dependencia: | Administrativo | |
| Área de trabajo: | Interna | |
| Número de personas en el cargo: | 5 | |
| 2. NIVEL JERÁRQUICO | | |
| Operativo | | |
|  <pre> graph TD DT[DEPARTAMENTO TÉCNICO] --- TS[TECNICO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL] TS --- AT1[ASISTENTE TÉCNICO 1] AT1 --- AT2[ASISTENTE TÉCNICO 2] AT2 --- AT3[ASISTENTE TÉCNICO 3] AT3 --- AT4[ASISTENTE TÉCNICO 4] AT4 --- AT5[ASISTENTE TÉCNICO 5] </pre> | | |

3. MISIÓN DEL CARGO

Instalar, probar y reparar aparatos que funcionan con tecnología de las comunicaciones.

4. FUNCIONES

- Trasladarse dentro de un área local en transporte para instalar o reparar los aparatos y sistemas de cableado.
- Instalar sistemas de comunicación en los domicilios y locales comerciales de los clientes.
- Busca mecanismos que permitan mejorar los procesos de entrega de productos y servicios de una manera eficiente y efectiva.
- Aplica y cumple con los principios y normas establecidas.
- Controla que se cumplan todos los procesos y actividades planificadas.
- Busca incorporar nuevos equipos que permitan el mejoramiento y faciliten las diferentes actividades.
- Apoya a las diferentes áreas en temas de operaciones.
- Cumple con el reglamento y disposiciones establecidas.
- Presenta informes a la gerencia en el tiempo acordado.
- Supervisa el cumplimiento de las estrategias y lineamientos comerciales y técnicos.
- Busca mecanismos que mejoren los procesos en el área de operaciones.

5. PROFESIONAL

| | |
|---------------------|---|
| Formación: | *Técnico en instalaciones de Telecomunicaciones. *Técnico Superior en Sistemas de Telecomunicaciones |
| Experiencia: | Mínimo 3 años de experiencia en el área a desempeñar. |

6. RELACIÓN FUNCIONAL

| | |
|------------------------|--|
| Jefe inmediato: | Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional |
| Supervisa a: | Departamento técnico |
| Reemplazo: | Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional |

Fuente: Elaborado por las autoras

- **Cadena de valor propuesta a Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas**

Es una herramienta indispensable o también suele llamarse una sucesión de procesos interdependientes e interrelacionados que parten de una necesidad del cliente, permitiendo identificar cuáles son las actividades que se desarrolla dentro de la misma. En medida que la empresa desarrolle un proceso mejor estructurado, mediante el detalle de los subprocesos con cada actividad creadora de valor, logrando alcanzar una ventaja competitiva.

Las actividades de valor agregado o actividades principales directamente relacionadas con el proceso son las actividades asociadas con la gestión de adquisiciones, gestión de marketing y ventas, gestión de operaciones y gestión de mantenimiento, y cada subproceso.

Las actividades estratégicas tienen gran influencia en la cadena de valor de la empresa, ya que estas proporcionan lineamientos claves para que el funcionamiento de la empresa sea más eficaz y eficiente.

Las actividades principales o actividades auxiliares que no incorporen valor forman parte del proceso, pero no están directamente relacionadas con la naturaleza, como la gestión de la instrucción, la gestión técnica, la gestión del talento, la gestión financiera, la gestión de la consultoría y sus diversos subprocesos.

El éxito depende de cómo se coordinan los procesos entre las distintas áreas, buscando maximizar intereses particulares dando como resultado la satisfacción al cliente de la empresa.

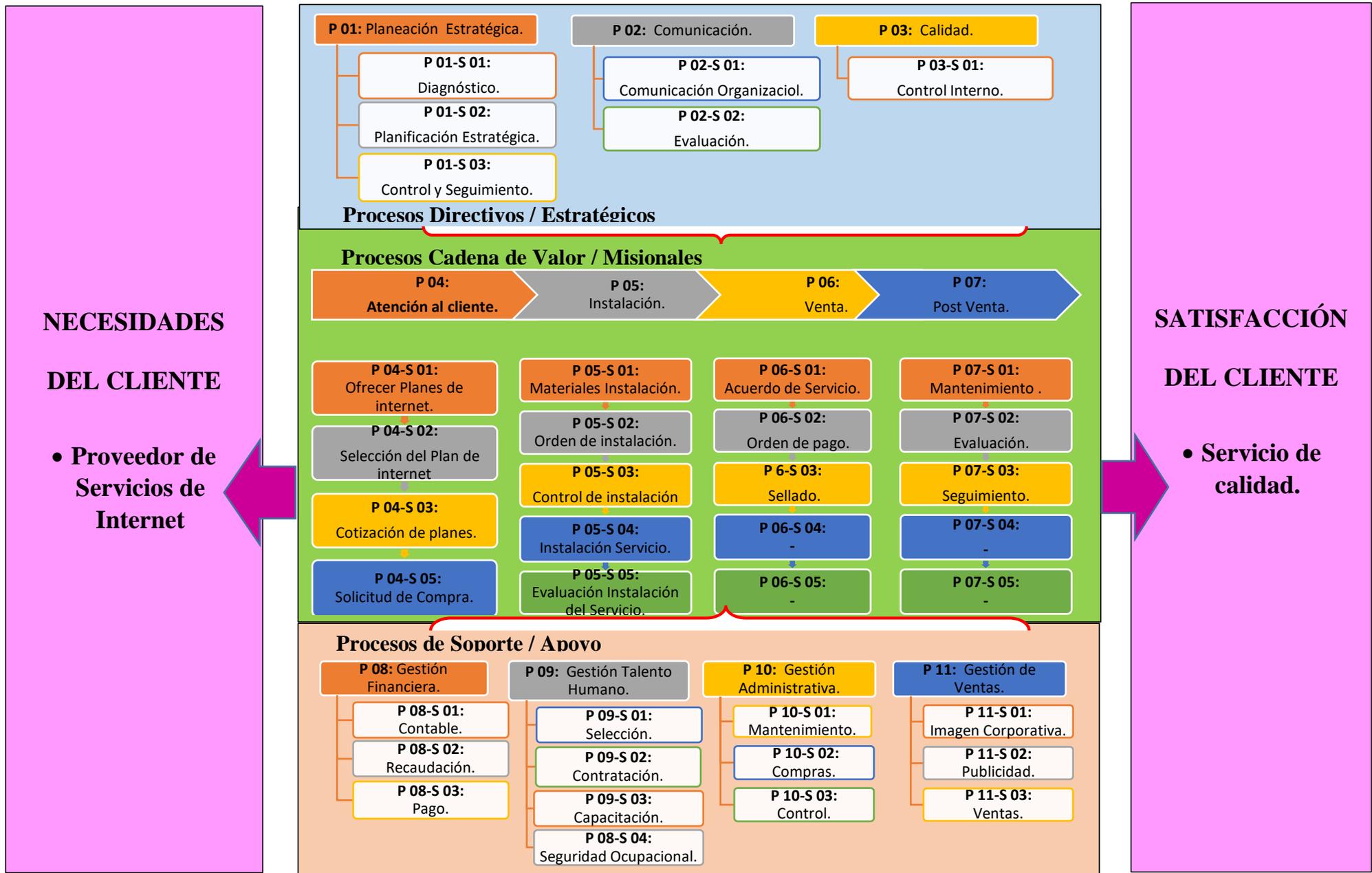


Figura 29 Cadena de valor Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas
Fuente: Investigación directa

- **Flujograma de procesos**

Tabla 36
Proceso de prestación del servicio

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
|---|--|------------------------------------|--|------------|
| | | TECNOLÓGICAS | | Página:001 |
| | | FLUJOGRAMAS DE PROCESOS | | |
| INSTALACIÓN DEL SERVICIO | | | | |
| Objetivo: | Asegurar la correcta instalación del servicio con el fin de integrar clientes permanentes para la empresa, además de garantizar la satisfacción de los mismo brindando un trato gentil. | | | |
| Entrada: | Ingreso de materiales, herramientas e insumos para la instalación del servicio. | | | |
| Recursos: | Materiales: | Materiales, herramientas, insumos. | | |
| | Humanos: | Jefe técnico, asistentes técnicos | | |
| | Otros. | | | |
| Salida: | Informe sobre la instalación del servicio. | | | |
| Indicador: | Satisfacción del cliente por la instalación del servicio, | | | |
| Políticas: | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación realizada en el proceso de instalación. • Las instalaciones realizadas por el personal técnico deberán ser enviadas al jefe técnico diariamente. • Todas las órdenes de trabajo deben contar con la respectiva firma del jefe técnico, técnico, cliente. | | | |
| Controles: | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación al personal técnico de forma frecuente por lo menos una vez al mes. • Llevar un registro de instalaciones y reparaciones mensualmente. • Capacitación al personal técnico para mejorar la relación entre el cliente y empleado. • Realizar la supervisión de instalaciones que realiza el personal técnico de forma frecuente. | | | |

| No. | Actividad | Responsables |
|-----|--|---------------------|
| 1 | Recibe y analiza el requerimiento del cliente. | Atención al cliente |
| 2 | Verifica la existencia del material necesario para la instalación con el jefe técnico. | Atención al cliente |
| 3 | Elabora la orden de trabajo. | Jefe técnico |
| 4 | Envía al personal técnico a realizar el proceso de instalación. | Jefe técnico |
| 5 | Prestan el servicio, llenan la OT con la firma del cliente cualquier observación será llenada en el parte diario. | Asistentes técnicos |
| 6 | Revisa la orden de trabajo, verifica que se encuentre registrado todo el material que utilizó el técnico, firma el parte diario. | Jefe técnico |
| 7 | Entrega la orden de trabajo al departamento operativo. | Asistentes técnicos |

Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

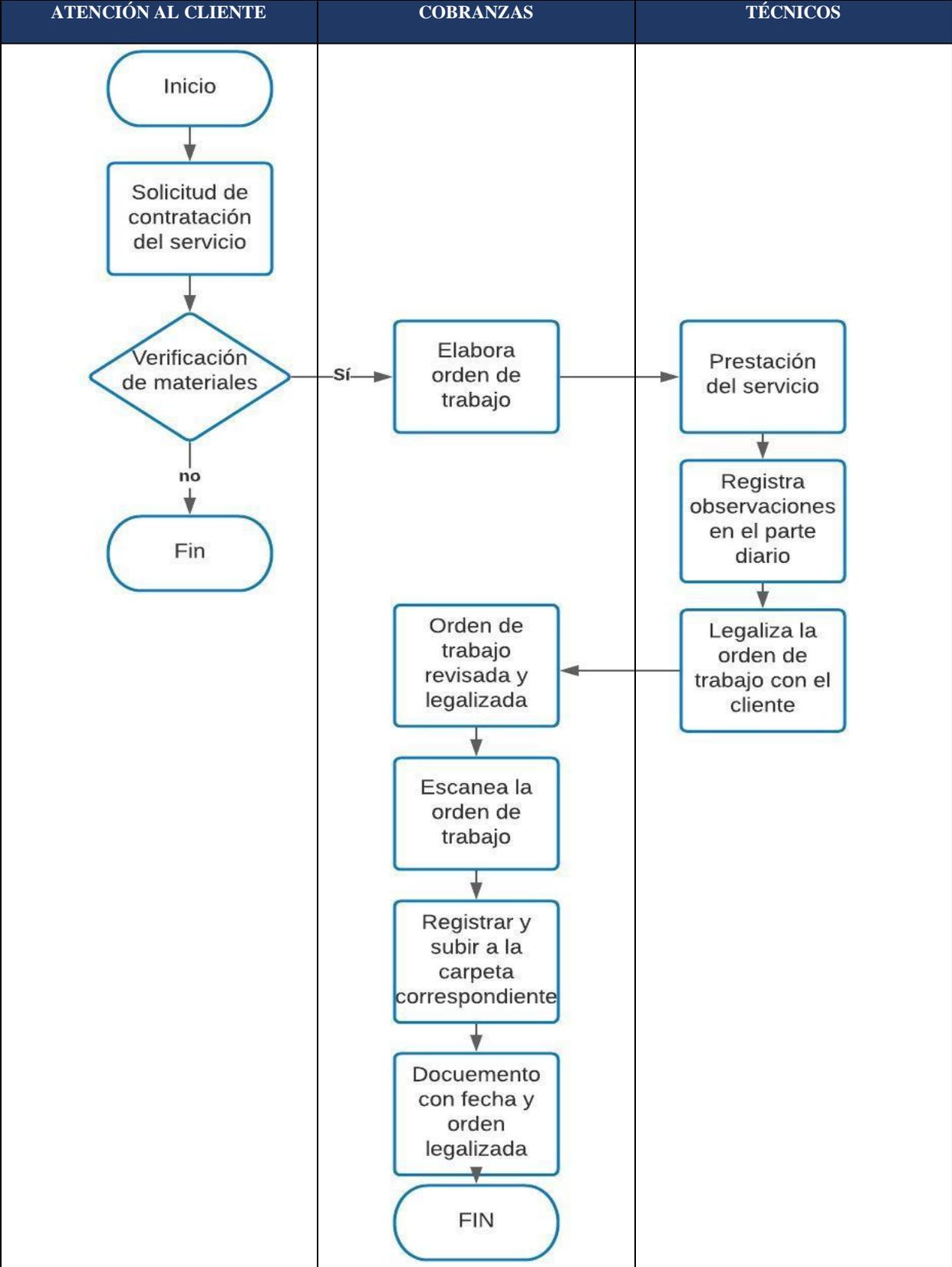


Figura 30 Proceso de Instalación
Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

Tabla 37
 Procesos de pagos con caja chica

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
|---|---|----------------------------------|--|--------------|
| | | TECNOLÓGICAS | | Página:001 |
| | | FLUJOGRAMAS DE PROCESOS | | |
| ADMINISTRACIÓN DEL FONDO DE CAJA CHICA | | | | |
| Objetivo: | Administrar eficientemente los recursos con los que cuenta la empresa para facilitar sus actividades operacionales diarias. | | | |
| Entrada: | Dinero asignado para caja chica | | | |
| Recursos: | Materiales: | Computador | | |
| | Humanos: | Contador, solicitantes | | |
| | Otros. | | | |
| Salida: | Desembolsos para gastos menores y emergentes. | | | |
| Indicador: | Documentación soporte en los gastos emergidos. | | | |
| Políticas: | <ul style="list-style-type: none"> • El fondo de caja chica tiene como objetivo incurrir en gastos menores y emergentes que faciliten las actividades diarias de los empleados. • Todos los desembolsos de caja chica deben ser justificados • Los gastos que no requieren comprobante son los de movilización • Todas las transacciones que se realizan por caja chica deben contar con la autorización del jefe financiero. | | | |
| Controles: | <ul style="list-style-type: none"> • Arqueos de caja chica permanentes y sorpresivos • Revisión y aprobación de los gastos de caja chica • Justificar con facturas la compra del material que se utilizó por caja chica. | | | |
| No. | Actividad | | | Responsables |
| 1 | Recibe y analiza el requerimiento solicitado por el empleado. | | | Contador |
| 2 | Elabora el vale de caja chica en base al requerimiento de efectivo, lo firma junto al empleado que lo solicita. | | | Contador |

| | | |
|---|--|-------------|
| 3 | Recibe el dinero, realiza el gasto y solicita al proveedor los respectivos justificativos o respaldos del gasto realizado. | Solicitante |
| 4 | Entrega los justificativos del gasto a la contadora. | Solicitante |
| 5 | Elabora un recibo y lo entrega a la contadora. | Solicitante |
| 6 | Liquida el vale de caja chica y lo archiva junto a los justificativos del gasto. | Contadora |

Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

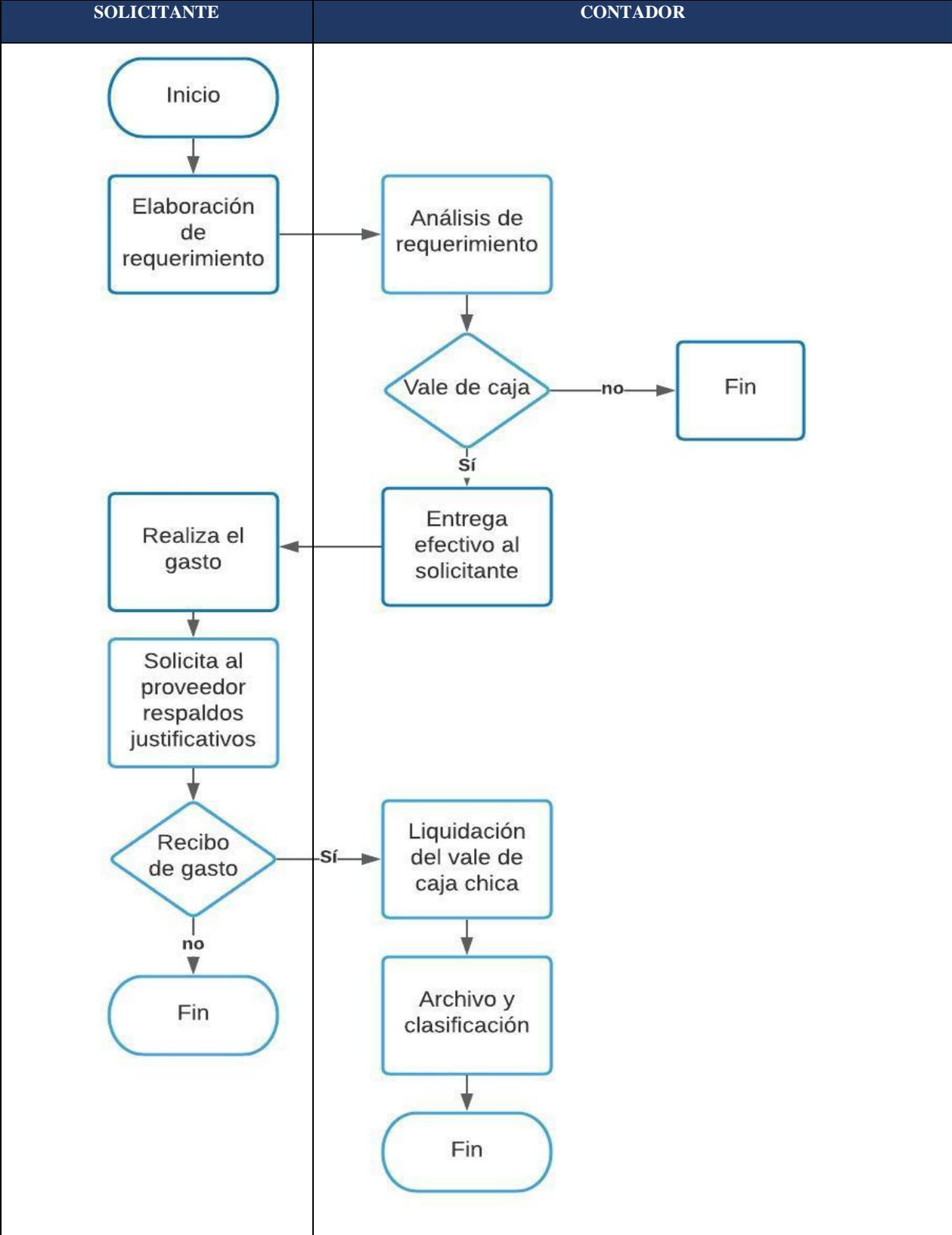


Figura 31 Proceso de pagos con caja chica
Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Tabla 38
Proceso de arqueo de caja chica

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
|---|--|----------------------------------|--|--------------|
| | | TECNOLÓGICAS | | Página:001 |
| | | FLUJOGRAMAS DE PROCESOS | | |
| ARQUEO DE CAJA CHICA | | | | |
| Objetivo: | Administrar eficientemente los recursos con los que cuenta la empresa para facilitar sus actividades operacionales diarias. | | | |
| Entrada: | Documentos soporte sobre gastos incurridos. | | | |
| Recursos: | Materiales: | Computador | | |
| | Humanos: | Contador, Gerente, Presidencia | | |
| | Otros. | | | |
| Salida: | Informe sobre todas las transacciones efectuadas por caja chica. | | | |
| Indicador: | Conciliación de los saldos en registros auxiliares sea igual al saldo de la cuenta mayor. | | | |
| Políticas: | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar a los responsables de custodiar los valores en efectivo. • El responsable de custodiar los valores en efectivo podrá ser auditado en cualquier momento según disposición del gerente. • Efectuar arqueos sorpresivos y permanentes. • Verificar y controlar semanalmente que la suma de los saldos en registros auxiliares sea igual al saldo de la cuenta mayor. | | | |
| Controles: | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar entradas y salidas de caja de forma permanente. • Llevar un registro de todas las transacciones efectuadas por caja chica. • Revisión de documentación constante en el cual se vea reflejado los justificativos y los respaldos necesarios. | | | |
| No. | Actividad | | | Responsables |
| 1 | Hacer una planificación donde consten personas delegadas por los directivos para realizar arqueos sorpresivos. | | | Contador |

| | | |
|---|---|------------|
| 2 | Llevar un cronograma en donde este identificado la fecha que se realizó el arqueo de caja, además de una adecuada programación. | Contador |
| 3 | Realizar la constatación física con los respectivos delegados. | Gerente |
| 4 | Realizar una constatación física con la cantidad existente en el sistema. | Gerente |
| 5 | Posteriormente de realizar el arqueo de caja se procederá a generar el informe necesario. | Contador |
| 6 | Si el informe es favorable generara una buena imagen para la empresa. | Contador |
| 7 | Si el informé es negativo se deberá notificar al jefe inmediato. | Contador |
| 8 | Acciones correctivas proponer soluciones favorables. | Presidente |

Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

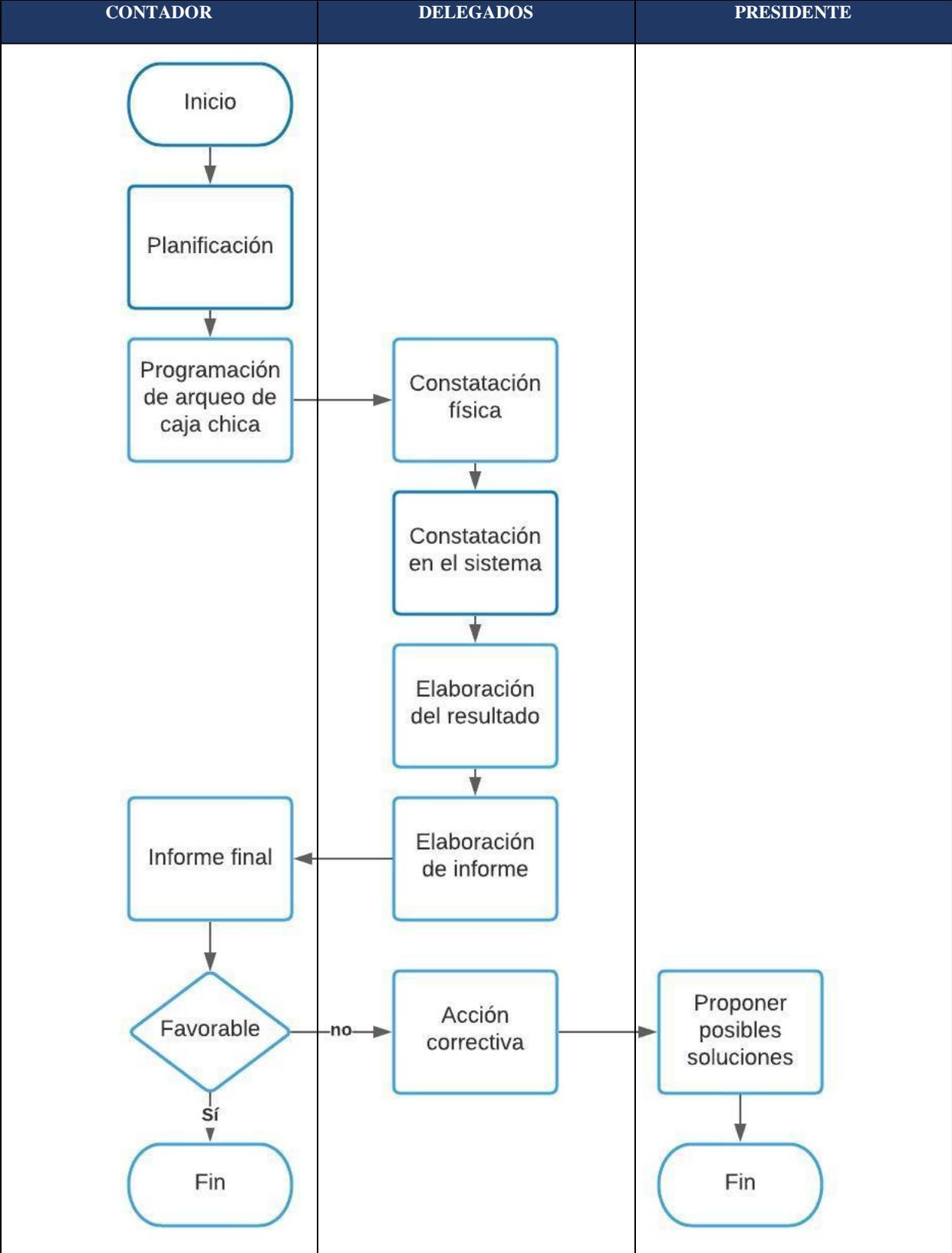


Figura 32 Proceso de arqueo de caja chica
Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Tabla 39
Proceso de cobro a clientes

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
|---|---|----------------------------------|--|--------------|
| | | TECNOLÓGICAS | | Página:001 |
| | | FLUJOGRAMAS DE PROCESOS | | |
| COBRO A CLIENTES | | | | |
| Objetivo: | Efectuar de manera correcta y oportuna el cobro de las facturas emitidas a los clientes por la prestación del servicio de internet. | | | |
| Entrada: | Cálculo de valores por cobrar a los clientes | | | |
| Recursos: | Materiales: | Computadora | | |
| | Humanos: | Departamento financiero | | |
| | Otros. | | | |
| Salida: | Reporte de cuentas por cobrar por cada cliente. | | | |
| Indicador: | Número de clientes con cuentas por cobrar. | | | |
| Políticas: | <ul style="list-style-type: none"> • El reporte de cuentas x cobrar y transferencias será entregado a la contadora los días viernes a primera hora. • Se realizará la solicitud de cancelación del servicio prestado mediante llamadas, correos electrónicos o personalmente. | | | |
| Controles: | <ul style="list-style-type: none"> • Se llevará un registro continuo de los cheques, efectivo, trasferencias y comprobantes de retención que cancele los clientes con sus respectivas facturas • Llevar un registro actualizado y organizado por fechas • Clasificar la documentación de acuerdo a los clientes • Verificar que la información registrada cuente con sus respectivas sustentaciones | | | |
| No. | Actividad | | | Responsables |
| 1 | Saca un reporte de CxC y se envía al área de cobranzas. | | | Contador |

| | | |
|---|--|-------------------|
| 2 | Imprime las transacciones bancarias que no se han realizado por partes de los clientes. | Contador |
| 3 | Verifica las facturas de ventas vencidas y realiza el proceso de cobro. | Área de cobranzas |
| 4 | Elabora el reporte de cobros y realiza las llamadas y envía los respectivos e-mails a sus deudores. | Área de cobranzas |
| 5 | Revisa las cuentas y el efectivo que se realizó durante la semana. | Área de cobranzas |
| 6 | Registra los cobros realizados | Área de cobranzas |
| 7 | Elabora la papeleta de depósito del efectivo recibido y se entrega al delegado para que proceda a realizar el depósito | Área de cobranzas |
| 8 | Realiza el depósito y se entrega al contador el comprobante para que realice el ingreso. | Delegado |
| 9 | Archiva el reporte de cobros y CxC y envía al contador para su registro. | Área de cobranzas |

Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

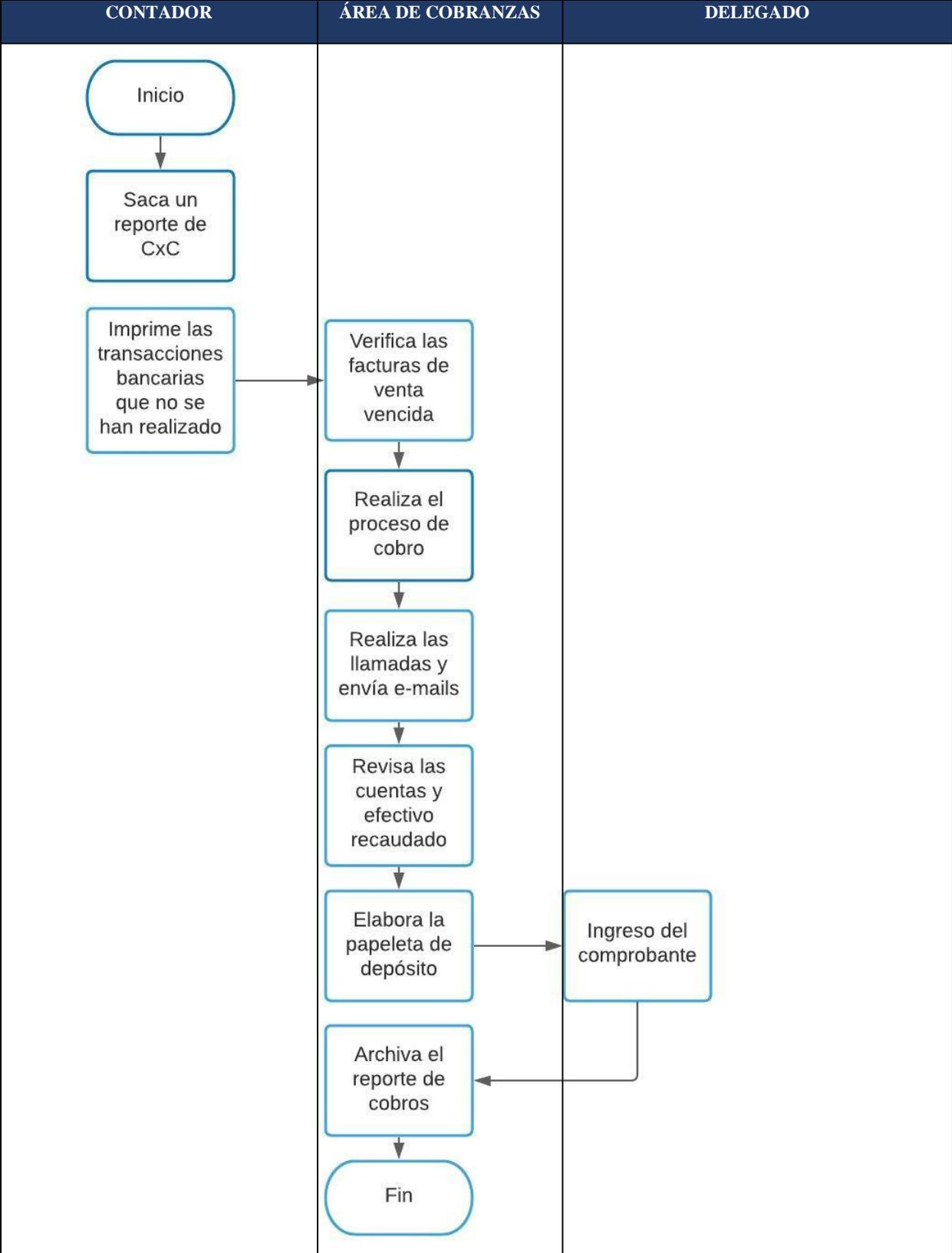


Figura 33 Proceso de cobro a clientes

Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Tabla 40
Proceso de contratación del personal

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES | | Versión:01 |
|---|--|----------------------------------|--|--------------------------|
| | | TECNOLÓGICAS | | Página:001 |
| | | FLUJOGRAMAS DE PROCESOS | | |
| CONTRATACIÓN DEL PERSONAL | | | | |
| Objetivo: | Seleccionar de manera correcta y oportuna al personal que conformará parte de la empresa. | | | |
| Entrada: | Identificar la necesidad de contratación | | | |
| Recursos: | Materiales: | Computadora | | |
| | Humanos: | Área de recursos humanos | | |
| | Otros. | | | |
| Salida: | Contratación del personal | | | |
| Indicador: | Número de trabajadores contratados en el área de recursos humanos | | | |
| Políticas: | <ul style="list-style-type: none"> • Reunir, unificar los criterios técnicos que permitan una correcta selección de personal. • Definir los lineamientos para el reclutamiento y selección de personal que permitan distinguir los candidatos ideales para cubrir las necesidades de la empresa. • Definir la forma técnica en que tendrán lugar los procesos de selección. • Garantizar el bienestar de los trabajadores y de la empresa. | | | |
| Controles: | <ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento a la evaluación del desempeño de la persona contratada, cada seis meses. | | | |
| No. | Actividad | | | Responsables |
| 1 | El área interesada genera el requerimiento del personal. | | | Área de recursos humanos |
| 2 | El área de talento humano genera una vacante especificando las necesidades del área interesada. | | | Área de recursos humanos |

| | | |
|---|---|--------------------------|
| 3 | Se recibe la documentación ya sea física o por correo electrónico se verifica las características especificadas. | Área de recursos humanos |
| 4 | Si en la documentación existen los requerimientos del área interesada, se llama a los candidatos y se especifica fecha y hora de entrevista. | Área de recursos humanos |
| 5 | Se aplica métodos de evaluación de actitudes y aptitudes del candidato para determinar si es apto para el puesto especificado. | Área de recursos humanos |
| 6 | Si el candidato es apto y aprobó en la entrevista de selección se procede a verificar los datos y referencias entregados, si los datos verificados son correctos continua el proceso caso contrario se confirma los datos entregados por el candidato en la recepción de documentación. | Área de recursos humanos |
| 7 | Si los datos presentados son correctos se realiza el examen correspondiente en el departamento medico si aprueba continua con el contrato caso contrario finaliza el proceso. | Área de recursos humanos |
| 8 | Ya aprobados todos los exámenes físicos se le es presentada la propuesta al candidato en esta consta el sueldo, los beneficios de ley y beneficios que la compañía le puede proporcionar si acepta continua el proceso de la firma del contrato caso contrario finaliza el proceso. | Área de recursos humanos |
| 9 | Si el candidato acepta la propuesta de contratación se procede a contratarlo y firmar el contrato. | Área de recursos humanos |

Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

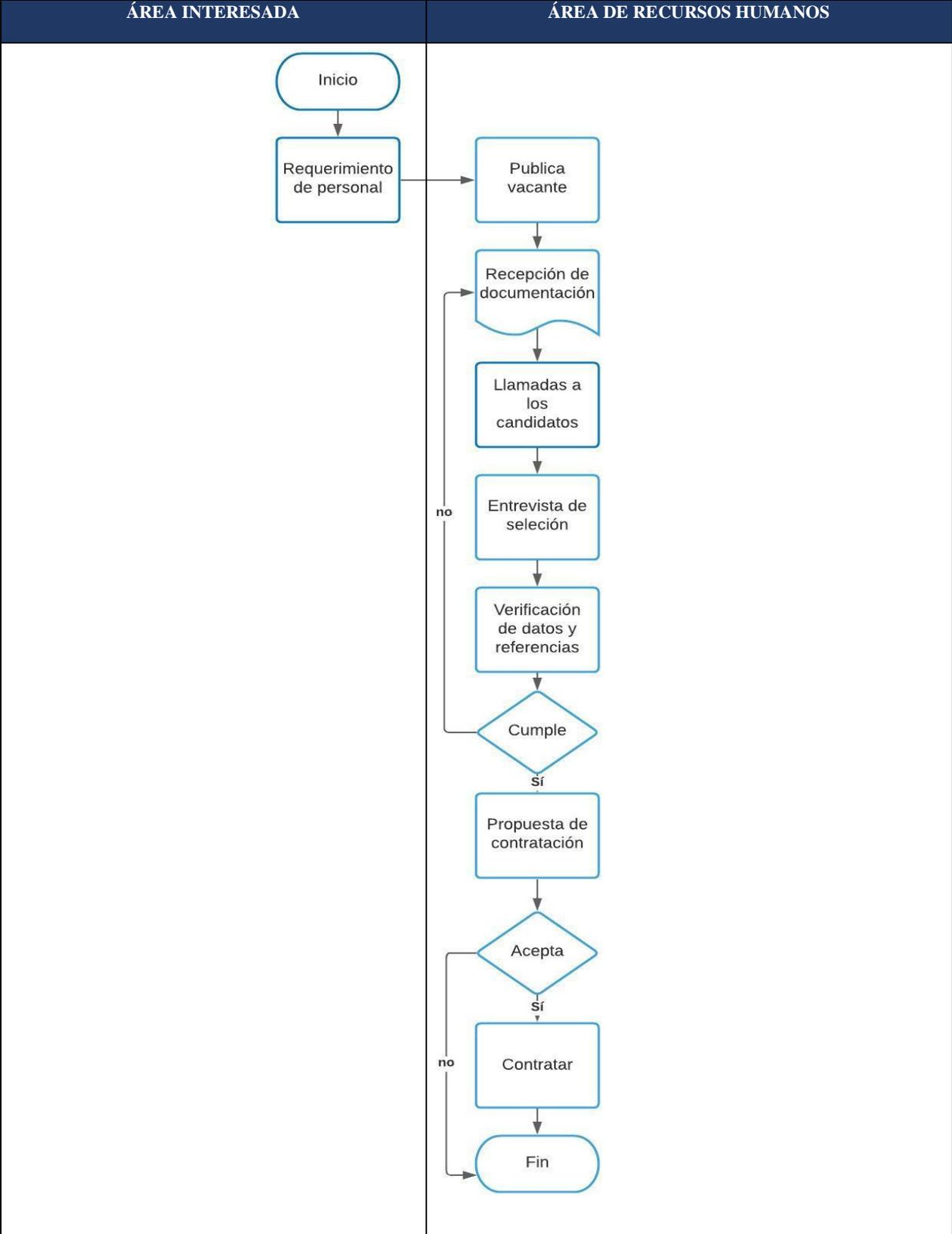


Figura 34 Procedimiento de contratación
 Fuente: Investigación directa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

- **Reglamento interno propuesto para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A**

Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A mantiene un reglamento sin actualizar, por lo cual se plantea la implementación de un reglamento interno de trabajo, que comprende todos los lineamientos sobre su aplicación, alcance, y particularidades que se deben efectuar dentro de la empresa. Estos lineamientos se encuentran dirigidos hacia los directivos y empleados, con sus respectivos derechos y obligaciones. (Ver anexo 9)

- **Código de ética propuesto para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A**

La empresa proveedora de servicios de internet no cuenta con un código de ética, por lo cual se propone la implementación de un documento que recoge los patrones de comportamiento, valores, lenguaje, los cuales se ven reflejados en la forma en que sus directores, gerentes o administradores la conducen, y cómo los empleados se desempeñan en la misma y que permite a la organización contar con lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse tanto por los directivos y/o dueños, como por los empleados en sus acciones diarias. (Ver anexo 10)

- **Reglamento Interno de Higiene y Seguridad Laboral propuesto para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A**

El reglamento Interno de Higiene y Seguridad Laboral comprende los deberes y limitaciones que debe cumplir el personal técnico, también se encuentra enfocado en la salud de los empleados, precautelando la vida de los empleados y de su entorno, en relación con sus actividades cotidianas. (Ver anexo 11)

1.3.2. Componente 2: Evaluación de Riesgo

Consta en la realización de un análisis y valoración de los riesgos más relevantes identificados, tomando en cuenta su probabilidad e impacto de acuerdo a los siguientes parámetros.

Probabilidad del riesgo

La probabilidad del riesgo se encuentra determinada por la posibilidad de que un riesgo pueda ocurrir, dicha probabilidad puede valorarse en base a criterios que determinan frecuencia.

Tabla 41
Valoración de la probabilidad del riesgo

| VALORACIÓN DE PROBABILIDAD | | |
|--|-------|--------------|
| Criterio | Valor | Probabilidad |
| La probabilidad de ocurrencia es muy alta y a su vez es evidente. | 3 | Alto |
| La probabilidad de ocurrencia se encuentra fundamentada y es posible que ocurra. | 2 | Medio |
| La amenaza no tiene suficiente probabilidad de ocurrencia. | 1 | Bajo |

Elaborado por: Las autoras

Impacto del riesgo

El impacto del riesgo es la dimensión de los efectos que puede causar la ocurrencia del riesgo dentro de la empresa.

Tabla 42
Valoración del impacto del riesgo

| VALORACIÓN DE IMPACTO | | |
|---|-------|---------|
| Criterio | Valor | Impacto |
| El impacto es altamente perjudicial, ocasiona enormes pérdidas y daños. | 3 | Alto |
| El impacto o daño puede ser controlado con intervención de terceros. | 2 | Medio |
| El impacto o daño puede ser controlado oportunamente. | 1 | Bajo |

Elaborado por: Las autoras

Tabla de ponderación

La calificación cuantitativa de cada uno de los riesgos, una vez aplicada la evaluación a la probabilidad e impacto, son valorados de acuerdo a los siguientes parámetros.

Tabla 43

Valoración de la tabla de ponderación

| VALORACIÓN DEL RIESGO | | |
|-----------------------|-------|----------|
| 6-9 | Alto | Rojo |
| 2-5 | Medio | Amarillo |
| 0-1 | Bajo | Verde |

Elaborado por: Las autoras

- **Matriz de riesgos propuesto para la empresa Airmax Telecom Soluciones**

Tecnológicas

La matriz de riesgos es una herramienta esencial y de gran apoyo que contribuirá a identificar de forma amplia los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas, para poder tratarlos y mitigarlos.

- **Identificación de los riesgos**

Tabla 44

Matriz de Identificación y valoración de los riesgos

| MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS | | | | | | | | |
|---|--|---|--|-------------------|--------------|---------|-------------|-----------------|
|  | | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | | | | |
| Tipo de riesgo | Objetivo | Riesgos | Descripción del riesgo | Factor del riesgo | Probabilidad | Impacto | Ponderación | Nivel de riesgo |
| OPERACIONALES | Planificar el talento humano eficazmente | Cambios de normativas, políticas y objetivos de la empresa. | Poca comunicación de nuevos objetivos empresariales | Interno | 3 | 3 | 9 | ALTO |
| | | Concentración de funciones en determinados cargos. | Personal antiguo que conoce el manejo de funciones determinadas de la empresa. | Interno | 2 | 3 | 6 | ALTO |
| | Clasificar los puestos de trabajos | Inexistencia del manual de funciones | Directiva con poco interés para crear y proponer en vigencia un manual de funciones. | Interno | 3 | 3 | 9 | ALTO |
| | | Definición errónea del organigrama estructural | Desconocimiento del negocio | Interno | 2 | 2 | 4 | MEDIO |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---------|---|---|---|-------|
| | Crear un proceso de reclutamiento y contratación que permita identificar y atraer los mejores talentos humanos | Modificación de formas de contratación del personal. | Desconocimiento de nuevos procesos y requisitos de contratación | Interno | 2 | 1 | 2 | MEDIO |
| | | Retrasos en los procesos de selección de talento humano | Falta de un manual de funciones | Interno | 1 | 2 | 2 | MEDIO |
| | Incrementar la productividad mediante capacitaciones para el desarrollo de conocimientos. | Presupuesto limitado para capacitaciones | Asignación de presupuesto a otras áreas | Interno | 2 | 2 | 4 | MEDIO |
| | | Capacitaciones deficientes | Inadecuada programación de las capacitaciones | Interno | 1 | 1 | 1 | BAJO |
| | Establecer un proceso efectivo para la evaluación de desempeño del personal. | Deficiente desempeño laboral | Falta de compromiso por parte del personal | Interno | 3 | 3 | 9 | ALTO |
| | | Falta de retroalimentación sobre el desempeño del recurso humano | Deterioro del clima laboral | Interno | 2 | 2 | 4 | MEDIO |

Elaborado por: Las autoras

1.3.3. Componente 3: Actividades de Control.

En base a la información obtenida después de la evaluación del riesgo, se aplicará las actividades de control para niveles jerárquicos a través de procedimientos con el fin de identificar, prevenir y corregir desviaciones para mitigar los riesgos al que se encuentra expuesta la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

- La gerencia general se encargará de la aprobación de los procesos mediante documentación escrita o electrónica con el fin de controlar las operaciones administrativas, contables y financieras de la institución.
- Las políticas y reglamento interno serán aprobada y actualizada por la gerencia general, además dar seguimiento o asignar a un responsable para supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas.
- La gerencia general será la encargada de aprobar el manual de funciones y plan de capacitación para el desarrollo eficiente y eficaz del recurso humano.
- La toma de decisiones será por la gerencia general en base a la información contable y financiera que el responsable presente, que también se diseñe y aplique un manual contable para el mejor manejo de cuentas contables

| | | |
|---|---|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | Versión:01 |
| | PROGRAMA DE CAPACITACIÓN | Página:001 |

- **Controles Administrativos**

Programa de Capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

I. Actividad de la empresa

Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A es una empresa proveedora de telecomunicaciones e internet.

II. Justificación

El recurso humano es indispensable en toda organización porque forma parte fundamental para desarrollar sus actividades dentro de la empresa. El personal es de gran ayuda para el cumplimiento de los objetivos institucionales y así mejorar ante la competencia.

Un personal motivado y capacitado colaborará positivamente, porque sus esfuerzos son reconocidos y representan la satisfacción de los trabajadores.

En base a lo expuesto, es importante la aplicación de capacitaciones continuas al personal para mejorar sus conocimientos, desarrollar sus capacidades y habilidades con el fin de ejecutar de forma eficiente las actividades que den como resultado de sus esfuerzos el éxito de la empresa. Por tal razón, se plantea el desarrollo de un Plan de Capacitación para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

III. Alcance

El presente Plan de Capacitación es para para todos quienes conforman y laboran en la empresa proveedora de telecomunicaciones e internet Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

IV. Fines del Plan de Capacitación

En el Plan de Capacitación se efectuará con el objetivo de lograr:

- Aumentar el nivel de rendimiento del personal en sus actividades.
- Formar y ampliar conocimientos de los avances tecnológicos en el desarrollo de sus tareas.
- Aprovechar habilidades del personal y su capacidad en la ejecución de actividades.
- Incrementar el grado de satisfacción de los clientes a través de la prestación de servicio de calidad.
- Mejorar las relaciones entre trabajadores con el fin de obtener resultados favorables.
- Brindar cuidado al recurso humano con capacitaciones del tema de riesgo laboral.

V. Objetivos

Objetivo General

- Instruir al recurso humano para el desarrollo eficiente y eficaz en la ejecución de las actividades que se realizan dentro de la organización, manteniendo un ambiente laboral agradable.

Objetivos Específicos

- Otorgar al personal ampliar sus conocimientos, desarrollar sus habilidades y capacidades en relación con las actividades que se realizan en la empresa.
- Minimizar los riesgos laborales que se encuentran presentes.
- Apoyar al recurso humano en cuanto a la preparación de acuerdo a la necesidad con certificaciones de las capacitaciones brindadas por parte de la empresa.

VI. Metas

- Brindar las capacitaciones a todo el recurso humano de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas.

- Incrementar al 100% el rendimiento del personal tanto individual como trabajo en equipo.
- Conservar a los trabajadores con actualización de conocimientos del desarrollo de las actividades que ellos ejecutan dentro de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas.

VII. Estrategias

- Realizar un foro para determinar los temas que se necesitan reforzar en cada área.
- Determinar los temas a impartir en las capacitaciones en base al presupuesto de la empresa.
- Dar seguimiento al proceso de capacitación del recurso humano con la finalidad de verificar su desarrollo y el éxito esperado en los resultados.

VIII. Acciones a desempeñar

Las acciones a desempeñar se basan en los temas a efectuarse en las capacitaciones a través de actividades o talleres que mejoren el trabajo de personal considerando:

Tabla 45
Acciones a desempeñar

| | TEMAS |
|------------------------------|--|
| Aspecto Institucional | <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento empresarial • Estructura organizacional • Cultura organizacional • Mejora continua |
| Imagen | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial basada en los stakeholders • Valores y Principios • Entrenamiento Motivacional • Comunicación y Clima laboral |

Operatividad

- Normativa contable
 - Procedimientos contables
 - Mantenimiento
 - Seguridad laboral
-

Fuente: Elaborado por las autoras

IX. Recursos

Las capacitaciones requieren de los siguientes recursos:

Tabla 46
Recursos

| DETALLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|-------------------|---|--|
| Humano | <ul style="list-style-type: none">• Expositores• Participantes• Facilitadores | La persona que imparte la capacitación debe cumplir con los requerimientos en aspectos administrativos, contables, financieros, eléctricos, técnicos en mantenimiento y reparación de equipos. |
| | <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura | Comprende el espacio físico dispuesto por la empresa para el desarrollo de las capacitaciones. |
| Materiales | <ul style="list-style-type: none">• Equipos | <ul style="list-style-type: none">• Mesas• Sillas• Portátil• Proyector• Carpetas• Pizarra• Marcadores• Hojas de papel• Esferos |
| | <ul style="list-style-type: none">• Documentos complementarios de apoyo educativo | <ul style="list-style-type: none">• Folletos• Certificados• Hoja de evaluación |

Fuente: Elaborado por las autoras

X. Financiamiento

Los gastos de las actividades planificadas de las capacitaciones al recurso humano se financiarán de los ingresos de la entidad determinados en su presupuesto.

XI. Presupuesto

Las capacitaciones se han determinado en base al siguiente presupuesto:

Tabla 47
Presupuesto

| DETALLE | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|--------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Honorarios Capacitadores | Dólares | 2 | \$ 50.00 | \$ 100.00 |
| Alquiler proyector | Unidad | 1 | \$ 20.00 | \$ 20.00 |
| Carpetas | Unidad | 16 | \$ 1.25 | \$ 20.00 |
| Marcadores | Unidad | 3 | \$ 0.90 | \$ 2.70 |
| Hojas de papel | Resma | 1 | \$ 4.50 | \$ 4.50 |
| Esferos | Unidad | 16 | \$ 0.40 | \$ 6.40 |
| Refrigerio | Unidad | 16 | \$ 2.00 | \$ 32.00 |
| Imprevistos | - | - | \$ 10.00 | \$ 10.00 |
| TOTAL PRESUPESTO | | | | \$ 195.60 |

Fuente: Elaborado por las autoras

XII. Cronograma

Tabla 48

Cronograma de capacitación

|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | | | | | | | | | | Versión:01 |
|---|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|------------|
| | CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN | | | | | | | | | | | Página:001 |
| | Hora por actividad: | 2 Horas | | | | | | | | | | |
| Actividades a desarrollar | Meses | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| • Seminario: Crecimiento empresarial | X | | | | | | | | | | | |
| • Conferencia: Estructura organizacional | | X | | | | | | | | | | |
| • Conferencia: Cultura organizacional | | | X | | | | | | | | | |
| • Seminario: Mejora continua | | | | X | | | | | | | | |
| • Taller: Gestión empresarial basada en los stakeholders | | | | | X | | | | | | | |
| • Conferencia: Valores y Principios | | | | | | X | | | | | | |
| • Conferencia y taller: Entrenamiento Motivacional | | | | | | | X | | | | | |
| • Taller: Comunicación y Clima laboral | | | | | | | | X | | | | |
| • Seminario: Normativa contable / tributaria | | | | | | | | | X | | | |
| • Conferencia: Procedimientos contables | | | | | | | | | | X | | |
| • Conferencia y taller: Mantenimiento | | | | | | | | | | | X | |
| • Conferencia y taller: Seguridad laboral | | | | | | | | | | | | X |

Fuente: Elaborado por las autoras

- **Controles Contables - Financieros**

Plan General de Cuentas

Comprende el listado de las cuentas contables útiles y necesarias para los registros de los hechos económicos de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, las cuentas de Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos y Gastos con su respectivo orden y codificación.

Tabla 49
Plan de Cuentas

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | Versión:01 |
|---|--|---|------------|
| | | CATÁLOGO DE CUENTAS | Página:001 |
| <i>Código</i> | <i>Cuentas</i> | | |
| 1 | ACTIVOS | | |
| 101 | ACTIVO CORRIENTE | | |
| 10101 | Efectivo y Equivalentes de Efectivo | | |
| 101.01 | Cajas | | |
| 101.02 | Bancos | | |
| 10102 | Activos Financieros | | |
| 1010204 | (-) Provisión por deterioro | | |
| 1010205 | Documentos y Cuentas por Cobrar clientes no relacionados | | |
| 1010206 | Documentos y Cuentas por Cobrar clientes relacionados | | |
| 1010208 | Otras Cuentas por Cobrar | | |
| 1010209 | (-) Provisión Cuentas incobrables y deterioro | | |
| 10103 | Inventarios | | |
| 10104 | Servicios y otros pagos anticipados | | |
| 10105 | Activos por Impuestos Corrientes | | |
| 10105.01 | Crédito tributario a favor de la empresa (IVA) | | |
| 10105.02 | Crédito tributario a favor de la empresa (i. R.) | | |
| 10105.03 | Anticipo de impuesto a la renta | | |
| 102 | ACTIVO NO CORRIENTE | | |
| 10201 | Propiedad, Planta y Equipo | | |
| 1020112 | (-) Depreciación Acumulada Propiedad, Planta y Equipo | | |

| | |
|------------|--|
| 2 | PASIVOS |
| 201 | PASIVO CORRIENTE |
| 20103 | Cuentas y Documentos por pagar |
| 20107 | Otras obligaciones corrientes |
| 2010701 | Con la administración tributaria |
| 2010702 | Impuesto a la renta por pagar del ejercicio |
| 2010703 | Con el IESS |
| 2010704 | Por beneficios de ley a empleados |
| 2010705 | Participación trabajadores por pagar del ejercicio |
| 2010706 | Participación trabajadores por pagar del ejercicio |
| 20110 | Anticipos de clientes |
| 3 | PATRIMONIO |
| 30 | PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA |
| 301 | Capital |
| 306 | Resultados acumulados |
| 307 | Resultados del ejercicio |
| 4 | INGRESOS |
| 41 | Ingresos de actividades ordinarias |
| 4102 | Prestación de servicios |
| 5 | GASTOS |
| 520101 | Sueldos, salarios y demás remuneraciones |
| 520102 | Aportes a la seguridad social |
| 520103 | Beneficios sociales e indemnizaciones |
| | |

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (2018)

- **Manual de Políticas y Procedimientos Financieros**

Este manual de procedimientos contables es una guía para el correcto manejo y registro de las cuentas y proceso contable en la empresa con el fin de garantizar información transparente y tener un control contable y financiero.

Tabla 50
Políticas y Procedimientos – Caja Chica

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | Versión:01 |
|--|--|---|---|------------|
| | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS | | Página:001 |
| Elemento | Grupo | Cuenta | Subcuenta | |
| Activo | Activo Corriente | Efectivo y Equivalentes de Efectivo | Caja Chica | |
| <i>DESCRIPCIÓN</i> | | | | |
| Caja Chica: | Este rubro corresponde al Efectivo y Equivalentes de Efectivo, representa una cantidad de dinero en efectivo para hacer desembolsos, gastos menores, urgentes de la empresa. | | | |
| Dinámica: | Saldo deudor | | | |
| <i>DÉBITO</i> | | | <i>CRÉDITO</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se debita en el momento que se repone el efectivo. | | | <ul style="list-style-type: none"> • Pagos menores o pequeños en efectivo. | |
| <i>POLÍTICAS</i> | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caja chica con monto máximo de \$ 300.00. ✓ Fondo de caja chica para gastos de materiales de aseo, suministros de oficina, pasajes, combustible, insumos. ✓ La reposición del fondo de caja chica se realizará con la autorización de la Gerencia General y cuando se ha utilizado el 60% del monto establecido. | | | | |

- ✓ Se debe contar con documentación de respaldo autorizados.
- ✓ Los documentos de esta cuenta deben ser entregados oportunamente al contador.
- ✓ Los arqueos del fondo de caja chica deben ser ejecutados en presencia del custodio.
- ✓ Realizar arqueos de caja chica periódicos y sorpresivos al responsable de este fondo.
- ✓ Si existen faltantes en el proceso de arqueos.
- ✓ En caso de existir sobrante de este fondo se considerará en el registro de la cuenta de otros ingresos; y en el caso de saldo faltante se descontará al responsable de este fondo en su rol de pagos.
- ✓ El cierre de esta cuenta es anual.

PROCEDIMIENTOS

| | |
|-----------------------------------|--|
| <i>Gerente General</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La apertura del fondo de caja chica por el monto ya establecido y la asignación de su custodio a través de documento escrito. ✓ Se da el monto del fondo de caja chica al custodio delegado. ✓ Se socializa al custodio delegado las políticas del fondo de caja chica. |
| <i>Custodio</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formaliza los egresos de caja chica debidamente pre numerados. ✓ Recibe solicitud de pago. ✓ Se determina si cumple con las políticas para este rubro. ✓ El formulario de egreso se legaliza. ✓ Se da el dinero al solicitante. ✓ Se archiva el documento de respaldo. ✓ Se presenta el informe para su debida reposición del fondo cuando se haya hecho uso del 60% del monto para que se autorice su reposición. |
| <i>Gerente General</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ El informe se revisa y aprueba para la reposición del fondo de caja chica. ✓ Autoriza la reposición del fondo de caja chica. ✓ Ejecuta su reposición del fondo. |
| <i>Custodio</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se procede a enviar la documentación de reposición del fondo de caja chica al contador para su registro oportuno. ✓ Cierre del fondo de caja chica anual. ✓ Elaboración de informe anual. ✓ Reporte del informe de gastos y cierre. |

Fuente: Elaborado por las autoras

- **Normativa Aplicable**

La normativa aplicable en el Sistema de Control Interno como:

- Constitución del Ecuador
- Contraloría General del Estado
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Normativa Contable
- Normas de Control Interno
- Ministerio del Trabajo
- Ministerio de Economía y Finanzas

Tabla 51
Políticas y Procedimientos – Bancos

| | | | | |
|---|---|---|--|------------------|
|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | Versión:01 |
| | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS | | Página:001 |
| Elemento | Grupo | Cuenta | | Subcuenta |
| Activo | Activo Corriente | Efectivo y Equivalentes de Efectivo | | Bancos |
| DESCRIPCIÓN | | | | |
| Bancos: | Este rubro forma parte del dinero en efectivo en las instituciones financieras de todos los movimientos económicos por concepto de depósitos o retiros. | | | |
| Dinámica: | Saldo deudor | | | |
| DÉBITO | | | CRÉDITO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Con aperturas de cuentas bancarias. | | | <ul style="list-style-type: none"> • Pagos Retiros de la cuenta. • Transferencias. | |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de realizar depósitos o transferencias en la cuenta. | <ul style="list-style-type: none"> • Pagos con cheques. |
| <i>POLÍTICAS</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se registrarán los comprobantes de ingreso y egreso pre numerados de las transferencias que se ejecuten en la cuenta bancaria. ✓ Toda transferencia debe ser autorizada por el gerente general. ✓ Los cheques tienen la firma del gerente general únicamente. ✓ Se revisan periódicamente los saldos de la cuenta bancaria antes de efectuar cualquier movimiento. ✓ Se debe entregar los documentos de soporte al contador oportunamente. ✓ Los depósitos deben realizarse a diario o en un plazo de 24 horas en la cuenta bancaria, por concepto de las recaudaciones que se efectúan en la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. ✓ La revisión de las conciliaciones bancarias se efectuarán cada mes. | |
| <i>PROCEDIMIENTOS</i> | |
| <i>Gerente General</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura de la cuenta bancaria a nombre de la empresa. ✓ Se asigna al responsable de efectuar los depósitos y retiros de la cuenta a través de documento escrito. |
| <i>Responsable</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectúa los depósitos de la empresa. ✓ Registra los comprobantes de ingresos. |
| <i>Gerente General</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Socialización de las políticas al responsable asignado. |
| <i>Responsable</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe solicitudes y aprobación del gerente general. ✓ Documentación respaldo. |

| | |
|-------------------------------|--|
| <i>Gerente General</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoriza pagos respectivos. |
| <i>Responsable</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro y archivo de comprobantes de ingreso y egreso. ✓ Envío de documentos al contador para el registro pertinente. |
| <i>Gerente General</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Remite el Estado de cuenta al contador para que efectuó la conciliación bancaria. ✓ Revisa y archiva conciliación bancaria. |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 52
 Políticas y Procedimientos – Cuentas por cobrar

| | | | | |
|---|---|--|--|------------|
|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | Versión:01 |
| | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS | | Página:001 |
| Elemento | Grupo | Cuenta | Subcuenta | |
| Activo | Activo Corriente | Cuentas y Documentos por cobrar | Cuentas por cobrar | |
| DESCRIPCIÓN | | | | |
| Cuentas por cobrar: | Este rubro forma parte de las deudas que están pendientes de cobro. | | | |
| Dinámica: | Saldo deudor | | | |
| DÉBITO | | | CRÉDITO | |
| <ul style="list-style-type: none"> En el caso de refinanciación la cuenta por cobrar, una vez anulada la deuda inicial. | | | <ul style="list-style-type: none"> Al realizar los cobros. Al renovar la deuda a cobrar. | |
| POLÍTICAS | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los plazos de pagos son: 30, 60, 90 días plazo: ✓ Los cobros serán efectuados por el responsable delegado por el gerente general o recaudado en las instalaciones de la empresa. ✓ Los clientes que se retrasen en el pago de sus deudas pendientes, se les incrementará un recargo del 1 al 2% sobre el valor en deuda. ✓ Se establecerá la provisión del 1% de cuentas incobrables según Artículo 10 # 11 de la LORTI. | | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | | | |

| | |
|------------------------------------|--|
| <i>Gerente General</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar el perfil del cliente. ✓ Aplicación de formularios pre numerados para contrato del servicio. |
| <i>Responsable de cobro</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar informe mensual. ✓ Enviar el mensaje recordatorio 2 días antes de la fecha de vencimiento de pago. ✓ Elaboración de informe para dar conocimiento de las cuentas cobradas y las que están pendientes de pago. ✓ Archivo de documentación de respaldo. ✓ Enviar oportunamente la información al contador para su registro. |
| <i>Contador</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de informe final o anual de esta cuenta por cobrar y su provisión del 1% de cuentas incobrables. |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 53

Políticas y Procedimientos – Cuentas y documentos por pagar

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | Versión:01 |
|---|---|---|-----------|------------|
| | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS | | Página:001 |
| Elemento | Grupo | Cuenta | Subcuenta | |
| Pasivo | Pasivo Corriente | Cuentas y Documentos por pagar | - | |
| <i>DESCRIPCIÓN</i> | | | | |
| Cuentas por pagar: | Este rubro se encuentran las deudas que mantiene la empresa, pendientes de pago. | | | |
| Dinámica: | Saldo acreedor. | | | |
| <i>DÉBITO</i> | | <i>CRÉDITO</i> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • En el momento que se efectúan los pagos. | | <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se obtiene créditos de los bancos. • Al existir créditos con proveedores. • Devengo de la deuda. | | |
| <i>POLÍTICAS</i> | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas las obligaciones de cancelar por la empresa deben ser autorizadas por la gerente general. ✓ Los pagos deben efectuar la persona asignada por el gerente general, por lo menos un día antes de su vencimiento. ✓ Guardar los documentos de respaldo de los pagos. ✓ Registro oportuno del pasivo. | | | | |
| <i>PROCEDIMIENTOS</i> | | | | |
| Gerente General | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoriza la apertura de la cuenta por pagar. ✓ Socializa las políticas correspondientes a este rubro con el responsable asignado por el gerente general. | | | |
| Responsable | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza calendario de fechas de pago. ✓ Archiva documentación soporte ✓ Elabora informes de los pagos efectuados. ✓ Enviar la información al contador de manera oportuna, para el registro pertinente. | | | |

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 54

Políticas y Procedimientos – Sueldos y Salarios

| | | | | |
|--|--|---|---|--------------------|
|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | Versión:01 |
| | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS | | Página:001 |
| Elemento | Grupo | Cuenta | | Subcuenta |
| Gastos | Gastos Operativos | Gastos de Personal –Beneficios Sociales | | Sueldos y Salarios |
| DESCRIPCIÓN | | | | |
| Sueldos y Salarios: | Este rubro considera las obligaciones a cancelar al recurso humano por el desarrollo de las actividades dentro de la empresa. | | | |
| Dinámica: | Saldo acreedor. | | | |
| DÉBITO | | | CRÉDITO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Costo de la mano de obra.. | | | <ul style="list-style-type: none"> • Asiento de cierre al final del periodo. | |
| POLÍTICAS | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ El pago de los sueldos y salarios se efectuarán los 5 primeros días de cada mes. ✓ Para su contabilización se debe entregar los registros auxiliares de forma oportuna al contador. ✓ Los anticipos solo se realizan con aprobación del gerente general. ✓ El descuento de los anticipos se efectuaran en el rol de pagos del empleado. | | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | | | |
| Responsable | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro detallado de los anticipos, descuentos, incremento por horas extras entre otros para determinar el cálculo pertinente del monto a pagar del mes. ✓ Presentar los registros auxiliares del mes al contador para que proceda a realizar los roles de los trabajadores. | | | |
| Contador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizarla entrega de roles de pagos para aprobar su pago y su registro. | | | |
| Gerente General | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprueba los pagos. ✓ Envía los roles de pago a la persona asignada. | | | |
| Responsable | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Da la copia de los roles de pago al trabajador y procede a su archivo. | | | |

Fuente: Elaborado por las autoras

- **Documentos de Control Financiero**

Los controles financieros dentro de las empresas permiten diagnosticar, evaluar y monitorear, de manera permanente las variaciones que se generen, con el fin de garantizar una correcta toma de decisiones. Son herramientas que ponen en marcha medidas de prevención, de conocimiento exacto de la situación de la institución a través de documentos de control financiero que comprenden los respaldos de los movimientos y actividades que se desarrollan dentro de la empresa. Entre las cuáles tenemos:

- ✓ **Reposición de caja chica:** la reposición del fondo de caja para pagos menores, se realiza cuando se haya consumido el 70% del fondo y se adjunte los documentos de respaldo. Dejando constancia en el documento de control. (Ver Anexo 12)
- ✓ **Arqueos de caja:** Es un mecanismo de control que se efectúa periódicamente de manera sorpresiva a los responsables de caja con el fin de comprobar el efectivo físico con lo recaudado, en base al siguiente formato. (Ver Anexo 13)
- ✓ **Comprobantes de ingreso:** Documento clave para el registro contable que comprenden todos los ingresos de dinero en efectivo, cheques u otras formas de recaudo. (Ver Anexo 14)
- ✓ **Comprobantes de egreso:** Es un documento contable que permite el registro de pagos de obligaciones. (Ver Anexo 15)
- ✓ **Conciliación bancaria:** Es un proceso de control de los valores económicos entre los movimientos de la empresa y la cuenta bancaria con el fin de descubrir y corregir errores en la contabilidad. (Ver Anexo 16)
- ✓ **Solicitud de servicio telefónico:** Documento que maneja la empresa como parte del proceso para la prestación del servicio como proveedora de telefonía fija. (Ver Anexo 17)

- ✓ **Solicitud de servicio de internet:** Documento que maneja la empresa proveedora de internet como parte del proceso para prestación del servicio. (Ver Anexo 18)
- ✓ **Orden de Instalación:** Documento que maneja la empresa como parte del proceso para la instalación del servicio que requiera el cliente. (Ver Anexo 19)

1.3.4. Componente 4: Información y Comunicación

Para este componente se deberá establecer parámetros de control, confiabilidad, aseguramiento o acceso de la información de las personas dentro de la empresa.

La comunicación interna es una herramienta clave dentro de las organizaciones a través del adecuado manejo de información se puede lograr transmitir las estrategias, objetivos, metas manteniendo una relación y conocimiento de lo que sucede en la institución; es decir, alinear a toda la organización.

Los procesos respecto a la comunicación interna de la empresa se fundamentan en la información de carácter administrativo, contable o financiero con el fin de plasmar o poner en conocimiento a los niveles superiores con el fin de que estos tomen decisiones en continua mejora para el desarrollo eficiente y eficaz de la empresa.

La comunicación interna permite informar al personal de los acontecimientos de la empresa para evitar incertidumbre, confusiones, murmuraciones o información errónea, además dialogar y escuchar ideas o propuestas del recurso humano para una toma de decisión asertiva.

A través de la implementación de un programa de comunicación se da a conocer las actividades de la proveedora de telecomunicaciones e internet Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, está en la obligación de socializar con el recurso humano.

| | | |
|---|---|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | Versión:01 |
| | PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA | Página:001 |

- **Programa de Comunicación Interna**

**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA EMPRESA AIRMAX
TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A**

Gerente General

Por medio del presente documento pongo en consideración las actividades a desarrollarse dentro de nuestra institución, con el propósito de mantener una comunicación efectiva y fortalecer la estructura organizacional, de esta manera socializar el direccionamiento y administración de la empresa haciéndoles partícipes del avance y éxito de los procesos que realizan.

Sandra Almeida

Gerente General

Objetivo General

- Informar y comunicar a todo el personal miembro de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A las tareas, actividades, procesos, cambios o actualizaciones que se presenten en la organización, con el fin de poner en conocimiento a todo el recurso humano logrando eficiencia y eficacia en la empresa.

Objetivo Específicos

- Informar y alinear a la organización en conocer la filosofía empresarial, objetivos, metas y estrategias.
- Democratizar a través de diálogos entre la dirección y empleados.

- Involucrar a todo el personal a ser partícipes de la organización.
- Compartir los éxitos logrados en la empresa.

Aplicaciones

- Saludo por el Gerente General.
- Poner en conocimiento la filosofía empresarial.
- Reglamento Interno, actualizaciones y Código de ética.
- Políticas internas y actualizaciones.
- Constancia de asistencia al plan de comunicación.
- Dar a conocer los éxitos logrados o relevantes de la empresa.
- Constancia de los recursos y los responsables a cargo.
- Dar espacio a ideas u opiniones.
- Brindar un ambiente armónico.
- Resultados en toda la organización.

Recurso Humano Objetivo: Todos los miembros de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

Emisor: Gerente General o asesor.

Recursos: Micrófono, parlante, cartelera informativa, hojas impresas, buzón de sugerencias.

- **Programa de Aplicaciones**

Tabla 55
Programa de aplicaciones

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A Programa de aplicaciones del plan de información y comunicación | | |
|---|-------------------|--|------------|----------------------|
| Actividad | Modo | Tiempo | Duración | Recursos |
| • Saludo por el Gerente General. | Inicio de labores | Diario Lunes a Viernes | 5 minutos | Micrófono y parlante |
| • Poner en conocimiento la filosofía empresarial. | Publicación | Semanal Lunes | 10 minutos | Cartelera |
| • Reglamento Interno, actualizaciones y Código de ética. | Salón de reunión | Semanal Lunes | 45 minutos | Micrófono y parlante |
| • Políticas internas y actualizaciones. | Salón de reunión | Mensual Martes | 45 minutos | Micrófono y parlante |
| • Constancia de asistencia al plan de comunicación. | Publicación | Mensual Lunes | 10 minutos | Cartelera |

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------|----------------|----------------------|
| • Dar a conocer los éxitos logrados o relevantes de la empresa. | Salón de reunión | Semanal Viernes | 30 minutos | Micrófono y parlante |
| • Constancia de los recursos y los responsables a cargo. | Publicación | Mensual Lunes | 5 minutos | Hojas impresas |
| • Dar espacio a ideas u opiniones. | Buzón de sugerencias | Diario Lunes a Viernes | Todo el tiempo | Buzón de sugerencias |
| • Brindar un ambiente armónico. | Publicación de fechas importantes | Diario Lunes a Viernes | Todo el tiempo | Cartelera |
| • Resultados en toda la organización. | Salón de reunión | Fin de mes | 50 minutos | Micrófono y parlante |

FIRMAS:

.....
Aprobado por: Gerencia General

Fuente: Elaborado por las autoras

Presupuesto

Tabla 56
Presupuesto

| DETALLE | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|-------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Micrófono | Unidad | 2 | \$ 30.00 | \$ 60.00 |
| Parlante | Unidad | 2 | \$ 70.00 | \$ 140.00 |
| Cartelera informativa | Unidad | 1 | \$ 10.00 | \$ 10.00 |
| Hojas impresas | Resma | 1 | \$ 4.50 | \$ 4.50 |
| Buzón de sugerencias | Unidad | 1 | \$ 20.00 | \$ 20.00 |
| Imprevistos | - | - | \$ 10.00 | \$ 10.00 |
| TOTAL PRESUPESTO | | | | \$ 244.50 |

Fuente: Elaborado por las autoras

1.3.5. Componente 5: Supervisión

- **Indicadores financieros propuestos para Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A**

En la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, las medidas de control y supervisión son las acciones para toda la organización en aspectos administrativos, contables y financieros para evaluar eficiencia y eficacia por medio de los indicadores.

Tabla 57
Indicadores Financieros y de Gestión

|  | | |
|---|--|---|
| AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | Versión:01 |
| INDICADORES FINANCIEROS Y DE GESTIÓN | | Página:001 |
| SOLVENCIA | | |
| Indicador | Fórmula | Resultado |
| Endeudamiento del Activo | $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$ | Determina el nivel de autonomía financiera. <ul style="list-style-type: none"> • Índice elevado: la empresa depende de sus acreedores y dispone de una limitada capacidad de endeudamiento. • Índice bajo: representa un elevado grado de independencia de la empresa, frente a sus acreedores. |
| Endeudamiento Patrimonial | $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$ | Mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. |
| Endeudamiento del Activo Fijo | $\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Neto Fijo Tangible}}$ | Si el cálculo de este indicador tiene un cociente igual o mayor a 1, |

| | | |
|---------------------------|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Igual o > a 1: significa que la totalidad del activo fijo se pudo haber financiado con el patrimonio de la empresa, sin necesidad de préstamos de terceros. |
| Apalancamiento | $\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$ | <p>Analizan la cantidad de capital que entra en forma de deuda (préstamos)</p> <p>Evalúa la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras.</p> |
| Apalancamiento Financiero | $\frac{\frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Patrimonio}}}{\frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo Total}}}$ | <ul style="list-style-type: none"> • > a 1: indica que es rentable recurrir a la financiación ajena. • < a 1: cuando el ratio de apalancamiento financiero es menor que 1 indica que el coste de la financiación ajena hace que la rentabilidad sea inferior que si solo se invierte capital propio. |
| LIQUIDEZ | | |
| Razón Corriente | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | <p>La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo. |
| Capital de Trabajo neto | (Activo Corriente) – (Pasivo Corriente) | Indica la cantidad de recursos con los que cuenta una empresa para poder seguir |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | | trabajando una vez que se paguen todos los pasivos a corto plazo. |
| Prueba Ácida | $\frac{(\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios})}{\text{Pasivo Corriente}}$ | Verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de las ventas de sus existencias. |
| <i>RENTABILIDAD</i> | | |
| Margen Bruto | $\frac{(\text{Ventas} - \text{Costo de ventas})}{\text{Ventas}}$ | Comparar la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos. |
| Margen Operacional | $\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$ | Indica si el negocio es o no lucrativo. |
| Rentabilidad neta de ventas | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$ | Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta |
| <i>EFICIENCIA</i> | | |
| Rotación de inventarios | $\frac{\text{Costo de mercadería vendida}}{\text{Inventario promedio}}$ | Se mide el control del número de veces que se han renovado las existencias durante un período de tiempo, normalmente un año. |
| Rotación de Proveedores | $\frac{\text{Compras del periodo}}{\text{Promedio de proveedores}}$ | Indica el tiempo promedio o de días en que se requiere realizar el pago de obligaciones adquiridas con los proveedores de la empresa |
| Rotación de cartera | $\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$ | Determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo |
| <i>DESEMPEÑO</i> | | |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| Crecimiento en Ventas | $\frac{\text{Ventas al año Corriente}}{(\text{Ventas año anterior}) \times 100}$ | Para que exista crecimiento de la empresa es necesario que las metas competitivas y las metas financieras estén en equilibrio. |
| Índice de participación en el mercado | $\frac{\text{Ventas de la Empresa}}{(\text{Total de Ventas en el sector}) \times 100}$ | Índice de competitividad que utilizan las empresas para conocer su desempeño con respecto a sus competidores. |
| <i>ESTRATÉGICOS</i> | | |
| Capacitaciones | $\frac{\text{Nº de H de capacitaciones efectuadas}}{(\text{Nº de H de capacitación planificadas}) \times 100}$ | Evaluar desempeño de las competencias de los trabajadores. |
| Mantenimiento | $\frac{\text{Nº de mantenimientos efectuados}}{(\text{Mantenimientos planificados al año}) \times 100}$ | Indicador que mide la cantidad de esfuerzo que se requiere para mantener el equipo en servicio, así como la eficiencia y la eficacia con la que se despliegan los trabajadores en el desempeño de sus funciones. |

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros)

- **Cuestionarios de Control Interno propuestos para Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A**

Mediante estos instrumentos propuestos para la empresa, le permitirá realizar la evaluación del control interno, bajo el enfoque COSO III que, contribuirá a mejorar las operaciones de toda la organización, a su vez detectar los procesos y actividades que presenten inconvenientes para poder solucionarlos oportunamente para poder cumplir con los objetivos institucionales.

Por lo tanto, se plasmará un ejemplo sobre la aplicación de estos cuestionarios, con la información obtenida de la situación actual de la empresa. Este ejemplo será una guía clave para el empresario, para que, posteriormente, él mismo pueda aplicarlos como método de supervisión.

Información general

Se realizará evaluaciones de control interno a través de cuestionarios, los cuales tendrán una calificación para determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo, a continuación, se detallan las fórmulas correspondientes:

- **Calificación del riesgo**

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

RC= Riesgo de control

- **Fórmulas**

$$NR=100\% -NC$$

$$NC= \frac{CT \times 100}{PT}$$

- **Técnica de calorimetría**

Tabla 58

Calorimétrica de evaluación nivel de confianza y riesgo

| | Intervalo nivel de confianza | Respuesta al riesgo | |
|-----------|------------------------------|---------------------|--------|
| | | CONFIANZA | RIESGO |
| Rojos | 15%-50% | Bajo | Alto |
| Amarillos | 51%-75% | Media | Media |
| Verdes | 76%-95% | Alta | Bajo |

Fuente: Elaborado por las autoras

4.4. Evaluación componente Entorno de Control

Según COSO III determinan cinco principios del componente ambiente de control.

- Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

- Ejerce responsabilidad de supervisión
- Establece estructura, autoridad y responsabilidad
- Compromiso a ser competente
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- **Modelo de Aplicación Práctica del Sistema de Control Interno**

Tabla 59
Cuestionario de control interno componente entorno de control

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III | | | | | | | |
|--|---|----|-----|--|--------|------------|----------|
| ENTIDAD: AIRMAX SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | | |  | | | |
| COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL | | | | | | | |
| Objetivo: Determinar el control interno relacionado con el componente Ambiente de control en el área administrativa de Airmax Soluciones Tecnológicas | | | | | | | |
| PREGUNTAS | Respuesta | | | Evaluación | | COMENTARIO | |
| | SÍ | NO | N/A | Pond. | Calif. | | |
| Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos | | | | | | | |
| 1 | ¿Cuenta Airmax Soluciones Tecnológicas S.A con un código de ética que le permita vigilar y tratar las cuestiones relacionadas con la ética? | | X | | 1 | 0 | No posee |
| 2 | ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido? | | X | | 1 | 0 | No posee |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|---|--|
| 3 | ¿En el código de ética se encuentran definidas cuales podrían ser las consecuencias o acciones disciplinarias a tomar ante actos indebidos? | | X | | 1 | 0 | No posee |
| Responsabilidad y Supervisión | | | | | | | |
| 4 | ¿Los jefes de los departamentos revisan que cada uno de los procedimientos se lleve de manera óptima? | X | | | 1 | 1 | Los jefes supervisan los procesos existentes |
| Establece estructura, organización y responsabilidad | | | | | | | |
| 5 | ¿Los jefes de departamentos exigen el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficiencia y eficacia de acuerdo a las actividades de la entidad | | X | | 1 | 0 | |
| 6 | ¿Se toman acciones oportunas que ayuden a corregir las deficiencias? | | X | | 1 | 0 | |
| 7 | ¿La empresa cuenta con un organigrama que manifieste claramente las relaciones jerárquico/funcionales de la empresa y permita el flujo de información entre las áreas? | | X | | 1 | 0 | La empresa cuenta con un organigrama, pero no se refleja claramente las relaciones jerárquico/funcionales. |
| 8 | ¿Cuenta la empresa con personal suficiente y capacitado para cumplir con los objetivos institucionales? | X | | | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|---|--|
| 9 | ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad en el reglamento interno? | | X | | 1 | 0 | |
| 10 | ¿Se ha definido la misión y visión institucional? | | X | | 1 | 0 | La empresa si cuenta con misión y visión, pero necesita redefinirse. |
| 11 | ¿Se ha definido metas para poder medir el rendimiento de la empresa? | | X | | 1 | 0 | |
| Compromiso a ser competentes | | | | | | | |
| 12 | ¿Se encuentran claramente definidas por escrito las funciones para cada uno de los empleados de la empresa? | | X | | 1 | 0 | |
| 13 | ¿La descripción de los cargos posee el perfil requerido y las habilidades o competencias con las que se debe cumplir para el puesto de trabajo? | X | | | 1 | 1 | |
| 14 | ¿El desempeño del personal es evaluado periódicamente, considerando los aspectos mencionados en la descripción del cargo? | | X | | 1 | 0 | |
| Asignación de autoridad y responsabilidad | | | | | | | |
| 15 | ¿Existe un reglamento interno para la empresa? | | X | | 1 | 0 | Se encuentra en proceso de actualización |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|----|---|--|
| 16 | ¿El Reglamento Interno se ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido? | | X | | 1 | 0 | |
| TOTAL | | | | | 16 | 3 | |
| Ponderación 1=Cumple 0=No cumple | | | | | | | |

Fuente: Gerente de la empresa y documentación de la misma
Elaborado por: La autora

Una vez analizado el componente de entorno de control, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Fórmula nivel de confianza**

- $NC = \frac{CT \times 100}{PT}$

$$NC = \frac{3 \times 100}{16}$$

$$NC = 18,75\%$$

- **Fórmula nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 12,5\%$$

$$NR = 81,25\%$$

- **Técnica de Calorimetría**

Tabla 60
Técnica de Calorimetría aplicado al componente entorno de control

| Intervalo nivel de confianza | | Respuesta al riesgo | |
|------------------------------|---------|---------------------|--------|
| | | CONFIANZA | RIESGO |
| Rojo | 15%-50% | Bajo | Alto |

Fuente: Cuestionario evaluación control interno componente entorno de control
 Elaboración: Las autoras

Una vez efectuado el cuestionario de control interno al componente entorno de control se determinó que la empresa cuenta con un nivel de confianza bajo del 18,75%, de acuerdo a la técnica de calorimetría se lo representa con el color rojo. Además, se determina que el nivel de riesgo es alto con el 81,25%, por lo tanto, es necesario que la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A, establezca por escrito procedimientos que lleven a cabo un buen manejo del componente y designar medidas correctivas.

- **Deficiencias**

- La empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A no cuenta con un código de ética, en el cual se encuentren reflejados los valores, principios que debe seguir el personal de la empresa, además, de que se reflejen las consecuencias disciplinarias a tomar ante actos indebidos.
- No se exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficiencia y eficacia.
- Los jefes de departamento no toman acciones oportunas que ayuden a corregir las deficiencias detectadas.
- La empresa si cuenta con un organigrama, pero no se refleja claramente los niveles de autoridad y responsabilidad.

- No se encuentran por escrito las funciones de cada integrante de la empresa.
 - No se realiza una descripción de los cargos
 - La empresa cuenta con misión y visión, pero esta no se encuentra correctamente definida y difundida, debido a que tienen diferentes misiones y visiones en sus páginas de internet.
 - No se han definido metas para poder medir el rendimiento de la empresa.
 - La empresa cuenta con un reglamento interno, pero se encuentra en proceso de actualización.
- **Herramientas y procedimientos propuestos para llevar a cabo los procedimientos de control interno**
 - Rediseñar la misión y visión de la empresa
 - Implementar un código de ética
 - Implementar un manual de funciones
 - Socializar mediante talleres el código de ética, manual de funciones y reglamento interno hacia los empleados

4.5. Evaluación componente Evaluación del Riesgo

Según COSO III determina cuatro principios del componente evaluación del riesgo. De los cuales se especifica los objetivos más relevantes:

- Identifica y analiza los riesgos
- Evalúa el riesgo de fraude
- Identifica y analiza0020cambios importantes

Tabla 61
Cuestionario de control interno componente evaluación del riesgo

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III | | | | | | | |
|---|---|----|-----|------------|--|------------|--|
| ENTIDAD: AIRMAX SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | | | |  | | |
| COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO | | | | | | | |
| Objetivo: Determinar el control interno relacionado con el componente Evaluación del Riesgo en la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A | | | | | | | |
| PREGUNTAS | Respuesta | | | Evaluación | | COMENTARIO | |
| | SÍ | NO | N/A | Pond. | Calif. | | |
| Especifica objetivos relevantes | | | | | | | |
| 1 | ¿Los objetivos establecidos tienen alineación con las prioridades de la empresa? | | X | | 1 | 0 | |
| 2 | ¿Se realiza una identificación de riesgos relevantes que pueda afectar la consecución de objetivos? | | X | | 1 | 0 | |
| Identifica y analiza riesgos | | | | | | | |
| 3 | ¿Se realizan estudios de la situación de la empresa que le permita implementar actividades efectivas y evitar posibles riesgos? | | X | | 1 | 0 | |
| 4 | ¿Existen mecanismos para identificar los cambios que puedan tener efecto importante | | X | | 1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|---|--|
| | para el cumplimiento de las actividades de la empresa? | | | | | | |
| Evalúa el riesgo de fraude | | | | | | | |
| 5 | ¿Se encuentran debidamente implementados controles en la empresa, que permitan identificar los riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas? | | X | | 1 | 0 | |
| 6 | ¿Se realiza evaluaciones a los jefes de departamento para verificar su gestión y los gastos en los cuales han incurrido, estén debidamente sustentados? | | X | | 1 | 0 | |
| Identifica y analiza cambios importantes | | | | | | | |
| 7 | ¿Se analiza los posibles impactos antes de realizar cualquier cambio? | X | | | 1 | 1 | |
| 8 | ¿La empresa cuenta con medidas mediante las cuales mitiga la ocurrencia de los riesgos? | | X | | 1 | 0 | |
| TOTAL | | | | | 8 | 0 | |
| Ponderación 1=Cumple 0=No cumple | | | | | | | |

Fuente: Integrantes de la empresa y documentación de la misma
Elaborado por: Las autoras

Una vez analizado el componente evaluación del riesgo, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Fórmula nivel de confianza**

- $NC = \frac{CT \times 100}{PT}$

$$NC = \frac{2 \times 100}{8}$$

$$NC = 25\%$$

- **Fórmula nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 25\%$$

$$NR = 75\%$$

- **Técnica de Calorimetría**

Tabla 62

Técnica de Calorimetría aplicado al componente evaluación del riesgo

| | Intervalo nivel de confianza | Respuesta al riesgo | |
|------|---------------------------------|---------------------|--------|
| | | CONFIANZA | RIESGO |
| Rojo | 15%-50% | Bajo | Alto |

Fuente: Cuestionario evaluación control interno evaluación del riesgo

Elaboración: Las autoras

Una vez efectuado el cuestionario de control interno al componente evaluación del riesgo se determinó que la empresa cuenta con un nivel de confianza bajo del 25%, de acuerdo a la técnica de calorimetría se lo representa con el color rojo. Además, se determina que el nivel de riesgo es alto con el 75%, por lo tanto, es necesario que la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A, elabore una matriz de evaluación de riesgos para medir la probabilidad de ocurrencia y existencia de los mismos.

- **Deficiencias**

- En la empresa no se realiza la identificación de los riesgos relevantes que pueden afectar a la consecución de los objetivos.
- No se implementan actividades efectivas para evitar posibles riesgos.
- Además, no se cuentan con mecanismos y medidas para identificar los riesgos que puedan afectar las actividades de la empresa.

- **Herramientas y procedimientos propuestos para llevar a cabo los procedimientos de control interno**

- Implementar una matriz de evaluación e identificación de riesgos

4.6. Evaluación componente Actividades de Control

Según COSO III se determinan cuatro principios del componente actividades de control.

- Selecciona y desarrolla actividades de control
- Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Se implementa a través de políticas y procedimientos

Tabla 63

Cuestionario de control interno componente actividades de control

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III | | | | | | | |
|---|--|----|-----|------------|--|------------|----------|
| ENTIDAD: AIRMAX SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | | | |  | | |
| COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | | | |
| Objetivo: Determinar el control interno relacionado con el componente actividades de control en el área administrativa de Airmax Soluciones Tecnológicas | | | | | | | |
| PREGUNTAS | Respuesta | | | Evaluación | | COMENTARIO | |
| | SÍ | NO | N/A | Pond. | Calif. | | |
| Selecciona y desarrolla actividades de control | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa tiene establecidas por escrito las funciones específicas a realizar por cada uno de los empleados y directivos de la misma? | | X | | 1 | 0 | |
| 2 | ¿Se ha realizado análisis estructurales y mediciones sobre el desempeño de las unidades que permita identificar exceso o deficiencia en la cantidad de personal? | | X | | 1 | 0 | |
| 3 | ¿Se realizan arqueos físicos periódicos y sorpresivos? | | X | | 1 | 0 | No posee |
| 4 | ¿Se realizan capacitaciones al personal conforme a los requerimientos, las destrezas y | X | | | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|---|--|
| | habilidades del recurso humano? | | | | | | |
| 5 | ¿Se evalúa el desempeño de los jefes de departamento y directiva, y se revisa periódicamente el cumplimiento de sus objetivos? | | X | | 1 | 0 | |
| 6 | ¿En las facturas se controlan las fechas límites para el pago, antes del vencimiento de las mismas? | X | | | 1 | 1 | |
| 7 | ¿Se aplica el principio de partida doble en el registro de transacciones? | X | | | 1 | 1 | |
| 8 | ¿Se presentan de forma oportuna los Estados Financieros a los organismos de control? | X | | | 1 | 1 | |
| 9 | ¿Se cancelan a tiempo las obligaciones tributarias? | X | | | 1 | 1 | |
| 10 | ¿Los pagos a los empleados de la empresa son realizados de forma oportuna? | X | | | 1 | 1 | |
| Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología | | | | | | | |
| 11 | ¿Existe un resguardo apropiado de la información que maneja el departamento Administrativo, Financiero y Contables? | X | | | 1 | 1 | |
| 12 | ¿Se lleva un registro computarizado de la | X | | | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|---|--|
| | información financiera patrimonial y presupuestaria en un sistema único, común, oportuno y confiable? | | | | | | |
| Se implementa a través de políticas y procedimientos | | | | | | | |
| 13 | ¿Se cuentan con políticas establecidas para la evaluación de procesos, procedimientos, y tareas que se ejecuten dentro del proceso contable y financiero? | | X | | 1 | 0 | |
| 14 | ¿Se ha establecido políticas, procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas? | | X | | 1 | 0 | |
| 15 | ¿Se ha establecido procedimientos de supervisión a los diferentes procesos de la empresa para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales? | | X | | 1 | 0 | |
| 16 | ¿Existen políticas establecidas para el manejo de gastos e ingresos? | | X | | 1 | 0 | |
| 17 | ¿Existen políticas para el uso y manejo de los fondos en efectivo? | | X | | 1 | 0 | |
| 18 | ¿Los gastos efectuados son sustentados con el debido comprobante? | X | | | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|----|----|--|
| 19 | ¿La directiva rinde cuentas de los gastos realizados en un periodo determinado? | X | | | 1 | 1 | |
| 20 | ¿Se cuenta con un procedimiento formal de sanciones para las faltas del personal que comprometen los procedimientos y políticas establecidas? | | X | | 1 | 0 | |
| 21 | ¿Se revisa que los comprobantes de ingreso y egreso posean información de sustento veraz y confiable? | X | | | 1 | 1 | |
| TOTAL | | | | | 21 | 11 | |
| Ponderación 1=Cumple 0=No cumple | | | | | | | |

Fuente: Integrantes de la empresa y documentación de la misma

Elaborado por: Las autoras

Una vez analizado el componente de actividades de control, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Fórmula nivel de confianza**

- $NC = \frac{CT \times 100}{PT}$

$$NC = \frac{11 \times 100}{21}$$

$$NC = 52,38\%$$

- **Fórmula nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 52,38\%$$

$$NR = 47,61\%$$

- **Técnica de Calorimetría**

Tabla 64

Técnica de Calorimetría aplicado al componente actividades de control

| | Intervalo nivel de | Respuesta al riesgo | |
|------|--------------------|---------------------|--------|
| | confianza | CONFIANZA | RIESGO |
| Rojo | 51%-75% | Medio | Medio |

Fuente: Cuestionario evaluación control interno componente actividades de control

Elaboración: Las autoras

Una vez efectuado el cuestionario de control interno al componente actividades de control se determinó que la empresa cuenta con un nivel de confianza medio del 52,38%, de acuerdo a la técnica de calorimetría se lo representa con el color amarillo. Además, se determina que el nivel de riesgo es medio con el 47,61%, por lo tanto, los controles efectuados son básicos, pero es necesario que la empresa establezca por escrito procedimientos para llevar a cabo un mejor manejo de las actividades de control.

- **Deficiencias**

- La empresa no tiene establecidas por escrito las funciones específicas a realizar por parte de los empleados.
- No se ha realizado un análisis estructural para medir el desempeño de los diferentes departamentos que permita identificar exceso o deficiencia en la cantidad de personal.
- No se realizan arquez físicos, periódicos y sorpresivos que permitan identificar las deficiencias y posibles fraudes.
- No se evalúa el desempeño de los jefes de departamento, ni se revisa periódicamente el cumplimiento de sus objetivos.

- No se han establecido políticas para la evaluación de procesos, procedimientos dentro del proceso contable y financiero.
 - No se han establecido políticas de responsabilidad y rendición de cuentas.
 - No se ha establecido procedimientos de supervisión a los diferentes procesos de la empresa para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
 - No existen políticas para el uso y manejo de gastos e ingresos, ni para el uso y manejo de los fondos en efectivo.
 - No se cuenta con procedimientos formales de sanciones para las faltas cometidas por parte del personal.
- **Herramientas y procedimientos propuestos para llevar a cabo los procedimientos de control interno**
 - Implementar políticas de responsabilidad y rendición de cuentas en el área contable en sus diferentes procesos.
 - Implementar controles internos en caja
 - Implementar controles internos para gastos administrativos
 - Implementar políticas sobre sanciones emitidas a los empleados por faltas cometidas.

4.7. Evaluación componente Información y Comunicación

Según COSO III se determinan tres principios del componente información y comunicación:

- Información relevante y de calidad
- Comunicación interna
- Comunicación externa

Tabla 65
Cuestionario de control interno componente información y comunicación

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III | | | | | | | |
|--|---|----|-----|------------|--|------------|--|
| ENTIDAD: AIRMAX SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | | | |  | | |
| COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | | | | |
| Objetivo: Determinar el control interno relacionado con el componente información y comunicación en la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A | | | | | | | |
| PREGUNTAS | Respuesta | | | Evaluación | | COMENTARIO | |
| | SÍ | NO | N/A | Pond. | Calif. | | |
| Información relevante y de calidad | | | | | | | |
| 1 | ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información? | X | | | 1 | 1 | |
| 2 | ¿Dentro del área Financiero-Contable cuenta con información periódica relevante sobre leyes, reglamentos, políticas etc.? | | X | | 1 | 0 | |
| 3 | ¿Los medios de comunicación que utiliza la empresa para difundir instrucciones e información relacionada con las | X | | | 1 | 1 | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|---|---|--|---|---|
| | actividades propias de la misma son de fácil acceso al personal? | | | | | |
| 4 | ¿Los métodos de comunicación consideran tiempo, público, la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativa? | | X | | 1 | 0 |
| Comunicación interna | | | | | | |
| 5 | ¿Se ha entregado al personal la información de las actividades generales que desarrolla el departamento financiero y contable? | X | | | 1 | 1 |
| 6 | ¿Existen medios a través de los cuales los empleados puedan denunciar posibles irregularidades o quejas? | | X | | 1 | 0 |
| Comunicación externa | | | | | | |
| 7 | ¿Los clientes de la empresa conocen los objetivos que tiene la misma para brindar un mejor servicio a la ciudadanía? | X | | | 1 | 1 |
| 8 | ¿Existe comunicación y retroalimentación entre los empleados, sobre las diversas problemáticas? | X | | | 1 | 1 |
| 9 | ¿Se comunica la información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas? | | X | | 1 | 0 |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|----------|----------|--|
| TOTAL | | | | 9 | 5 | |
| Ponderación 1=Cumple 0=No cumple | | | | | | |

Fuente: Integrantes de la empresa y documentación de la misma

Elaborado por: Las autoras

Una vez analizado el componente información y comunicación, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Fórmula nivel de confianza**

- $$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NC = \frac{5 \times 100}{9}$$

$$NC = 55,55\%$$

- **Fórmula nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 55,5\%$$

$$NR = 44,45\%$$

- **Técnica de Calorimetría**

Tabla 66

Técnica de Calorimetría aplicado al componente información y comunicación

| | Intervalo nivel de confianza | Respuesta al riesgo | |
|------|---------------------------------|---------------------|--------|
| | | CONFIANZA | RIESGO |
| Rojo | 51%-75% | Medio | Medio |

Fuente: Cuestionario evaluación control interno componente actividades de control

Elaboración: Las autoras

Una vez efectuado el cuestionario de control interno al componente información y comunicación se determinó que la empresa cuenta con un nivel de confianza medio del 55,55%, de acuerdo a la técnica de calorimetría se lo representa con el color amarillo. Además, se determina

que el nivel de riesgo es medio con el 44,45%, por lo tanto, los controles efectuados son deficientes, pero es necesario que la empresa establezca por escrito procedimientos para llevar a cabo un mejor manejo del componente y aplicar medidas correctivas.

- **Deficiencias**

- El departamento financiero no cuenta con información periódica sobre cambios en reglamentos, políticas etc.
- En la empresa no existen medios a través de los cuales los empleados puedan denunciar posibles irregularidades o quejas.
- No se comunica la información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas.

- **Herramientas y procedimientos propuestos para llevar a cabo los procedimientos de control interno**

- Implementar políticas de información y comunicación

4.8. Evaluación componente Supervisión

Según COSO III se determinan dos principios del componente supervisión:

- Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Evalúa y comunica deficiencias

Tabla 67

Cuestionario de control interno componente de supervisión

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III | | | | | | | |
|--|--|----|-----|--|--------|------------|--|
| ENTIDAD: AIRMAX SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | | |  | | | |
| COMPONENTE: SUPERVISIÓN | | | | | | | |
| Objetivo: Determinar el control interno relacionado con el componente de supervisión en la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A | | | | | | | |
| PREGUNTAS | Respuesta | | | Evaluación | | COMENTARIO | |
| | SÍ | NO | N/A | Pond. | Calif. | | |
| Conduce evaluaciones continuas y/o independientes | | | | | | | |
| 1 | ¿Se evalúa la calidad del trabajo dentro de la empresa? | | X | | 1 | 0 | |
| 2 | ¿Se monitorea el cumplimiento de los fondos? | X | | | 1 | 1 | |
| 3 | ¿Cuándo se observan novedades dentro de los departamentos se comunica al gerente de manera oportuna? | X | | | 1 | 1 | |
| 4 | ¿Se compara habitualmente las actividades y los gastos incurridos y se evalúa las causas de los desvíos? | X | | | 1 | 1 | |
| Evalúa y comunica deficiencias | | | | | | | |
| 5 | ¿Se concilia periódicamente los pagos efectuados en sus diferentes formas de pago | | X | | 1 | 0 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|--|----------|----------|
| | (efectivo y transferencia) mediante su registro contable? | | | | | |
| 6 | ¿Existe un inventario documentado y actualizado de todos los activos fijos que conforman la empresa? | | X | | 1 | 0 |
| 7 | ¿Todos los medios de almacenamiento de información, tanto en papel como en digital, son manipulados y asegurados físicamente? | X | | | 1 | 1 |
| 8 | ¿Se encuentran asegurados los bienes de la empresa y otros equipos vulnerables? | X | | | 1 | 1 |
| 9 | ¿Se valora los resultados de las evaluaciones continuas realizadas? | | X | | 1 | 0 |
| TOTAL | | | | | 9 | 5 |
| Ponderación 1=Cumple 0=No cumple | | | | | | |

Fuente: Integrantes de la empresa y documentación de la misma

Elaborado por: Las autoras

Una vez analizado el componente de supervisión, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Fórmula nivel de confianza**

- $NC = \frac{CT \times 100}{PT}$

$$NC = \frac{5 \times 100}{9}$$

$$NC = 55,55\%$$

- **Fórmula nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 55,5\%$$

$$NR = 44,45\%$$

- **Técnica de Calorimetría**

Tabla 68

Técnica de Calorimetría aplicado al componente de supervisión

| | Intervalo nivel de confianza | Respuesta al riesgo | |
|------|---------------------------------|---------------------|--------|
| | | CONFIANZA | RIESGO |
| Rojo | 51%-75% | Medio | Medio |

Fuente: Cuestionario evaluación control interno componente de supervisión

Elaboración: Las autoras

Una vez efectuado el cuestionario de control interno al componente de supervisión se determinó que la empresa cuenta con un nivel de confianza medio del 55,55%, de acuerdo a la técnica de calorimetría se lo representa con el color amarillo. Además, se determina que el nivel de riesgo es medio con el 44,45%, por lo tanto, los controles efectuados son deficientes, pero es necesario que la empresa establezca por escrito procedimientos para llevar a cabo un mejor manejo del componente y aplicar medidas correctivas.

- **Deficiencias**

- En la empresa no se realiza evaluaciones de calidad del trabajo dentro de cada departamento.
- No se concilian periódicamente los pagos efectuados en sus diferentes formas de pago.

- No se cuenta con un inventario documentado y actualizado de todos los activos fijos que conforman la empresa.
- En la empresa no se valora los resultados de las evaluaciones continuas realizadas.

4.9. Evaluación general de los componentes de COSO III

Evaluación general del nivel de confianza y riesgo efectuado a través de modelo COSO III en la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A

Tabla 69
Evaluación general COSO III

| Componentes COSO III | Nivel de confianza | | Nivel de riesgo | |
|----------------------------|--------------------|-------|-----------------|-------|
| | % | Nivel | % | Nivel |
| Entorno de control | 18,75% | Bajo | 81,25% | Alto |
| Evaluación del riesgo | 25% | Bajo | 75% | Alto |
| Actividades de control | 52,38% | Medio | 47,61% | Medio |
| Información y comunicación | 55,55% | Medio | 44,45% | Medio |
| Supervisión | 55,55% | Medio | 44,45% | Medio |

Fuente: Cuestionarios evaluación de control interno
Elaboración: Las autoras

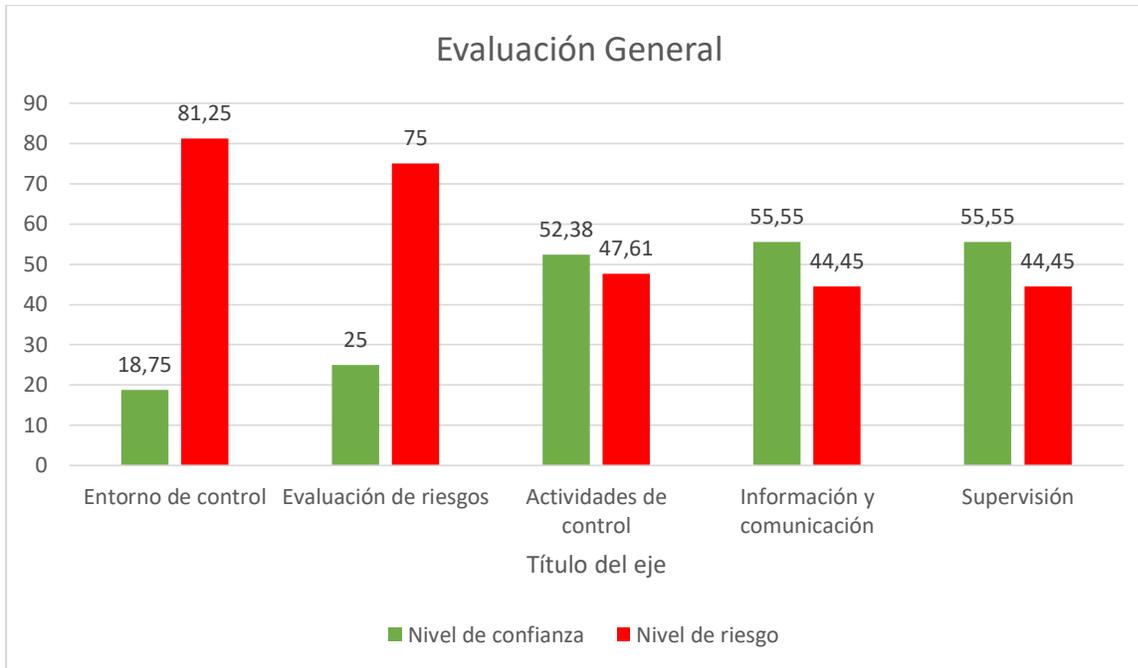


Figura 35 Evaluación general COSO III
Fuente: Cuestionarios evaluación de control interno
Elaboración: Las autoras

Una vez concluido la aplicación de los cuestionarios de control interno basado en los cinco componentes COSO III, se evidencia que el nivel de confianza es bajo, por lo tanto, el nivel de riesgo es alto. Consecuentemente es necesario implementar mecanismos de control que ayuden a reducir los riesgos y cumplir con los objetivos institucionales.

CAPÍTULO V

5. VALIDACIÓN

5.1. Introducción

El propósito de un sistema de control interno es resguardar los recursos de la empresa, evitando así grandes pérdidas para la empresa, ya sea por fraude o negligencia. También ayuda a detectar las desviaciones que se presenten, y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

De acuerdo a la investigación realizada se pudieron evidenciar varias falencias, siendo como la principal el no contar con un sistema de control interno, el cuál contribuirá a una adecuada gestión administrativa, contable y financiera, además no se cuenta con un reglamento interno, código de ética, manual de funciones y ausencia de procedimientos para mitigar los riesgos, impidiendo así, que se tomen decisiones adecuadas para cumplir con los objetivos institucionales de la empresa., por lo cual se propone la elaboración de un sistema de control interno para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas.

Una vez implementada la propuesta del sistema de control interno administrativo, contable y financiero para la empresa, se procede a realizar la validación de su factibilidad, lo cuál será indispensable para la junta directiva, ya que se comprobará que los lineamientos planteados en el proyecto serán los más adecuados para la misma

5.2. Descripción del estudio

5.2.1. Objetivo

Validar el sistema de control interno para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

5.2.2. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo que interviene en la validación, con el fin de realizar una adecuada implementación del sistema de control interno administrativo, contable y financiera, se encuentra conformado por:

- Directora trabajo de grado
- Docentes especializados en el tema

A continuación, se detalla los integrantes del equipo de trabajo:

Tabla 70
Equipo de trabajo

| Docentes Oponentes |
|---|
| Dr. Saráuz Estevez Luis Vinicio |
| Dra. Aragón Cuamacás Gloria Esperanza |
| Docente Tutora |
| Ing. Espinoza Gavilanes Dolores Del Rocío |
| Autores |
| Báez Chiluisa Jeniffer Andrea |
| Baldeón Morocho Zayra Estefanía |

Fuente: Investigación directa

5.2.3. Metodología de verificación

Para la elaboración del sistema de control interno, se trabajó conjuntamente con nuestra docente tutora y los docentes oponentes, el primer paso a realizar fue la descripción de la propuesta, posteriormente se procedió a la revisión de las partes que la componen, conformado por las partes administrativa, contable y financiera, generando mayor confianza dentro de la empresa.

Para garantizar lo expuesto se elaboró una matriz de validación, la cual consta con el objetivo, los respectivos indicadores a los cuales se les asigna una calificación y posteriormente se procederá a la interpretación de los resultados.

La matriz propuesta es la siguiente:

Tabla 71
Matriz de verificación

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS MATRIZ DE VERIFICACIÓN | | | |
|---|------------------------------|--|---------------|----|---------------|
| OBJETIVO | PROPUESTA | INDICADORES | ¿SE VERIFICÓ? | | OBSERVACIONES |
| | | | SÍ | NO | |
| Validar el sistema de control interno para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. | ENTORNO DE CONTROL | Misión | X | | |
| | | Visión | X | | |
| | | Valores institucionales | X | | |
| | | Organigrama | X | | |
| | | Manual de funciones | X | | |
| | | Cadena de valor | X | | |
| | | Flujogramas de procesos | X | | |
| | | Reglamento Interno | X | | |
| | | Código de ética | X | | |
| | | Reglamento interno de higiene y seguridad laboral | X | | |
| | EVALUACIÓN DEL RIESGO | Matriz de riesgos | X | | |

| | | | | | |
|--|-----------------------------------|---|---|--|--|
| | ACTIVIDADES DE CONTROL | Programas de capacitación y desarrollo del talento humano | X | | |
| | | Plan de cuentas | X | | |
| | | Manual de políticas y procedimientos financieros | X | | |
| | | Documentos de control financiero | X | | |
| | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | Programa de comunicación interna | X | | |
| | SUPERVISIÓN | Indicadores Financieros | X | | |
| | | Cuestionarios de control interno | X | | |

Fuente: Investigación directa

5.2.4. Factores a validar

Tabla 72
Factores de verificación

| PROPUESTA | FACTORES A VALIDAR | ¿SE VERIFICÓ? | |
|-----------------------------------|---|---------------|----|
| | | SI | NO |
| ENTORNO DE CONTROL | Misión | | |
| | Visión | | |
| | Valores institucionales | | |
| | Organigrama | | |
| | Manual de funciones | | |
| | Cadena de valor | | |
| | Flujogramas de procesos | | |
| | Reglamento Interno | | |
| | Código de ética | | |
| | Reglamento interno de higiene y seguridad laboral | | |
| EVALUACIÓN DEL RIESGO | Matriz de riesgos | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | Programas de capacitación y desarrollo del talento humano | | |
| | Plan de cuentas | | |
| | Manual de políticas y procedimientos financieros | | |
| | Documentos de control financiero | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | Programa de comunicación interna | | |

Indicadores Financieros

Cuestionarios de control interno

Fuente: Investigación directa

5.2.5. Método de calificación

Una vez identificados los factores a validar para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A se propone el siguiente esquema de calificación:

Tabla 73
Método de calificación

| Criterio | Puntuación | Rango de interpretación |
|-----------------------|------------|-------------------------|
| Muy aplicable | 3 | 68% - 100% |
| Aplicable | 2 | 34% - 67% |
| Poco aplicable | 1 | 0% - 33% |

Fuente: Investigación directa

Los rangos establecidos se obtuvieron mediante la sumatoria de los factores identificados, dividido para los tres criterios que son muy aplicable, aplicable y poco aplicable, luego se procede a obtener un resultado porcentual multiplicado por cien, de la siguiente manera:

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

Dónde:

V= Validación

CO= Calificación Obtenida

CT= Calificación Total (Sumatoria total de puntajes obtenidos)

5.3. Resultados

Tabla 74
Matriz de validación docentes

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|---|----------|------------|--------------------|----------|------------|--------------------|----------|------------|
| | | MATRIZ DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
| SISTEMA DE CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | |
| AUTORAS: | | | | | | | | | | |
| FECHA: | | | | | | | | | | |
| CAPITULO | FACTORES | Ing. Rocío Espinoza | | | Dr. Vinicio Saráuz | | | Dra. Gloria Aragón | | |
| | | CRITERIOS | | | CRITERIOS | | | CRITERIOS | | |
| | | M/A (3) | A (2) | P/A (1) | M/A (3) | A (2) | P/A (1) | M/A (3) | A (2) | P/A (1) |
| I | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | | | | | | | | | |
| II | PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS | | | | | | | | | |
| III | DIAGNÓSTICO SITUACIONAL | | | | | | | | | |
| IV | PROPUESTA | | | | | | | | | |
| | Entorno de Control | | | | | | | | | |
| 1 | Misión | 3 | | | 3 | | | 3 | | |
| 2 | Visión | 3 | | | 3 | | | 3 | | |
| 3 | Valores institucionales | 3 | | | 3 | | | 3 | | |
| 4 | Organigrama | 3 | | | 3 | | | 3 | | |
| 5 | Manual de funciones | 3 | | | 3 | | | | 2 | |
| 6 | Cadena de valor | 3 | | | 3 | | | 3 | | |
| 7 | Flujogramas de procesos | 3 | | | 3 | | | | 2 | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|
| 8 | Reglamento Interno | 3 | | | | 2 | | | 2 | |
| 9 | Código de ética | 3 | | | | 2 | | | 2 | |
| 10 | Reglamento interno de higiene y seguridad laboral | 3 | | | | 2 | | | 2 | |
| | Evaluación del riesgo | | | | | | | | | |
| 11 | Matriz de riesgos | 3 | | | | 2 | | | 2 | |
| | Actividades de Control | | | | | | | | | |
| 12 | Programas de capacitación y desarrollo del talento humano | 3 | | | 3 | | | 3 | | |
| 13 | Plan de cuentas | 3 | | | 3 | | | | 2 | |
| 14 | Manual de políticas y procedimientos financieros | 3 | | | 3 | | | | 2 | |
| 15 | Documentos de control financiero | 3 | | | 3 | | | | 2 | |
| | Información y Comunicación | | | | | | | | | |
| 16 | Programa de comunicación interna | 3 | | | | 2 | | | 2 | |
| | Supervisión | | | | | | | | | |
| 17 | Indicadores Financieros | 3 | | | 3 | | | | 2 | |
| 18 | Cuestionarios de control interno | 3 | | | 3 | | | 3 | | |
| RESULTADOS | | 54 | 0 | 0 | 39 | 10 | 0 | 21 | 22 | 0 |
| FIRMAS | | | | | | | | | | |

Tabla 75
Resultados

| Frecuencia | Frecuencia x Resultado |
|--------------|------------------------|
| 3 | 114 |
| 2 | 32 |
| 1 | 0 |
| TOTAL | 146 |

Tabla 76
Resultados totales

| Total | Resultado | Porcentaje |
|--------------|-------------|------------|
| 49/54 | 0,91 | 91% |
| 54/54 | 1,00 | 100% |
| 43/54 | 0,79 | 79% |
| TOTAL | 0,90 | 90% |

Análisis:

Una vez obtenido el porcentaje de validación de la propuesta y analizado los rangos de aceptación se determina que el sistema de control interno administrativo, contable y financiero para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A de la provincia de Imbabura es **MUY APLICABLE** con un porcentaje de validación del 90%

5.4. Resultados

Tabla 77

Matriz de validación al personal

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS MATRIZ DE VERIFICACIÓN | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------|--|---|------------|----------|------------|------------|----------|------------|------------|----------|------------|---------------|
| OBJETIVO | PROPUESTA | No | INDICADORES | CRITERIOS | | | CRITERIOS | | | CRITERIOS | | | OBSERVACIONES |
| | | | | M/A (3) | A (2) | P/A (1) | M/A (3) | A (2) | P/A (1) | M/A (3) | A (2) | P/A (1) | |
| Validar el sistema de control interno para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. | Entorno de Control | 1 | Misión | X | | | X | | | X | | | |
| | | 2 | Visión | X | | | X | | | X | | | |
| | | 3 | Valores institucionales | X | | | X | | | X | | | |
| | | 4 | Organigrama | X | | | X | | | X | | | |
| | | 5 | Manual de funciones | X | | | X | | | X | | | |
| | | 6 | Cadena de valor | X | | | X | | | X | | | |
| | | 7 | Flujogramas de procesos | X | | | X | | | X | | | |
| | | 8 | Reglamento Interno | X | | | X | | | X | | | |
| | | 9 | Código de ética | X | | | X | | | X | | | |
| | | 10 | Reglamento interno de higiene y seguridad laboral | X | | | X | | | X | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-----------------------------------|----|---|---------------------|----|--|---------------------|----|--|-----------------|----|--|--|
| | Evaluación del Riesgo | 11 | Matriz de riesgos | X | | | X | | | X | | | |
| | Actividades de Control | 12 | Programas de capacitación y desarrollo del talento humano | X | | | X | | | X | | | |
| | | 13 | Plan de cuentas | X | | | X | | | X | | | |
| | | 14 | Manual de políticas y procedimientos financieros | X | | | X | | | X | | | |
| | | 15 | Documentos de control financiero | X | | | X | | | X | | | |
| | Información y Comunicación | 16 | Programa de comunicación interna | X | | | X | | | X | | | |
| | Supervisión | 17 | Indicadores Financieros | X | | | X | | | X | | | |
| | | 18 | Cuestionarios de control interno | X | | | X | | | X | | | |
| | Total | | | | 54 | | | 54 | | | 54 | | |
| Fecha | | | | 05-01-2021 | | | 05-01-2021 | | | 05-01-2021 | | | |
| Validado por: | | | | Ing. Sandra Almeida | | | Ing. Diego Calderón | | | Lizeth Calderón | | | |

- **Calificación total**

Total de indicadores: 18

Calificación más alta: 3

Calificación total = TI x CA (3 criterios)

$$= (18 \times 3) (3)$$

$$= 162$$

- **Calificación obtenida**

Tabla 78
Criterios de validación

| CRITERIO | TOTAL |
|----------------|------------|
| Muy aplicable | 162 |
| Aplicable | 0 |
| Poco aplicable | 0 |
| Total | 162 |

Elaborado por: Las autoras

- **Evaluación**

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

$$V = \frac{162}{162} \times 100$$

V= 100% Muy aplicable

- **Rango de validación**

Muy aplicable → 68%-100% → 100%

- **Interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación del proceso de validación al personal, se pudo concluir que el Sistema de Control Interno Administrativo, Contable y Financiero para la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, es muy aplicable ya que se obtuvo un porcentaje del 100%, dado que el sistema cuenta con todos los lineamientos pertinentes y adaptables para la fundación.

CONCLUSIONES

- En base a la fundamentación teórica, referencias bibliográficas, diferentes puntos de vista, se concluye que el sistema de control interno es vital en las empresas, es una herramienta que comprende varias acciones, actividades, normas, políticas y procedimientos con el fin de cumplir con los objetivos empresariales, minimizar errores, optimizar recursos, salvaguardar activos, evitar pérdidas significativas, mitigar riesgos para el adecuado funcionamiento de la gestión administrativa, contable y financiera.
- La aplicación de procedimientos metodológicos permitió definir la metodología y pautas a emplear durante el proceso de investigación para poder levantar información relevante que permita conocer la situación actual de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.
- El desarrollo del diagnóstico a través de las técnicas e instrumentos de investigación permitieron obtener información relevante primaria y secundaria para la elaboración de la matriz FODA y obtener los cruces estratégicos con la implementación de un sistema de control interno, que le permita mejorar la gestión administrativa, contable y financiera con el fin de ser más competitiva nivel empresarial.
- El diseño de la propuesta se lo realizó en base a las falencias detectadas en el diagnóstico de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. a través de la matriz FODA, enfocado en el Sistema de Control Interno COSO III y sus componentes, planteando procedimientos, formatos y herramientas de control para el desarrollo eficiente y eficaz de la organización.

- La validación es presentada y aprobada en base a la propuesta del Sistema de Control Interno, considerada aplicable a la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

RECOMENDACIONES

- Es de vital importancia que el personal que se encuentra conformado por la empresa, adopte los términos técnicos, extraídos de diferentes artículos científicos, que abarca el tema propuesto, de modo que los conocimientos adquiridos se apliquen en los procesos administrativos, contables y financieros, fomentando bases para una gestión responsable.
- Es importante aplicar los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizarán en el desarrollo de la investigación, a través de herramientas que se ajustan a las necesidades del investigador, obteniendo resultados objetivos.
- Es recomendable que la directiva realice un diagnóstico situacional semestral, para que le permita identificar las principales debilidades o falencias por las que está atravesando la empresa. Esto contribuirá a tener un enfoque más real de la situación actual en la que se encuentre la misma, ayudando a la identificación de posibles riesgos que puedan suscitarse, para que posteriormente puedan ser mitigados.
- Se recomienda la implementación del sistema de control interno basado en el COSO III, este, permitirá cimentar la correcta toma de decisiones acertadas para la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa. El sistema de control interno permitirá que las actividades y los procesos como la gestión del personal en su entorno interno, la identificación de riesgos, la asignación de recursos, entre otros, sean realizados siempre con un enfoque eficaz y eficiente, de modo que los objetivos empresariales propuestos sean cumplidos en su totalidad.

- Es importante que luego de haber validado la propuesta planteada, la empresa trate de generar los recursos necesarios para hacer posible la implementación del sistema y posteriormente inicie con el proceso de socialización a todo el personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Abbas, Q., & Iqbal, J. (2020). Sistema de control interno: análisis de perspectivas y prácticas teóricas. *COMSATS Institute of Information Technology, Islamabad, Pakistan*, 9.
- Aguilar, H. (2017). *Prácticas de contabilidad*. Grupo editorial Patria.
- Aguirre, R., & Armenta, C. (2018). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Universidad Técnica de Machala, Ecuador*, 17.
- Albuja, C. (Enero de 2017). ¿A quién beneficia la privatización de la CNT? *Medio Digital Comunitario*.
- Alcarria, J. (2016). *Contabilidad financiera I. D* - Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Arcotel. (2016). *Arcotel*.
- Arizmendi, J. (2015). Reglamento interno, herramienta indispensable en las empresas. *iProfesional*, 3.
- Asesores Balor. (2017). ¿Por qué es necesaria la jerarquía en una empresa? *Asesores Balor*, 2.
- Baena Paz, G. M. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). 24. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/40513?page=24>
- Banco Central Del Ecuador. (30 de Septiembre de 2020). *Banco Central Del Ecuador*. Obtenido de La economía ecuatoriana decreció 12,4% en el segundo trimestre de 2020: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1383-la-economia-ecuatoriana-decrecio-12-4-en-el-segundo-trimestre-de-2020>

- Barbosa, M. (2015). El organigrama y su importancia. *algalia servicios para la economía social*, 2.
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2017). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (3ra edición ed.). Pearson Educación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/112893?>
- Bernal, F. (2017). *Análisis de estados financieros*. Pearson Educación.
- Bonatti, P. (2020). *La administración del siglo XXI: organizaciones transformadoras* (1ra edición ed.). Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/125464?>
- Business, Review, H. (2017). *Gestión de Proyectos*. España: Editorial Reverté. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/46768?>
- Calleja, F. (2015). *Manejod el rproceso contable*. Pearson Eduaction.
- Chievanato, I. (2015). *Planeación estrtégica*. México: Mc Graw Hall.
- COMEX. (2019). Reforma al arancel del Ecuador expedido con Resolución Nro 24-25. *Comité de Comercio Exterior*, 4.
- Contraloría General del Estado. (16 de Junio de 2019). *Boletín Contable Administrativo*. Obtenido de <https://boletincontable.com/2019/06/26/normas-de-control-interno-para-entidades-organismos-sector-publico-y-personas-juridicas-de-derecho-privado-que-dispongan-de-recursos-publicos/>
- Correa, J., Gómez, S., & Londoño, F. (Diciembre de 2018). Indicadores Financieros y su Eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector Cooperativo.

Facultad de Ciencias Económicas, 129-144. Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/3859/2957>

Correia, A. (01 de Marzo de 2019). *Alejandro Correia*. Obtenido de La importancia de la filosofía en una organización: <http://alejandro-correia.com/la-importancia-de-la-filosofia-en-una-organizacion/>

Cruz, J. (20 de Septiembre de 2020). *make a websitehub*. Obtenido de <https://makeawebsitehub.com/es/estadisticas-de-internet/>

Cruz, J. (20 de Septiembre de 2020). *make a websitehub*. Obtenido de <https://makeawebsitehub.com/es/estadisticas-de-internet/>

Dorina, A., & Berenguer, I. (Diciembre de 2015). Procedimientos Metodológicos para el procesamiento de La información. *Didácticas y Educación*.

Dos Santos, M. A. (2017). *Investigación de mercados: manual universitario*. España: Díaz de Santos.

Druker, P. (2015). Teoría y práctica del modelado de procesos mediante Diagramas de Flujo. *Análisis y diseños de procesos empresariales*, 1-20.

Equipo de Marketing. (2016). *Evolve it Consulting & Solutions*. Obtenido de <https://www.evolve-it.com.mx/los-sistemas-contables-y-su-importancia-en-los-negocios/>

Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Eco Ediciones.

Finanzas y Contabilidad. (6 de Febrero de 2019). *Proceso contable de una empresa*.

Obtenido de <https://finanzascontabilidad.com/proceso-contable-empresa/>

García Dlhigo, J., & García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70269?>

García, I. (2017). Importancia del organigrama de la empresa. *emprendepyme*, 2.

Gillet Goinard, F. (2015). *La caja de herramientas: control de calidad*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39347?page=129>

González, H. (27 de Junio de 2015). *El manual de funciones de la empresa*. Obtenido de <https://blog.jobandtalent.com/2013/06/27/el-manual-de-funciones-de-la-empresa/#:~:text=Beneficios%20y%20utilidad%20que%20tiene,de%20comunicaci%C3%B3n%20integraci%C3%B3n%20y%20desarrollo>

González, P., Astudillo, G., & Enriquez, C. (11 de Septiembre de 2020). La pandemia incrementó la demanda de Internet en un 40%. *Líderes*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/informe-educacion-comercio-pandemia-internet.html>

Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión organizacional* (1ra edición ed.). Ituzaingó: Editorial Maipue.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL.

Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Bogotá: Ediciones de la U.

ISOTools. (12 de Enero de 2015). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de ISO 9001:2015, COSO como metodología de gestión de riesgo: <https://www.isotools.org/2015/01/12/iso-90012015-coso-como-metodologia-gestion-riesgo/>

ISOTools. (19 de Enero de 2015). *ISOTools excellent*. Obtenido de ISO 9001:2015, metodología COSO III para la gestión de riesgos: <https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion-riesgos/>

ISOTools Excellence. (8 de Marzo de 2018). *Plataforma Tecnológica para la gestión de la Excelencia* login+593 22236970. Obtenido de <https://www.isotools.org/2018/03/08/que-es-un-checklist-y-como-se-debe-utilizar/#:~:text=Un%20checklist%20es%20una%20herramienta,la%20realizaci%C3%B3n%20de%20una%20tarea.>

Kan, R. (2016). La importancia del Código de Ética en la empresa. *Ethics Global*, 2.

Labra, O., Rivera, G., & Reyes, J. (2017). Análisis foda sobre el uso de la inteligencia competitiva en pequeñas. *Revista científica "Visión del futuro"*, 82.

Ley orgánica de Telecomunicaciones. (2015). Obtenido de www.telecomunicaciones.gb.ec

López Calvajjar, G. A., Mata Varela, M. d., & Becerra Lois, F. Á. (2018). *Planificación de empresas*. Editorial Universo Sur. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/120837?>

Lopez, I. (09 de Junio de 2015). *Slideshare*. Obtenido de Notas a los estados financieros:

[https://es.slideshare.net/ivette_lopez_5/notas-a-los-estados-financieros-](https://es.slideshare.net/ivette_lopez_5/notas-a-los-estados-financieros-49150574#:~:text=Las%20notas%20a%20los%20Estados,Financieros%20para%20una%20correcta%20interpretaci%C3%B3n.)

[49150574#:~:text=Las%20notas%20a%20los%20Estados,Financieros%20para%20una%20correcta%20interpretaci%C3%B3n.](https://es.slideshare.net/ivette_lopez_5/notas-a-los-estados-financieros-49150574#:~:text=Las%20notas%20a%20los%20Estados,Financieros%20para%20una%20correcta%20interpretaci%C3%B3n.)

Lozano Valqui, G., & Tenorio Aguinaga, J. J. (2016). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. *Revista Accounting, I*. Obtenido de <file:///C:/Users/Acer/Downloads/896-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1195-1-10-20180524.pdf>

Lozano, J., & Tenorio, J. (2015). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector de la construcción. *Accounting power for business*, 49-59.

Martinez, J. (12 de Junio de 2011). *Porojmartinez*. Obtenido de <https://porojmartinez.wordpress.com/2011/06/12/tecnicas-de-investigacion/>

Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dominio de las ciencias* , 35.

Ministerio de Economía y Finanzas. (01 de Enero de 2018). *Catálogo General de Cuentas Contables del Sector Público no Financiero*. Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/Catalogo-de-Cuentas-Contables-actualizado-al-1-enero-2018.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones. (Agosto de 2016). *Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de información del Ecuador* . Obtenido de

https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/Libro_plan_tti_registro-oficial_30_agosto.pdf

Monjarás, M. (2019). ¿Por qué es importante la filosofía corporativa en las empresas? *icorp/Blog*, 1.

Navarro, F., & Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y desarrollo*, 245-267.

Pacheco, M. (15 de Agosto de 2020). 8,4 puntos en el 2019 subió la penetración de Internet en Ecuador. *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/internet-ecuador-teletrabajo-conectividad-pandemia.html>

Pavón, D., Villa, L., Rueda, M., & Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PYME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 5.

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Prieto Herrera, J. E. (2016). *La gerencia proactiva: más allá de la visión empresarial* (1ra edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/114344?>

Prieto Herrera, J. E., & Therán Barrios, I. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones*. Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70328?>

- Primicias*. (2019). Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/patrocinado/ecuador-un-nicho-interesante-para-el-comercio-electronico/>
- Primicias. (08 de Diciembre de 2020). Ecuador y Estados Unidos firman un acuerdo comercial de primera fase. *Primicias*, pág. 01.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Perez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Scielo*, 6.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82. doi:10.21158/01208160.n82.2017.1647
- Romero, M., Martínez, M., & María, J. (2015). Evaluación del máster interuniversitario de educación. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias* , 16.
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno*. Pearson Educación.
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala. *Espacios*, 13.
- SMSECUADOR. (2015). Importanciadel Manual de Funciones. *SMS Ecuador Auditores y Asesores Gerenciales*, 6.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (s.f.). Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf

- TELÉGRAFO. (17 de Mayo de 2019). Economía y Negocios. *Tasa de interés baja para negocios*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/banca-publica-tasa-interes-competitiva>
- Torres Hernández, Z. (2015). Administración estratégica. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39403?>
- Uribe, L. R. (2018). *El Plan de Cuentas para Sistemas Contables 2018*. Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/01/Plan-de-cuentas-2018.pdf>
- Vaciero Fernández, F., & Hernández López, G. (2018). *Herramientas prácticas para el desarrollo estratégico de la empresa*. España: FC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/128996?>
- Van Laethem, N., & Durand-Mégret, B. (2015). *La caja de herramientas... Mercadotecnia*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39364?page=58>.
- Vega, L., Pérez, M., & Nieves, A. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. *Visión de futuro*, 20.
- Vera Franco, P. Y., Espinoza Cume, A. I., & López Coloma, R. V. (Agosto de 2016). La importancia de la Contabilidad en las empresas. *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2016/3/contabilidad.html>
- Vitez, O. (2017). Código de ética en las organizaciones empresariales. *PAJE Desarrollo Empresarial*, 6.

Zapata, P. (2017). *Contabilidad General*. Alfaomega.

ANEXOS

ANEXO 1 Ficha de Observación

Ficha de Observación

|  <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACAE FICHA DE OBSERVACIÓN</p> | | | | |
|--|-------------------------|-----------|-----------|-------------------|
| Ficha de Observación N° | Problema: | | | |
| Fecha:/...../..... | Observación | | | Comentario |
| | Aspecto | Si | No | |
| Hora: | | | | |
| Lugar: | | | | |
| Tiempo: | | | | |
| Palabras claves: | | | | |

ANEXO 2: Entrevista Gerente General

| | |
|--|---|
|  | UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE |
| | FACAE |
| Cargo: Gerente General | Entrevista / Cuestionario estructurado |
| Entrevistada: Sandra Almeida | Hora inicio: 9:11 |
| Entrevistador: Andrea Báez-Zayra Baldeón | Hora fin: 9:25 |
| <p>28. ¿Cuál es el negocio de la empresa?</p> <p>29. ¿Qué servicios presta?</p> <p>30. ¿A quiénes presta ese servicio?</p> <p>31. ¿Cuál es la ventaja competitiva de la empresa en la prestación del servicio?</p> <p>32. ¿Cuál es la filosofía empresarial?</p> <p>33. ¿Se identifican los niveles jerárquicos dentro de la estructura organizacional?</p> <p>34. ¿Cuentan con manual de funciones?</p> <p>35. ¿Disponen de un reglamento interno?</p> <p>36. ¿Disponen de un código de ética?</p> <p>37. ¿Conoce el grado de satisfacción de los usuarios del servicio?</p> <p>38. ¿Cómo considera el manejo y las relaciones internas con el personal de la empresa?</p> <p>39. ¿Realiza procesos de capacitación del recurso humano?</p> <p>40. ¿Cada qué período capacita al recurso humano?</p> <p>41. ¿En qué áreas se ha capacitado al personal?</p> <p>42. ¿Considera Ud. que es necesario fortalecer el proceso de capacitación del personal?</p> <p>43. ¿Considera Ud. que el ambiente laboral es adecuado?</p> <p>44. ¿Cómo incentiva al personal?</p> <p>45. ¿Usted mantiene un liderazgo efectivo con su personal?</p> | |

46. ¿Considera que es importante un sistema de control interno administrativo, contable, y financiero? Porqué
47. ¿La empresa tiene identificado los procesos administrativos y contables?
48. ¿La empresa tiene políticas de control interno?
49. ¿Cuentan con un flujograma de procesos?
50. ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?
51. ¿Considera que el proceso contable es adecuado o necesitan redefinirse?
52. ¿Con qué frecuencia se realizan los controles en cada proceso?
53. ¿Cuáles son los canales de comunicación entre las diferentes áreas?
54. ¿A qué organismos de control se rige?

ANEXO 3: Encuestas al recurso humano de la empresa Airmax Telecom Soluciones

tecnológicas.

| | |
|--|---|
| | UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE |
| | FACAE |
| Cargo: Personal de la empresa | Encuesta / Cuestionario estructurado |
| <p>16. ¿Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A se encuentra organizada acorde a su misión y visión?</p> <p>17. ¿Conoce usted la filosofía empresarial?</p> <p>18. ¿Usted se rige a normas que regulan su comportamiento en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>19. ¿Cuál de estos valores cree que es el más importante en el desarrollo de sus funciones?</p> <p>20. ¿Conoce usted de la disponibilidad del reglamento interno para el desarrollo de sus actividades?</p> <p>21. ¿Cree usted que la empresa cumple con los objetivos que se plantea?</p> <p>22. ¿Usted dispone de un manual de procedimientos que guíen su accionar en sus funciones?</p> <p>23. ¿La empresa cuenta con un mapa de procesos dentro de las actividades que usted realiza?</p> <p>24. ¿Usted conoce el organigrama de la empresa?</p> <p>25. ¿Cree usted que se le asigna funciones de acuerdo a su experiencia y competencia profesional?</p> <p>26. ¿Cree usted que cumple con todas las funciones que se le han asignado?</p> <p>27. ¿Cree usted que en la empresa se encuentran correctamente definido el nivel de autoridad?</p> <p>28. ¿Existen mecanismos de motivación dentro de la empresa que ayude a mejorar su desempeño?</p> <p>29. ¿Se capacita periódicamente al personal?</p> <p>30. ¿Cree usted que el clima organizacional en la empresa es el adecuado?</p> | |

ANEXO 4: Lista de verificación de los procesos contables dirigido al asistente contable de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

|  UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACAE | | LISTA DE VERIFICACIÓN | | |
|--|---|------------------------------|-----------|----------------------|
| | | No 1 | | |
| PROCESOS CONTABLES | | | | |
| No. | Preguntas | Respuestas | | Observaciones |
| | | Sí | No | |
| 1 | ¿La empresa cuenta con un sistema contable? | | | |
| 2 | ¿Se utiliza todas las funciones y beneficios que este sistema contable proporciona? | | | |
| 3 | ¿Piensa que el sistema contable que actualmente utiliza es útil? | | | |
| 4 | ¿El plan de cuentas de la empresa es el adecuado para sus operaciones? | | | |
| 5 | ¿La empresa cuenta con un instructivo de cuentas? | | | |
| 6 | ¿Se realiza un control diario de caja? | | | |
| 7 | ¿Todas las operaciones diarias son debidamente sustentadas mediante documentos autorizados? | | | |
| 8 | ¿Se realizan conciliaciones bancarias en la empresa? | | | |
| 9 | ¿En el caso de recibir cheques, estos se reciben en nombre de la empresa? | | | |
| 10 | ¿Se investiga adecuadamente las partidas provenientes registradas por el banco? | | | |
| 11 | ¿Las transferencias entre cuentas son documentadas? | | | |
| 12 | ¿Se han establecido normas y procedimientos para una gestión de cobro adecuada? | | | |

| | | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| 13 | ¿Se autoriza las compras de bienes por un funcionario autorizado? | | | |
| 14 | ¿Se lleva un adecuado control de existencias? | | | |
| 15 | ¿Todas y cada una de las operaciones de la empresa son registradas contablemente y debidamente respaldadas por documentos autorizados? | | | |
| 16 | ¿La elaboración de Estados Financieros se realiza bajo los principios descritos en las NIIF? | | | |
| 17 | ¿La información presentada en los Estados Financieros es suficiente, confiable y oportuna para la toma de decisiones? | | | |
| 18 | ¿Se emiten estados financieros anualmente? | | | |
| 19 | ¿Se cumple a tiempo las obligaciones de la empresa? | | | |

ANEXO 5: Lista de verificación de los procesos financieros dirigido al asistente contable de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

|  UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACAE | | LISTA DE VERIFICACIÓN | | |
|--|---|------------------------------|-----------|----------------------|
| PROCESOS FINANCIEROS | | No 2 | | |
| No. | Preguntas | Respuesta | | Observaciones |
| | | Sí | No | |
| 1 | ¿La empresa dispone de un departamento financiero? | | | |
| 2 | ¿Cree que es importante independizar la actividad financiera de la contable? | | | |
| 3 | ¿Se elabora presupuestos para el próximo periodo fiscal? | | | |
| 4 | ¿Se analiza el tiempo que requiere la empresa para convertir la inversión en efectivo? | | | |
| 5 | ¿Se cobra las cuentas por cobrar tan rápido como sea posible? | | | |
| 6 | ¿La empresa utiliza técnicas de cobro agresivas? | | | |
| 7 | ¿Se utilizan técnicas que supervisan el periodo de cobro de las cuentas por cobrar? | | | |
| 8 | ¿Analiza periódicamente los resultados financieros obtenidos cada mes? | | | |
| 9 | ¿Se analiza con métodos financieros los resultados reflejados en los estados financieros? | | | |
| 10 | ¿Se analiza con razones financieras la liquidez del negocio? | | | |
| 11 | ¿Se analiza con razones financieras la solvencia del negocio? | | | |
| 12 | ¿Se analiza con razones financieras el margen de utilidad del negocio? | | | |
| 13 | ¿Se analiza con razones financieras el endeudamiento del negocio? | | | |

ANEXO 6: Lista de verificación de los procesos de control dirigido al personal técnico de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.

|  UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACAE | | LISTA DE VERIFICACIÓN | | |
|--|---|------------------------------|-----------|----------------------|
| PROCESOS DE CONTROL | | No 3 | | |
| No. | Preguntas | Respuestas | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿Se han realizado acciones de prevención de riesgos laborales en la empresa? | | | |
| 2 | ¿Se cuenta con un mapa de riesgos? | | | |
| 2 | ¿Existe una persona responsable para realizar la prevención de riesgos? | | | |
| 3 | ¿El responsable de prevención de riesgos laborales es calificado para ejercer su función? | | | |
| 4 | ¿Dispone la empresa de una normativa para la prevención de riesgos laborales? | | | |
| 5 | ¿Tiene la empresa un plan de prevención de riesgos laborales? | | | |
| 6 | ¿Se evalúa y vigila su salud periódicamente sobre los riesgos que usted ejerce en su puesto de trabajo? | | | |
| 7 | ¿Se imparte la formación e instrucciones a los trabajadores sobre los riesgos de su puesto de trabajo? | | | |
| 8 | ¿Dispone de un uniforme e implementos necesarios para salvaguardar su seguridad, al momento de realizar su trabajo? | | | |
| 9 | Si se produjera un accidente de trabajo o reclamación de enfermedad profesional en la empresa. ¿Hay establecido algún procedimiento de actuación? | | | |
| 10 | ¿Tiene la empresa un procedimiento de detección de posibles casos de acoso laboral? | | | |

ANEXO 7: Entrevista Gerente General Sra. Sandra Almeida de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.



UBIQUE NÚMERO DE FIGURA

ANEXO 8: Encuesta asistente contable de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A.



ANEXO 9: Reglamento Interno de Trabajo para Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

**AIRMAX TELECOM SOLUCIONES
TECNOLÓGICAS S.A**



Sra. Sandra Almeida

ADMINISTRADOR GENERAL-PROPIETARIO

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art 1.- Ámbito de este Reglamento. - Lo que estipula el presente Reglamento es de aplicación obligatoria de patrones y trabajadores de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A de la ciudad de Ibarra, mismos que prestan sus servicios en las diferentes áreas de la entidad- Resultado de lo manifestado anteriormente, todos los trabajadores de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A se someten a las disposiciones del Código de Trabajo y al cumplimiento de lo estipulado en este reglamento, sin ser motivo de eximirlos de sus responsabilidades el desconocimiento de este.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE

Art 2.- Vigencia. – Este reglamento interno comenzará a regir desde, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

Art 3.- Conocimiento y difusión. – La empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, se entregará un ejemplar del referido

Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso los trabajadores argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art 4.- Ordenes legítimas. – Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art. 5.- El representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art. 6.- Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc, debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicios de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la empresa, serán firmadas por el representante legal.

CAPÍTULO IV

ADMISIÓN Y REQUERIMIENTOS PARA CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS

Art. 7.- Contratación. – La contratación del personal se llevará a cabo de acuerdo a las estipulaciones establecidas en el Código de Trabajo.

El personal que conforma la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A se estructurará de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo, esta conformación será puesta en consideración del administrador general, quien será encargado de autorización respectiva a quien a su vez haya sido delegado.

El trabajador posterior a la firma del contrato deberá presentar los siguientes documentos:

- a. Currículo
- b. Cédula de identidad, papeleta de votación y carnet de afiliación al IESS, en caso de tenerlo.
- c. Certificados de trabajo y honorabilidad, con sus membretes correspondientes, de los últimos 3 años.
- d. Certificado médico
- e. Certificados de experiencia profesional u ocupacional
- f. Demás especificaciones técnicas que el puesto donde se va a desempeñar lo amerite.

Ninguna persona podrá ser contratada sin antes haber evaluado sus conocimientos.

Si posteriormente a la integración al puesto de trabajo, el empleador pone en evidencia que la documentación entregada por el trabajador es de índole falsa o alterada, de inmediato será retirado de los cargos respectivos, conforme lo estipula el numeral 2 del artículo 310 del Código de Trabajo.

Art. 8.- Periodo de prueba. – Todo trabajador que vaya a tener participación dentro de las actividades de la empresa, deberá tener suscrito un contrato de trabajo, en el que se establezca un periodo de prueba de 90 días, como lo estipula el artículo 15 del Código de Trabajo, con excepción de contratos ocasionales, eventuales, por obra, a destajo, entre otros.

Finalizado el periodo de prueba, se tomará en consideración que el trabajador deberá continuar con el tiempo de trabajo hasta completar el año. De acuerdo a lo que dispone el Código de Trabajo, dentro del lapso de prueba cualquiera de las partes podrá dar por terminada la relación laboral.

CAPÍTULO V

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL PATRONO

Art. 9.- Son obligaciones del patrono:

- a.** Cancelar las remuneraciones correspondientes a los trabajadores, de acuerdo a los términos del contrato y el Código de Trabajo.
- b.** Estar sujeto el espacio físico de trabajo a las medidas de prevención y protección de la integridad de los trabajadores.
- c.** Indemnizar a aquellos trabajadores que por ejercer sus funciones hayan sufrido un accidente o enfermedad profesional.
- d.** Mantener una base de datos de los trabajadores para facilitar la ubicación de los mismos.
- e.** Proveer los materiales, instrumentos y herramientas necesarias a los trabajadores para ejercer de manera segura sus actividades.
- f.** Someterse y cumplir las disposiciones que estipulen el reglamento aprobado respectivamente.
- g.** Respetar la integridad física y moral de los trabajadores.
- h.** Si lo necesitara, proporcionarle al trabajador los respectivos certificados de su trabajo.
- i.** Tomar atención a los requerimientos y reclamaciones que hicieren los trabajadores.
- j.** Proporcionar un lugar seguro para que los trabajadores guarden sus implementos de trabajo.

- k.** Ponerse a disposición de los inspectores de trabajo para que se evalúe el cumplimiento de las disposiciones del Código de Trabajo.
- l.** Proporcionar cuando sea necesario la indumentaria adecuada para ejercer las funciones de la empresa.
- m.** Conceder un permiso de tres días sin afectar a su remuneración mensual por motivo del fallecimiento del conyugue o pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- n.** Registrar a los trabajadores en el IESS desde el primer día laboral.
- o.** Implementar proyectos y programas direccionados a erradicar la discriminación y acoso laboral.

Art. 10.- Son prohibiciones del patrono:

- a.** Cobrar multas no estipuladas dentro del reglamento interno aprobado.
- b.** Retener el 10% en multas.
- c.** Aceptar gratificaciones económicas u objetos para obtener un puesto de trabajo.
- d.** Cobrar intereses no apropiados.
- e.** Suspender sin motivo a los trabajadores.
- f.** Abstenerse de las inspecciones realizadas por los entes de control
- g.** Cometer o respaldar actos de violencia, acoso y discriminación.

CAPÍTULO VI

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 11. – Son derechos de los trabajadores

- a.** Recibir por parte del empleador, una remuneración semanal o mensual, de acuerdo a las actividades que realice.
- b.** A permisos o licencias de salida o no asistencia por causas justificadas.

- c. A recibir capacitaciones o actualización de conocimientos.
- d. A ser evaluado y recibir reconocimientos por su rendimiento.
- e. Estar afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- f. Trabajar en un área segura y con la indumentaria necesaria.
- g. A la indemnización por tiempo de servicios, al finalizar o terminar el contrato de trabajo.
- h. A realizar reclamos, observaciones o sugerencias.

Art. 12. – Son obligaciones de los trabajadores:

- a. Regirse y hacer cumplir cada una de las disposiciones establecidas por la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A en el presente reglamento interno.
- b. Contribuir y formar parte del fortalecimiento de las relaciones internas entre compañeros a través del buen trato hacia los mismos y con sus superiores.
- c. Ejecutar el trabajo asignado con eficiencia y eficacia.
- d. Respetar el horario de trabajo establecido.
- e. Salvaguardar la información confidencial perteneciente a la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A
- f. Mantener y conservar en buen estado la indumentaria y equipo asignado por la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A
- g. Entregar o devolver los materiales proporcionados que no hayan sido utilizados.
- h. Plantear y comunicar ideas o iniciativas que contribuyan al desarrollo y mejoramiento de la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A
- i. Mantener y conservar una buena conducta dentro del ambiente laboral.
- j. Practicar las buenas prácticas de higiene establecidas por la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A.

- k. Permanecer en la empresa y los lugares asignados, acatando el horario de trabajo establecido.
- l. Informar al jefe superior en caso de ausencia al trabajo.
- m. Dar a conocer e informar al jefe superior de daños existentes en algún equipo, o infraestructura de la empresa que ponga en riesgo su salud o seguridad.

Art. 13. – Son prohibiciones de los trabajadores:

- a. Tomar de la empresa artículos o materiales pertenecientes a la misma sin previa autorización.
- b. Abandonar el trabajo sin justificación,
- c. Realizar otras actividades dentro de la empresa, sin contar con la autorización de su superior.
- d. Exponer a situaciones de peligro a su seguridad y la de sus compañeros de trabajo.

CAPÍTULO VII

JORNADA LABORAL, HORARIO Y REMUNERACIÓN

Art. 14. – Jornada laboral. – La jornada laboral diaria es de ocho horas de lunes a viernes o 40 horas semanales en horarios establecidos por la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A en el *Artículo 15* de este Reglamento.

Art. 15.- Horario de trabajo. – El horario de trabajo normal diario es de:

Lunes a sábado

Lunes a viernes: de 08:00 am a 18:00 pm

Sábado: de 08:00 am a 17 pm

El horario de trabajo será socializado con todas las personas que integren la empresa y está establecido en un lugar visible dentro de la empresa.

En caso de que la entidad requiera de actividades adicionales fuera del horario de trabajo normal, los trabajadores se beneficiarán del pago por horas extras.

Art. 16. – Remuneración mensual. – La remuneración básica unificada se pagará de forma mensual y en ningún caso será menor al estipulado en el código de trabajo.

La remuneración será acreditada al trabajador en su cuenta bancaria, la misma que se someterá a las respectivas deducciones legales o las autorizadas por el trabajador, además de esto, quedarán en constancia el valor a recibir y deducciones en un rol de pagos.

CAPÍTULO VIII

ASISTENCIA, ATRASOS Y SANCIONES

Art. 17. – Control de asistencia. – El administrador general o su delegado estarán a cargo de la puntualidad, registro, control de asistencia y permanencia de los trabajadores en la empresa.

Todos quienes laboren dentro de la empresa tienen la obligación de registrar su ingreso y salida.

Se establece como inasistencia:

- a. No asistir al trabajo.
- b. Faltar sin previa justificación.
- c. Cuando el trabajador u operario no registre su hora de ingreso o salida.

Art. 18.- Atrasos. – El administrador general delegará a la persona encargada para que al final de cada mes se contabilicen los atrasos respectivos, el trabajador estará exento de sanciones 10 minutos posteriores de la hora de entrada, si a excedido dicho tiempo será sometido a la sanción respectiva.

El trabajador que tuviere constantes atrasos se someterá a las siguientes disposiciones:

- a. De 6 a 10 atrasos en el mes, se descontará con el 5% del sueldo básico.

- b. De 11 atrasos o más en el mes, se descontará el 10% del sueldo básico, y será acción para dar por terminada la relación laboral.

El total de las sanciones serán liquidadas a fin de mes.

Art. 19 Sanciones. – Son acciones merecedoras de sanciones las siguientes:

- a. El incumplimiento de los artículos establecidos en el presente Reglamento Interno.
- b. Dejar o ausentarse del puesto de trabajo sin previo permiso o comunicación a su inmediato superior.
- c. Los atrasos de acuerdo a lo establecido en el *Artículo 18* de este Reglamento.
- d. Hacer uso de los materiales o recursos de la empresa sin previa autorización.
- e. Realizar negocios en la empresa sin la autorización correspondiente.
- n. Agredir verbal o físicamente a un compañero/a de trabajo o directivo de la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A.
- o. Divulgar externa o en ocasiones internamente, la información de índole confidencial perteneciente a la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A.

CAPÍTULO IX

VACACIONES, LICENCIAS Y PERMISOS

Art. 20.- Vacaciones. – El trabajador que haya prestado sus servicios por más de 11 meses, tendrá derecho a 15 días de vacaciones, incluidos los días no laborables; si los trabajadores tienen más de 5 años serán compensados con un día más por cada año adicional, según lo que estipula el Art. 69 del Código de Trabajo.

Art. 21.- Licencias y permisos. – Se otorgará licencias y permisos de inasistencias a los trabajadores que:

- a. Requieran descanso médico por accidente o enfermedad profesional.
- b. Mujeres en periodo de lactancia.
- c. Tengan que ausentarse del trabajo para acudir al IESS o citaciones judiciales.

El permiso o licencia será otorgado siempre y cuando exista un documento legal que respalde dicha actividad.

CAPÍTULO X

PROHIBICIONES Y FALTAS

Art. 22.- Prohibiciones. – Los trabajadores que falten a las obligaciones que estipula el Art. 45 del Código de Trabajo e incumplieran las siguientes prohibiciones serán considerados como faltas leves y darán paso a las sanciones respectivas:

- a. Uso de equipos electrónicos innecesariamente.
- b. Incitar en conversaciones extrañas.
- c. Realizar actividades no productivas para la empresa.
- d. Hacer comedores y ensuciar lugares no establecidos.
- e. Usar de forma inadecuada los equipos a su cargo.
- f. Faltar al trabajo sin motivo.
- g. Malgastar el tiempo de trabajo.
- h. Incumplir las funciones por las que fue contratado.
- i. No usar la indumentaria adecuada para trabajar.
- j. Traspasar sus funciones a otro trabajador.
- k. Realizar tareas que no tengan que ver con las actividades de la empresa.

Art. 23.- Faltas. – Se determinan faltas graves al cometimiento de las prohibiciones que estipula el Art. 46 del Código de Trabajo y las que se determinan a continuación, las mismas que darán paso a las sanciones respectivas:

- a. Introducción y uso de armas de fuego.
- b. Llegar al trabajo ebrio o con indicios de consumo de estupefacientes.
- c. Faltar o abandonar el trabajo sin motivo alguno.
- d. Hacer uso del dinero, materiales y equipos de la entidad para beneficio personal.
- e. No hacer caso a las disposiciones de las personas encargadas de controlar al personal.
- f. Registrar la asistencia de otro trabajador.
- g. Trabajar para otras empresas.
- h. Aceptar obsequios, bonos o cualquier recompensa de clientes o proveedores.
- i. No dar cumplimiento a las medidas de seguridad de la empresa.
- j. Divulgar información que perjudique a la empresa.

Art. 24.- Las faltas leves serán sancionadas con documentación escrita, si esto ocurriere seguido en el mismo mes será sancionado con el valor equivalente al 10% del SBU, si se cometen tres faltas leves seguidas se considerará como una falta grave y será sancionado según el siguiente artículo.

Art. 25.- Si el trabajador comete una falta grave determinadas anteriormente, será sancionado con una multa equivalente al 10% del SBU, si se promulga dichos actos tendrán indicios para terminar la relación laboral, con la aprobación del visto bueno proporcionado por la autoridad competente.

Art.26.- Las multas por concepto de las sanciones recibidas por el trabajador serán descontadas de la remuneración mensual.

El dinero recaudado por multas será destinado a la tesorería de la asociación de trabajadores, según lo dispuesto en el numeral 23 del Art. 42 del Código de Trabajo.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En cuanto a las disposiciones legales u otras acotaciones que rigen a la pequeña empresa y que no estén establecidas en el presente reglamento, se aplicará lo establecido en el Código de Trabajo vigente emitido por el Ministerio de Trabajo.

SEGUNDA. - Si por algún motivo se requiera modificar los horarios de trabajo establecidos en este código, se deberá informar y posterior a esto ser aprobados por la máxima autoridad de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A y la respectiva aprobación por parte del Ministerio de Trabajo.

TERCERA. - El trabajador que haya dado por terminado el contrato de trabajo con la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A recibirá su liquidación y este a su vez deberá restituir los materiales que al iniciar sus actividades en la empresa le hayan sido otorgadas.

CUARTA. - Los procedimientos de sanciones a tomar, mediante la aplicación de este reglamento serán reservados en todas sus etapas.

QUINTA. - Previo a la autorización de este reglamento, el mismo deberá ser cumplido y puesto en práctica por todos quienes laboran en la pequeña empresa, así también por quienes se integren a la misma.

SEXTA. - Este reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la máxima autoridad de la empresa Airmax Soluciones Tecnológicas S.A y previa autorización del Ministerio de Trabajo.

**ANEXO 10 Código de ética propuesto para la empresa Airmax Telecom Soluciones
Tecnológicas S.A**



Mensaje del gerente Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A es una empresa perteneciente a la ciudad de Ibarra creada en el año 2011, dedicada a la prestación de servicios de internet. Orientados a ofrecer un servicio de calidad para los clientes, de manera que nos ha permitido crecer constantemente al mantener el reconocimiento de los clientes.

El crecimiento que ha logrado nuestra empresa se encuentra basada en los valores que dentro y fuera de la misma se aplican en todo momento, lo que nos hace día a día sentirnos orgullosos del trabajo que realizamos, y de la misma manera se ven apreciados por agentes externos con quienes trabajamos, nuestros proveedores, clientes, socios.

Conservar la imagen de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A es un compromiso y responsabilidad que todos compartimos y nos involucra, se elaboró el presente Código de Ética para que los que formamos parte de la empresa, conozcamos con claridad el accionar que se debe llevar a cabo de manera que oriente nuestro comportamiento y desempeño personal, de tal manera estaremos dando cumplimiento a la responsabilidad con la que nos hemos comprometido con nosotros mismos, nuestras familias, negociadores y la sociedad en general.

Atentamente,

Sandra Almeida

I. Nuestros valores

La base fundamental de este Código de Ética son los valores con los cuales nos identificamos y nos distinguen en Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A. Los valores que dentro de la empresa se manejan ponen en manifiesto el actuar diario de sus integrantes, los cuales dan lugar a este Código, ayudando de tal forma a mantener una sensatez firme alineada a los mismos.

Tabla 79
Valores código de ética

| Valores | Significado |
|------------------------|--|
| Respeto | Mantenemos una convivencia social basada en los principales principios éticos, entre quienes integran la empresa. |
| Responsabilidad | Hacemos de nuestro trabajo una meta que asegure lograr la calidad en la prestación del servicio, siempre cumpliendo con los requerimientos del cliente y de la empresa en general. |
| Honestidad | Actuamos con transparencia y de la mejor manera en el desarrollo y cumplimientos de las actividades internas y externas de la empresa. |
| Lealtad | Hacemos propio el compromiso con la empresa, cumpliendo con cada una de las responsabilidades asignadas. |

Fuente: Elaborado por las autoras

II. Propósito del código

El propósito de dicho Código es dotar de guías en las cuales se deberán regir los integrantes de la entidad, de manera que permitan gestionar de manera ética, eficiente y eficaz la pequeña empresa, generando de tal forma las pautas necesarias para cumplir con las responsabilidades dentro y fuera de la misma, constituyendo relaciones de confiabilidad entre las partes.

III. Alcance

Estar a disposición y conocimiento dicho Código con todas las personas que integran la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas, de tal modo que contribuya a mantener una relación armoniosa y equitativa entre todos quienes conforman la entidad.

IV. Objetivos del código

1. Objetivo general

Consolidar y fortalecer las prácticas en la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas para cumplir con los más altos estándares éticos, eficientes y eficaces, fomentando una cultura de transparencia y legalidad en las relaciones con todos quienes integran la misma.

2. Objetivos específicos

- ✓ Proporcionar a todos quienes integran la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas actividades que guíen su conducta en el desempeño de sus labores.
- ✓ Establecer en la empresa compromisos para evitar acciones inapropiadas o contrarias al cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ Evitar acciones de cualquier índole que afecten la sana convivencia en la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas.
- ✓ Proteger y resguardar los intereses de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas.

V. Aplicación

Este documento es para el accionar permanente de todo el personal que conforma la entidad, por tal razón esta netamente sometido a las revisiones y actualizaciones que en su momento lo requiera.

Para su aplicación se encuentra basado en los siguientes aspectos:

- a. El Código de Conducta es de aplicación obligatoria para la alta dirección, proveedores y trabajadores.
- b. Presenta situaciones de riesgo.
- c. Estará sometido a actualizaciones constantes y de ser necesario la aplicación de nuevos estándares que permitan afrontar situaciones imprevistas.
- d. De todas las formas, no se tolerará su violación ya que daría paso a las sanciones respectivas.
- e. El Comité de Ética o la Alta Dirección será el responsable de verificar que se dé cumplimiento a las disposiciones establecidas en este Código.

VI. Responsabilidades

Todos los integrantes de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas y sus proveedores con quienes trabaje tienen la responsabilidad y obligación de conocer, familiarizar, cumplir y propagar el presente Código de Ética.

VII. Normas éticas

a. Compromisos

Todos quienes integran la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas deberán:

- Generar un ambiente empresarial dotado de responsabilidad, respeto, en el cual se dé cumplimiento a cada una de las normas, reglamentos y políticas que la rigen.
- Incitar la práctica de valores y principios como ejemplo para las demás empresas.
- Desarrollar las actividades productivas de modo que todas las partes interesadas se beneficien.
- Proporcionar un ambiente confortable, limpio y seguro para todos quienes integran la pequeña empresa.

- Cumplir y hacer cumplir a todos los integrantes de la pequeña empresa todo lo que estipula el Código de Ética.
- De ninguna forma divulgar la información que se maneja dentro de la pequeña empresa.
- Evitar de todas las formas malos actos laborales o acoso sexual.
- Dar el uso más eficiente y eficaz a los instrumentos que se proporcionen en la empresa y de la misma forma al tiempo de trabajo.
- Evitar relaciones laborales externas que afecten el desarrollo de la entidad.
- Denunciar de buena fe cualquier acto u omisión que de alguna forma u otra viole lo dispuesto en este Código de Ética, de dicho acto no se permitirá de ninguna forma que la persona que haya ayudado en esta investigación sea hostigada, acosada o maltratada.

b. Relaciones con las partes interesadas

- **Relaciones entre los trabajadores**

Los empleados en servicio con la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas deben en todas las instancias actuar de manera racional y respetuosa entre compañeros para de esta manera evitar cualquier forma de violencia, maltrato, abuso y cualquier acción de discriminación por la raza, religión, cultura, sexo, edad u otra condición.

Las malas acciones que entre trabajadores se presenten serán comunicadas a los superiores de forma inmediata y tendrán los llamados de atención correspondientes, de tal manera que se den las soluciones oportunas a los problemas que se presenten y evitar de todas las formas los conflictos internos.

- **Relaciones con los clientes**

Los trabajadores que tengan que desempeñar las funciones de atender a los clientes, se encuentran comprometidos a brindar siempre un trato profesional, transparente y honesto, con un apego siempre a las leyes aplicables y a la normatividad interna de la empresa.

En cuanto a las promociones y argumentos de venta que utilicen los empleados que para su trabajo requieren ser realizados se lo hará en todas las instancias libres de información falsa o engañosa acerca de la disponibilidad, oportunidad o calidad de los productos o servicios que se ofrecen, así como los términos de venta ya estipulados con anterioridad.

- **Relaciones con los proveedores**

Los trabajadores de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas se relacionan con proveedores de bienes y servicios dentro de lo que estipula la normativa legal vigente en el país y con criterios de ética y respeto en todo ámbito.

Al momento de elegir a los proveedores se lo hará en bases a los criterios de objetividad y transparencia, ajustando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en los suministros, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

Por ningún motivo, los trabajadores de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas podrán ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos, favores o compensaciones, en dinero o en especies que vaya más allá de las cortesías normales, que puedan influir en el proceso de toma de decisiones, y tampoco se tendrá relaciones con proveedores que tengan un expediente con un comportamiento ético, social y empresarial contrario a las leyes.

- **Relaciones con los competidores**

La competencia se la realiza con prácticas transparentes de calidad e innovación de los servicios y/o productos propios de la empresa, más no por llevar a cabo prácticas ilegales por lo cual es prohibido obtener información de los competidores, de los cuales no ha sido publicada oficialmente los datos o que no ha sido autorizados para su entrega.

Del mismo modo se consideran prácticas ilegales los acuerdos de precios, la manipulación de la oferta y la manipulación de los precios, por lo que dichas acciones son sancionadas conforme a lo estipulado en la ley.

- **Relaciones con la comunidad**

Quienes laboramos en Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas, con el fin de salvaguarda la imagen y prestigio de la empresa, se relaciona y pone en práctica las normas pertinentes y aplica buenas costumbres, las mismas que permiten desencadenar una convivencia sana con las comunidades en donde se llevan a cabo las operaciones productivas, las cuales son supervisadas y respetadas a cabalidad por todos sus colaboradores.

c. Conflictos de interés

Para no generar situaciones de conflicto de interés, todos los colaboradores de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas deben actuar con honestidad, ética y lealtad, siempre buscando la protección de los intereses de la organización, por tal razón no se permiten por ningún motivo las siguientes acciones:

- Ofrecer a terceros o subalternos beneficios que no se encuentran autorizados, aprovechando el cargo o posición dentro de la organización.
- Vincular a familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.

- Tomar provecho del puesto o posición en la empresa para obtener beneficios personales, incluyendo a miembros de la familia o terceras personas.
- Aceptar beneficios o ingresos de clientes, proveedores o competidores.
- Participar o desarrollar negocios que compitan o interfieran directa o indirectamente con la compañía.
- Ningún colaborador de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas ni sus familiares en segundo grado de consanguinidad o primer grado de afinidad, podrán ser proveedores o contratistas, por lo que, en dicha situación, el colaborador deberá informar inmediatamente a los superiores para validar la información y tomar una decisión acerca de aceptar o no dicha relación.

En caso de existir una duda, inquietud o denuncia con respecto a una situación de conflictos de interés, deberá ser comunicada a los superiores por medio de comunicación escrita, y debe posteriormente deberá ser manejada éticamente por los colaboradores de acuerdo a lo establecido en el presente Código Ética.

Los colaboradores que después de entrada en vigencia el presente Código de Ética y tenga algún familiar vinculado a la empresa, deberán informarlo a los superiores.

d. Responsabilidad ambiental

Airmax Soluciones Tecnológicas se orienta en el manejo adecuado y responsable de residuos, ruidos y consumo de energía, Además desarrolla sus actividades en base a la legislación ambiental vigente, con el fin de desarrollar sus actividades responsables mantenido un equilibrio económico, social y ambiental.

Es así que Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas se enfoca en:

- ✓ Identificar los problemas existentes relacionados con el medio ambiente, tomando como base la normativa ambiental vigente.
- ✓ Evaluar la planificación y avance de estrategias, programas, y actividades orientadas al tratamiento de residuales, ruido y consumo de energía.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los aspectos técnicos, legales, económicos y ambientales en el manejo de residuales, ruido y consumo de energía.
- ✓ Evaluar la eficiencia, efectividad y economía en los procesos de depuración y disposición final de residuales, ruido y consumo de energía.
- ✓ Identificar los impactos ambientales que generan los procesos de depuración y disposición final de residuales, ruido y consumo de energía y las acciones implementadas para prevenir, controlar, mitigar y compensar las afectaciones ambientales y sociales.

e. Seguridad industrial y salud en el trabajo

Dentro de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas tiene como objetivo principal prevenir cualquier tipo de incidentes laborales y salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores. Por tal motivo se contará con una infraestructura adecuada que permita otorgar cuidado, seguridad y salud de cada uno de los trabajadores.

La persona encargada del área técnica será la responsable de comunicar a sus superiores cualquier novedad en cuanto a un riesgo presentado que atente contra la salud y seguridad dentro del entorno del área operativa, para que de esta manera la máxima autoridad tome las medidas correspondientes, y poder así minimizar los riesgos laborales.

Se impartirá capacitaciones en cuanto al uso y cuidado de la maquinaria, con el fin de que no se susciten riesgos al momento de hacer uso de la maquinaria.

Además, la empresa proveerá los uniformes y las protecciones correspondientes para que los

empleados puedan realizar su trabajo sin exponer su vida ni cualquier extremidad de su cuerpo.

f. Protección de la información confidencial

La empresa considera información confidencial todo aquello que no ha sido publicada oficialmente, pero la cual es necesario utilizarla para el desarrollo de las funciones de cada empleado y la cual no puede ser divulgada o compartida con terceros, por lo Airmax Soluciones Tecnológicas cual su divulgación o el uso no autorizado de la misma se considera una falta grave, que amerita un proceso disciplinario terminando inclusive en el despido por justa causa y puede tener consecuencias civiles o penales.

Se considera información confidencial y/o privilegiada la siguiente:

- ✓ Estados financieros y proyecciones económicas.
- ✓ Listas de clientes y proveedores.
- ✓ Estrategias, manuales y planes de mercadeo, publicidad y ventas
- ✓ Formatos y/o archivos digitales de seguimiento y/o control de las actividades desarrolladas en cada una de las áreas en el día a día.
- ✓ Datos personales de los trabajadores como son dirección, teléfono fijo y/o celular

g. Comunicación abierta

Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas establece a la confianza como un elemento muy importante para desarrollar una comunicación eficiente y efectiva. Por tal motivo en el entorno organizacional se desarrolla una comunicación directa entre empleado y superior en todos los aspectos del entorno de trabajo. Si es necesario los empleados pueden comunicarse con su superior inmediato o, cuando la comunicación con el superior inmediato no sea posible, con el responsable de siguiente nivel. Si los empleados consideran que sus peticiones que han sido comunicadas a

su nivel jerárquico posterior no son escuchadas, tienen la facultad de poner hablar con el nivel jerárquico máximo de la empresa.

VIII. Cumplimiento del Código de Ética

a) Vigencia del código

El Código de Ética entra en validez desde el día de su publicación a todos los empleados y estará vigente en tanto no se apruebe su anulación.

Se deberá revisar y actualmente periódica y permanentemente teniendo en cuenta las sugerencias y propuestas que realicen los empleados y los compromisos adquiridos por Airmax Soluciones Tecnológicas en materia de responsabilidad social y legalidad.

b) Sanciones

Las violaciones a este código serán objeto de sanciones, las cuales se aplicarán en función de la gravedad de las faltas cometidas, pudiendo ir desde la amonestación, suspensión y el despido, hasta la denuncia penal ante las autoridades competentes.

La Alta dirección, será responsable de determinar la sanción que aplique con base en la violación cometida de acuerdo a la gravedad de la falta, posible daño y reincidencia.

c) Sistemas de denuncias

Todos quienes trabajamos en Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas deberemos reportar cualquier caso que pudiera constituir una desviación a este Código de Ética, en el entendido de que su manejo será confidencial, objetivo y documentado, buscando siempre el apego estricto a nuestros valores y a las leyes.

La comunicación abierta de situaciones e inquietudes por parte de los empleados, sin temor a consecuencias adversas, es vital para la vivencia en armonía con las disposiciones de este Código.

Quienes trabajamos en Airmax Soluciones Tecnológicas tenemos las siguientes instancias para realizar reportes:

- ✓ El jefe inmediato, y/o
- ✓ A la principal autoridad

El reporte deberá contener la información más específica posible a efecto de que permita conocer la gravedad, naturaleza, grado de participación y urgencia de la violación alegada. Los datos que deben prevalecer son:

- ✓ El evento o circunstancia que sea el motivo de la infracción.
- El nombre de la persona involucrada.
- Fechas aproximadas.
- Lugar del evento
- Cualquier información adicional, documentación u otra evidencia disponible relacionada con el tema previsto.

ANEXO 11: Reglamento Interno de higiene y seguridad laboral propuesto para Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

| | | |
|---|--|------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | Versión:01 |
| | REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL | Página:001 |

El presente reglamento interno de higiene y seguridad laboral contiene artículos considerados por los riesgos analizados en el recurso humano técnico de la empresa Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

CONSIDERANDO:

- Qué Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, es una empresa que desarrolla sus actividades económicas de acuerdo a las normativas ecuatorianas.
- Es deber de la empresa velar por la seguridad, bienestar y salud de los empleados.
- Es necesario adoptar normas de seguridad y salud del recurso humano, con el fin de prevenir y mitigar riesgos y enfermedades a raíz de las actividades que realizan dentro de la empresa.

OBJETIVOS

- Capacitar al recurso humano para prevenir accidentes laborales.
- Mantener un ambiente saludable dentro de la empresa.
- Prevenir riesgos laborales y evitar enfermedades profesionales.

El presente Reglamento interno de higiene y seguridad laboral constituirá una norma de aplicación obligatoria al personal.

Datos generales de la empresa

Razón Social: Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A

Actividad Económica: Prestación de Servicios de Valor Agregado (Telecomunicaciones e internet)

Lugar: Av. Teodoro Gómez de la Torre y Av. Atahualpa

TÍTULO I

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

CAPÍTULO I

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Art.1 Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, está obligado a brindar a sus trabajadores condiciones de seguridad y salud, que prevenga los riesgos y accidentes laborales, según lo prescrito.

Art.2 Controlar los riesgos y prevenirlos a través de la entrega de medios de protección laboral al personal técnico adicional a las capacitaciones de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Art.3 Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad laboral por medio de inspecciones y otorgando materiales necesarios de uso del personal técnico.

Art.4 Contribuir a una cultura de prevención de los riesgos laborales a través de programas de capacitación de salud.

Art.5 Dar mantenimiento y control de los equipos, herramientas que pongan en peligro la salud y bienestar del trabajador.

Art.6 Indagar el origen de los accidentes, enfermedades profesionales con el fin de adoptar medidas preventivas y correctivas.

Art.7 Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A, deberá controlar el plan de prevención de riesgos.

Art.8 El incumplimiento de las obligaciones del trabajador serán sancionadas según el nivel de incumplimiento.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Art.9 Es obligaciones de los trabajadores que brinden servicio dentro de la empresa dar cumplimiento a lo estipulado en el Reglamento.

Art.10 Dar aviso al jefe inmediato en caso de existir condiciones inseguras que atente con la integridad física del trabajador para adoptar medidas oportunas.

Art.11 Participar en las actividades de capacitaciones programadas por la empresa.

Art.12 Dar uso adecuado de los implementos y medios de protección personal otorgados por la empresa y su respectiva conservación.

Art.13 Cuidar la higiene personal con el fin de prevenir enfermedades por contagios.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Art.14 Los trabajadores tienen derecho a capacitarse continuamente en temas de su competencia.

Art.15 Los trabajadores tienen derecho a mantenerse informados de los riesgos que están presentes en las actividades que realizan.

Art.16 Los trabajadores tienen derecho a exigir supervisiones cuando las condiciones no son las adecuadas.

Art.17 Los trabajadores tienen derecho a solicitar cambio de puestos.

CAPÍTULO IV

PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Art.18 Está prohibido al empleador o sus delegados:

1. Obligar a los trabajadores ejecutar actividades en ambiente peligroso, salvo con las medidas de seguridad.
2. Permitir a los trabajadores realizar sus actividades en estado de embriaguez o bajo sustancias psicotrópicas.
3. Obligar al trabajador hacer alguna actividad sin tener conocimiento ni estar capacitado.
4. Incumplir con el reglamento.
5. Permitir que se trabaje con los equipos y herramientas sin previa supervisión o mantenimiento.

CAPÍTULO V

PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

Art.19 Está prohibido a los trabajadores de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A:

1. Distraerse en sus actividades laborales poniendo en riesgo su integridad.
2. Realizar trabajos sin autorización o capacitación.
3. Efectuar sus actividades en estado de embriaguez o bajo sustancias estupefacientes.
4. Ingresar a otras personas ajenas a la empresa.
5. Ingresar a áreas restringidas.

CAPÍTULO VI

SNCIONES Y MULTAS

Art.20 Todos los trabajadores de Airmax Telecom Soluciones Tecnológicas S.A están obligados a dar cumplimiento con lo establecido en este reglamento.

Art.21 Se establecerán multas y sanciones por incumplimiento a este reglamento.

Art.22 Para la aplicación de sanciones se clasificarán en leves y graves.

1. Se considera falta leve las que den incumplimiento a ese reglamento, pero no atente o ponga en peligro su vida y la de los demás.
2. Se considera falta grave las que, por negligencia, inobservancia del reglamento, el trabajador ponga en peligro las instalaciones de la empresa y la integridad física de las personas.

Art.23 Las faltas antes mencionadas serán sancionadas con amonestaciones verbales, escritas, económicas, con el 10% de la remuneración del trabajador y su terminación de contrato.

TÍTULO II

DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Art.24 Establecer un comité encargado de la seguridad y salud de los trabajadores.

Art.25 Asistencia médica.

FUNCIONES DEL COMITÉ

Art.26 Vigilar el cumplimiento del reglamento.

Art.27 Supervisar que se den mantenimiento a los equipos y que permanezcan en buen estado

Art.28 Ejecutar controles y supervisiones periódicas de seguridad en todas las áreas de la empresa y adoptar medidas preventivas en el caso de ser necesarias.

Art.29 Incentivar a los trabajadores a recibir formación y capacitaciones constantes según lo programe la empresa.

TÍTULO III

DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PROPIOS DE LA EMPRESA

Art.30 Técnicas de higiene y seguridad a través de la aplicación de:

- Abastecimiento de agua potable para todos los trabajadores de la empresa.

- Servicios higiénicos exclusivos para el personal, con sus elementos necesarios, dispensarios de jabón, gel antibacterial, basurero, toallas absorbentes entre otros.
- Limpieza de todos los días antes de la jornada de trabajo.

Art.31 Trabajo en alturas:

- Para este tipo de trabajo debe adoptar las medidas preventivas:
- Usar los implementos de protección en todo trabajo a desarrollar.
- Estar alerta ante cualquier incidente.
- Reportar o informar condiciones inadecuadas.

FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICOS

Los riesgos ergonómicos son a causa de las actividades que se desarrolla por posiciones forzadas y levantamientos bruscos que traen problemas de salud.

Art.32 Posturas forzadas:

- No se debe permanecer en la misma postura por prologados periodos de tiempo.
- Alternar actividades para evitar estar en una sola postura.
- Considerar el diseño ergonómico del puesto de trabajo.

Art.33 Trastornos musculares:

- Debido a la carga de peso excesivo en varias ocasiones.

Art.34 Fatiga:

- Por agotamiento corporal o mental dado al esfuerzo que se realiza, se debe alternar con otra actividad.
- Pausar por 3 a 5 minutos
- Establecer grado de importancia al realizarlas actividades.

CAPÍTULO VII

PLAN DE CONTIGENCIA

Art.35 La empresa cuenta con los procedimientos de emergencia y plan de contingencia.

CAPÍTULO VIII

SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

Art.36 La señalización es de importancia en la empresa para informar según disposiciones.

TÍTULO IV

CAPACITACIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGO

Art.37 La empresa programa las actividades para proteger la salud y seguridad de los trabajadores.

Art.38 Todo trabajador es responsable de velar por su seguridad y la de los demás a fin de cooperar con el orden y seguridad.

ANEXO 12 Documento de control financiero (Reposición de caja chica)

Tabla 80
Ficha - Reposición de Caja

| | | | | |
|---|-----------------------|---|--------------|------------|
|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | Versión:01 |
| | | REPOSICIÓN DE CAJA CHICA | | Página:001 |
| Responsable: | | Cuenta N°: | | |
| Fecha: | | Periodo: | | |
| Condición: | Efectivo | | | |
| FECHA | N° COMPROBANTE | DETALLE | VALOR | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| TOTAL REPOSICIÓN | | | | |
| FONDO | | | | |
| SALDO DISPONIBLE | | | | |
| FIRMAS: | | | | |
| | | | | |
| Secretaria: | | Gerente General: | | |

Fuente: Elaborado por las autoras en base Ministerio de Economía y Finanzas (2018)

ANEXO 13 Documento de control financiero (Arqueo de caja)

Tabla 81
Ficha – Arqueo de Caja

| | | | | | |
|---|---|-------------------|--------------------------|-----------------|--------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | | Versión:01 | |
| | ARQUEO DE CAJA | | | Página:001 | |
| Responsable de Caja: | | | | | |
| Responsable de Arqueo: | | | | | |
| Fecha: | | | | | |
| Hora inicio: | | Arqueo N°: | | | |
| Hora fin: | | Condición: | Efectivo | | |
| <i>Detalle del Arqueo</i> | | | | | |
| Billetes | | | Monedas | | |
| Denominación | Cantidad | Total | Denominación | Cantidad | Total |
| \$ 1.00 | | | \$ 0.01 | | |
| \$ 5.00 | | | \$ 0.05 | | |
| \$ 10.00 | | | \$ 0.10 | | |
| \$ 20.00 | | | \$ 0.25 | | |
| \$ 50.00 | | | \$ 0.50 | | |
| \$ 100.00 | | | \$ 1.00 | | |
| TOTAL BILLETES | | | TOTAL MONEDAS | | |

ANEXO 14 Documento de control financiero (Comprobante de ingreso)

Tabla 82
Ficha – Comprobante de Ingreso

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | Versión:01 |
|---|-----------------------------|--|-------------|--------------|
| | | COMPROBANTE DE INGRESO | | Página:001 |
| Nombre: | | Fecha: | | |
| Concepto: | | Valor: | | |
| Banco: | | Efectivo: | | |
| <i>N° de Cuenta</i> | <i>Detalle</i> | <i>Referencia</i> | <i>Debe</i> | <i>Haber</i> |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | TOTAL \$ | | |
| FIRMAS: | | | | |
| Aprobado por: | Pagado por: | Recibido por: | | |

Fuente: Elaborado por las autoras en base Ministerio de Economía y Finanzas (2018)

ANEXO 15 Documento de control financiero (Comprobante de egreso)

Tabla 83

Ficha – Comprobante de Egreso

| | | | | | |
|---|----------------|--|-------------|----------------------|------------|
|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | | Versión:01 |
| | | COMPROBANTE DE EGRESO | | | Página:001 |
| Nombre: | | Fecha: | | | |
| Concepto: | | Valor: | | | |
| Banco: | | Efectivo: | | | |
| <i>N° de Cuenta</i> | <i>Detalle</i> | <i>Referencia</i> | <i>Debe</i> | <i>Haber</i> | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | TOTAL \$ | | | |
| FIRMAS: | | | | | |
| | | | | | |
| <i>Aprobado por:</i> | | <i>Pagado por:</i> | | <i>Recibido por:</i> | |

Fuente: Elaborado por las autora en base Ministerio de Economía y Finanzas (2018)

ANEXO 16 Documento de control financiero (Conciliación bancaria)

Tabla 84

Ficha – Conciliación Bancaria

|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | Versión:01 | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--------|------------|--|--|----|--|--|----|--|--|----|--|--|----|--|--|
| | | CONCILIACIÓN BANCARIA | | Página:001 | | | | | | | | | | | | | | |
| Banco: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nº de Cuenta: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hora inicio: | | Fecha: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hora fin: | | Conciliación N°: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Detalle de la Conciliación Bancaria</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Saldo según Estado de Cuenta | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | |
| (+) | Deposito en tránsito | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Subtotal | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | |
| (-) | Cheques girados y no cobrados: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">FECHA</th> <th style="width: 40%;">NOMBRE</th> <th style="width: 40%;">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">\$</td> </tr> </tbody> </table> | FECHA | NOMBRE | VALOR | | | \$ | | | \$ | | | \$ | | | \$ | | |
| FECHA | NOMBRE | VALOR | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Notas de crédito | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Notas de débito | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Saldo Conciliación en Libros | | \$ | | | | | | | | | | | | | | | |
| FIRMAS: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gerente General: | | Contador: | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaborado por las autoras en base Ministerio de Economía y Finanzas (2018)

ANEXO 17 Documento de control financiero (Solicitud de servicio telefónico)

Tabla 85

Ficha – Solicitud de Servicio Telefónico

| | | | |
|---|---|---|----------------------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | N°..... |
| | SOLICITUD DE SERVICIO TELEFÓNICO | | |
| Línea nueva: | <input type="text"/> | Traslado: | <input type="text"/> |
| N° de líneas: | <input type="text"/> | N° de Traslados: | <input type="text"/> |
| Categoría: | <input type="text"/> | | |
| Residencial: | <input type="text"/> | Comercial: | <input type="text"/> |
| Forma de pago (financiamiento primera planilla): | | | |
| Contado: | <input type="text"/> | 3 meses: | <input type="text"/> |
| | | Otro: | <input type="text"/> |
| <i>Datos Personales</i> | | | |
| Nombres y apellidos o razón social de la empresa: | | | |
| Cédula de identidad / RUC: | | | |
| Email: | | | |
| Persona de contacto: | | | |
| Teléfono de contacto: | | | |
| Dirección donde requiere el servicio: | | | |
| Sitio de referencia: | | | |
| <i>FIRMAS:</i> | | | |
| Lugar y fecha: | | <i>Firma del Cliente:</i> <i>CI:</i> | |

Fuente: Elaborado por las autoras (Arcotel, 2016)

ANEXO 18 Documento de control financiero (Solicitud de servicio de internet)

Tabla 86

Ficha – Solicitud de Servicio de Internet

| | | | |
|---|---|-----------------------------|----------|
|  | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | N° |
| | SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET | | |
| <i>Datos Generales</i> | | | |
| Fecha: | | Contrato N° | |
| Ciudad: | | Ejecutivo de cuenta: | |
| <i>Datos Usuario Residencial</i> | | | |
| Nombres y apellidos: | | | |
| CI: | | | |
| Teléfono Celular: | | | |
| <i>Datos Usuario Corporativo</i> | | | |
| Nombre de la empresa: | | | |
| RUC: | | | |
| Representante legal: | | | |
| Fecha de venta: | | | |
| Teléfono Celular: | | | |
| <i>Datos Instalación</i> | | | |
| Dirección: | | | |
| Referencias: | | | |

| | |
|---|-------|
| | |
| <i>Datos Servicios</i> | |
| | |
| <i>Forma de Pago</i> | |
| | |
| <i>Valor del Contrato</i> | |
| | |
| <i>FIRMAS:</i> | |
| <i>Firma del Cliente:</i> <i>CI:</i> | |

Fuente: Elaborado por las autoras (Arcotel, 2016)

ANEXO 19 Documento de control financiero (Orden de instalación)

Tabla 87
Ficha – Orden de Instalación

| | | | | |
|---|---------------|---|--------------|---------------------------|
|  | | AIRMAX TELECOM SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A | | N° |
| | | ORDEN DE INSTALACIÓN | | |
| <i>Datos Generales</i> | | | | |
| N° de orden: | | Petición: | | |
| Fecha de asignación: | | Gestión: | | |
| Fecha de solicitud: | | Categoría: | | |
| Nombre o Razón Social: | | | | |
| N° teléfono fijo: | | Dirección: | | |
| <i>Descripción de materiales</i> | | | | |
| Descripción de materiales | Código | Unidad | Costo | Cantidad utilizada |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Fecha de atención: | | Grupo: | | |
| FIRMAS: | | | | |
| <i>Firma del Cliente:</i> CI: | | <i>Firma del Técnico:</i> CI: | | |

Fuente: Elaborado por las autoras (Arcotel, 2016)

ANEXO 20 URKUND



Document Information

| | |
|--------------------------|--|
| Analyzed document | TESIS PROPUESTA CORREGIDA.docx (D83385349) |
| Submitted | 10/31/2020 5:48:00 PM |
| Submitted by | |
| Submitter email | jabaezc@utn.edu.ec |
| Similarity | 3% |
| Analysis address | ddepinoza.utn@analysis.orkund.com |

Sources included in the report

| | | |
|-----------|---|--|
| W | URL: https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20703/1/T2734i.pdf Fetched: 7/23/2020 5:55:28 AM |  2 |
| SA | UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / Tesis Sistema de Control Interno Asociacion de Desarrollo Social e Integral Tierra ... Document Tesis Sistema de Control Interno Asociacion de Desarrollo Social e Integral Tierra ... (D35481703) Submitted by: janarvaezt@utn.edu.ec Receiver: pdbaez.utn@analysis.orkund.com |  29 |
| SA | JESSICA ALEXANDRA PINTAG TIXI 100%.docx Document JESSICA ALEXANDRA PINTAG TIXI 100%.docx (D34153662) |  3 |
| SA | 78b1ce0f8c0f4b471bc0eaa86e3ae175e00a8192.docx Document 78b1ce0f8c0f4b471bc0eaa86e3ae175e00a8192.docx (D76524569) |  1 |

ANEXO 21 Matriz de Validación Dr. Saráuz

| Nº | VARIABLE | INDICADORES | Dr. Vinicio Saráuz | | |
|----|------------------------|---|--------------------|-----------|-------------------|
| | | | Muy Aplicable | Aplicable | Poco Aplicable |
| 1 | AMBIENTE DE CONTROL | Misión | ✓ | | |
| 2 | | Visión | ✓ | | |
| 3 | | Valores institucionales | ✓ | | |
| 4 | | Organigrama | ✓ | | |
| 5 | | Manual de funciones | ✓ | | |
| 6 | | Cadena de valor | ✓ | | |
| 7 | | Flujogramas de procesos | ✓ | | |
| 8 | | Reglamento Interno | | ✓ | |
| 9 | | Código de ética | | ✓ | |
| 10 | | Reglamento interno de higiene y seguridad laboral | | ✓ | |
| 11 | EVALUACIÓN DEL RIESGO | Matriz de riesgos | | ✓ | |
| 12 | ACTIVIDADES DE CONTROL | Programas de capacitación y desarrollo del talento humano | ✓ | | |
| 13 | | Plan de cuentas | ✓ | | |
| 14 | | Manual de políticas y procedimientos financieros | ✓ | | |
| 15 | | Documentos de control financiero | ✓ | | |

| | | | |
|----|----------------------------|----------------------------------|---|
| 16 | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | Programa de comunicación interna | ✓ |
| 17 | SUPERVISIÓN | Indicadores Financieros | ✓ |
| 18 | SUPERVISIÓN | Cuestionarios de control interno | ✓ |

RESULTADO:

FIRMA:



FECHA: 15 de marzo del 2021

ANEXO 22 Matriz de Validación Ing. Rocío Espinoza

| Nº | VARIABLE | INDICADORES | Ing. Rocío Espinoza | | |
|----|-------------------------------|---|---------------------|-----------|-------------------|
| | | | M/uy Aplicable | Aplicable | Poco Aplicable |
| 1 | ENORNO DE CONTROL | Misión | X | | |
| 2 | | Visión | X | | |
| 3 | | Valores institucionales | X | | |
| 4 | | Organigrama | X | | |
| 5 | | Manual de funciones | X | | |
| 6 | | Cadena de valor | X | | |
| 7 | | Flujogramas de procesos | X | | |
| 8 | | Reglamento Interno | X | | |
| 9 | | Código de ética | X | | |
| 10 | | Reglamento interno de higiene y seguridad laboral | X | | |
| 11 | EVALUACIÓN DEL RIESGO | Matriz de riesgos | X | | |
| 12 | ACTIVIDADES DE CONTROL | Programas de capacitación y desarrollo del talento humano | X | | |
| 13 | | Plan de cuentas | X | | |
| 14 | | Manual de políticas y procedimientos financieros | X | | |
| 15 | | Documentos de control financiero | X | | |

| | | | |
|-------------------|----------------------------|----------------------------------|--|
| 16 | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | Programa de comunicación interna | X |
| 17 | SUPERVISIÓN | Indicadores Financieros | X |
| 18 | SUPERVISIÓN | Cuestionarios de control interno | X |
| RESULTADO: | | | MUY APLICABLE |
| FIRMA: | | |  |
| FECHA: | | | 28/03/2021 |

ANEXO 23 Matriz de Validación Dra. Gloria Aragón

| Nº | VARIABLE | INDICADORES | Dra. Gloria Aragón | | |
|----|-------------------------------|---|--------------------|-----------|----------------|
| | | | M/uy Aplicable | Aplicable | Poco Aplicable |
| 1 | ENORNO DE CONTROL | Misión | 3 | | |
| 2 | | Visión | 3 | | |
| 3 | | Valores institucionales | 3 | | |
| 4 | | Organigrama | 3 | | |
| 5 | | Manual de funciones | | 2 | |
| 6 | | Cadena de valor | 3 | | |
| 7 | | Flujogramas de procesos | | 2 | |
| 8 | | Reglamento Interno | | 2 | |
| 9 | | Código de ética | | 2 | |
| 10 | | Reglamento interno de higiene y seguridad laboral | | 2 | |
| 11 | EVALUACIÓN DEL RIESGO | Matriz de riesgos | | 2 | |
| 12 | ACTIVIDADES DE CONTROL | Programas de capacitación y desarrollo del talento humano | 3 | | |
| 13 | | Plan de cuentas | | 2 | |
| 14 | | Manual de políticas y procedimientos financieros | | 2 | |
| 15 | | Documentos de control financiero | | 2 | |

| | | | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|---|----------------------------------|----|---|
| 16 | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | Programa de comunicación interna | | 2 | |
| 17 | | SUPERVISIÓN | Indicadores Financieros | | 2 |
| 18 | | | Cuestionarios de control interno | 3 | |
| RESULTADO: | | | 21 | 22 | 0 |
| FIRMA: | |  | | | |
| FECHA: 29/03/2021 | | | | | |



