



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TEMA:

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE REFERENCIA BAJO EL
ENFOQUE COSO 1 EN LA MICROEMPRESA “ROSA
ANGÉLICA” PRESTADORA DE SERVICIOS TEXTILES EN EL
CANTÓN LA TRONCAL, PROVINCIA DEL CAÑAR. PERÍODO
2014-2015”.**

AUTORA:

SUPLIGUICHA PILLCO, BERTHA ANGELICA

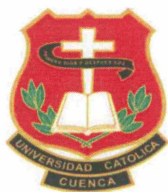
TUTORA:

ING. RAMÓN NARANJO, MAIRA ELIZABETH, M.G.S.

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:**

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A.

AÑO 2015



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Supliguicha Pillco, Bertha Angélica

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado: “Elaboración de un manual de referencia bajo el enfoque COSO 1 en la microempresa “Rosa Angélica” prestadora de servicios textiles en el Cantón La Troncal, provincia del Cañar. Periodo 2014-2015”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las citas que constan en los apartados correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

La Troncal, 03 de Agosto del 2015.

Supliguicha Pillco, Bertha Angélica

C.I: 120586920-7

AUTORA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

LA TUTORA

Confiere a este trabajo

La calificación de: 60

Ing. Ramón Naranjo, Maira Elizabeth M.G.S.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CERTIFICADO

Ing. Maira Elizabeth, Ramón Naranjo. M.G.S.

CERTIFICA:

Que el trabajo titulado: **“Elaboración de un manual de referencia bajo el enfoque COSO 1 en la microempresa “Rosa Angélica” prestadora de servicios textiles en el Cantón La Troncal, provincia del Cañar. Periodo 2014-2015”**, realizado por la Srta. **Bertha Angélica Supliguicha Pillco**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la UCACUE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad Católica de Cuenca.

Debido a que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A**, su publicación y difusión no está autorizada para terceros.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado original, dos anillados y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf).

Autorizo a la Srta. Bertha Angélica Supliguicha Pillco que lo entregue a la Secretaría de la Unidad Académica.

La Troncal, 03 de Agosto del 2015.

Ing. Ramón Naranjo, Maira Elizabeth. M.G.S.

TUTORA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Bertha Angélica Supliguicha Pillco

Autorizo a la Universidad Católica de Cuenca Extensión San Pablo de La Troncal la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo: "Elaboración de un manual de referencia bajo el enfoque COSO 1 en la microempresa "Rosa Angélica" prestadora de servicios textiles en el Cantón La Troncal, provincia del Cañar. Periodo 2014-2015", cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

La Troncal, 17 de Agosto del 2015.

Supliguicha Pillco, Bertha Angélica

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por brindarme la oportunidad de vivir, por haberme bendecido y permitido culminar mis estudios universitarios, dándome sabiduría, paciencia y perseverancia para no desistir en ningún momento.

A mis padres, por cada uno de los sacrificios que han hecho para brindarme un próspero futuro, por el apoyo que me han dado, pero sobre todo por el amor que me han otorgado desde el primer día de nuestras vidas.

A cada uno de nuestros catedráticos de la UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA SEDE SAN PABLO LA TRONCAL, quienes compartieron sus conocimientos y me brindaron su apoyo incondicional, de manera muy especial a la **Ing. Ramón Naranjo, Maira Elizabeth. M.G.S.** Por el apoyo, colaboración y asesoramiento durante el desarrollo de esta tesis, y a mis compañeros de aula.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a ti mi Dios, a mis padres, a mis tíos Margarita y Belisario quienes siempre han sido un apoyo fundamental, a mi guía - protector, quien me ha bendecido infinitamente, quien me ha permitido hoy alcanzar uno de mis más grandes anhelos.

A mis padres los señores Víctor Miguel Supliguicha Nivecela y a distinguida madre Zoila Rosa Pillco Dumaguala porque son el pilar fundamental en mi vida, quienes con su infinito amor, paciencia, confianza, sus sabios consejos para salir adelante y su enorme esfuerzo, me han brindado un estudio de calidad, gracias por estar siempre a mi lado los quiero con todo mi corazón.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO 1	10
ASPECTOS GENERALES.....	10
1.2. Importancia y justificación	12
1.3. Objetivo	12
1.3.1 objetivo general	12
1.3.2 objetivos específicos.....	12
1.4. Descripción de la institución o empresa	13
1.5. Naturaleza y Características	13
1.6. Reseña Histórica	13
1.7. Ubicación	13
1.8. Visión	14
1.9. Misión	14
1.10. Objetivo	14
1.11. Políticas	15
1.12. Valores	15
1.13. Organigrama	15
CAPÍTULO 2	16
MARCO TEÓRICO - LEGAL	16
2.1. MARCO TEÓRICO - LEGAL	17
2.2. Implantación del manual	17
2.2.1. Ventajas.....	17
2.2.2. Desventajas	17
2.3. Manual de referencia	18
2.4. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	18
2.4.1. Control Interno.....	18
2.4.2 Definición	19
2.4.3. Ambiente de control	20

2.4.4. Evaluación de riesgos.....	21
2.4.5. Actividades de control	22
2.4.6. Información y Comunicación	22
2.4.7. Supervisión y monitoreo	24
2.5. Valoración de Riesgos del control interno	26
2.6. Enfoque COSO	26
2.7. Importancia del control interno	27
2.8. Requisitos de un Control Interno.....	29
2.9. Objetivos del Sistema toma de decisiones del control interno.....	29
CAPÍTULO 3	32
APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA ELABORACION MANUAL	33
3.2. ANÁLISIS FODA	33
3.2.1. Fortalezas:.....	33
3.2.2. Debilidades.....	34
3.2.3. Amenazas	34
3.2.4. Oportunidades:	34
3.3. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.....	35
3.4. CEDULA NARRATIVA.....	43
3.5. ENCUESTA A LOS CLIENTES	44
3.6. ELABORACION DEL MANUAL DE REFERENCIA.....	50
3.7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	50
3.8. OBJETIVO	51
3.9. ELABORACION DEL MANUAL	51
4. CONCLUSIONES.....	79
5. RECOMENDACIÓN.....	80
6. BIBLIOGRAFÍA.....	81
ANEXOS	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Grafica1	45
Ilustración 2 Grafica 2	46
Ilustración 3 Grafica 3	47
Ilustración 4 Grafica 4	48
Ilustración 5 Grafica 5	49

INTRODUCCIÓN

La “Elaboración de un manual de referencia bajo el enfoque COSO 1 en la microempresa “Rosa Angélica” prestadora de servicios textiles en el Cantón La Troncal, provincia del Cañar. Periodo 2014-2015”, consiste en la planeación del diseño de un modelo de control interno y su implementación a través de subsistemas, componentes y elementos de control, así mismo implica la evaluación de dicho sistema de control interno.

El presente trabajo de investigación consta de 3 capítulos los cuales se describen a continuación:

En el Capítulo 1 se dará a conocer los Aspectos Generales de la Organización, lo cual involucra el planteamiento del problema, su importancia y justificación, la delimitación de los objetivos tanto generales como específicos, la descripción de la organización donde se realiza la evaluación presupuestaria, la naturaleza y características de la misma, su reseña histórica y ubicación dentro la jurisdicción territorial, misión, visión, objetivos, políticas, valores y organigrama institucional.

En el Capítulo 2 se establecerá el Marco Teórico – Legal, que para el efecto, éste trabajo se ha sustentado en lo que establece la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Régimen Tributario Interno, el Código de Trabajo, las Normas de Auditoría, los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las Normas de Control Interno, así como también el Sistema de Control Interno, sus elementos: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo.

En el Capítulo 3 se realizará la aplicación práctica de la investigación, lo que implica la Elaboración de un manual de referencia bajo el enfoque

COSO 1 en la microempresa “Rosa Angélica” prestadora de servicios textiles, incluyendo la evaluación de su sistema de control interno.

Éste trabajo de investigación resulta útil e importante porque ayudaría al propietario del negocio a tener un mayor conocimiento y control sobre las actividades que se desempeñan en el taller textil, delimitando funciones y estableciendo mecanismos de control que coadyuven a la optimización de tiempo, esfuerzo y recursos en las consecución de los objetivos y metas planteadas.

El problema planteado en este trabajo hace referencia a que el Taller “Rosa Angélica” no cuenta con una estructura orgánica funcional establecida, lo que conlleva a que se presenten deficiencias en su estructura al no conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta en el medio que se desempeña la entidad. Lo cual no permite medir el nivel de gestión por parte de su propietario y dificulta la toma de decisiones correspondientes.

El objetivo general es elaborar manual de referencia bajo el enfoque COSO 1 en micro empresa Rosa Angélica prestadora de servicios textiles en el Cantón la Troncal provincia del Cañar para la comprensión del modelo en los negocios de la entidad. Periodo 2014-2015, mediante una evaluación de control interno que ayude a determinar el nivel de confianza y riesgo en el componente de empleados de la organización para de esta forma conocer las deficiencias existentes y tomar las medidas correctivas necesarias que apuntalen a la consecución de las metas planteadas por el negocio, lo cual se encuentra plasmado en este trabajo de investigación.

El propietario del negocio brindó todas las facilidades para la realización de este proyecto, suministró toda la información necesaria de forma oportuna y no puso limitantes en desarrollo de la investigación.

Para la realización de este trabajo se empleó la técnica de la entrevista al propietario del negocio, del cuestionario a los empleados de empresa y la técnica de la encuesta a los clientes para la obtención de la información necesaria para la realización de la evaluación de control interno, objeto de ésta investigación.

RESUMEN

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE REFERENCIA BAJO EL ENFOQUE COSO 1 EN LA MICROEMPRESA “ROSA ANGÉLICA” PRESTADORA DE SERVICIOS TEXTILES EN EL CANTÓN LA TRONCAL, PROVINCIA DEL CAÑAR. PERIODO 2014-2015”.

El trabajo de investigación realizado se orienta a la elaboración de un manual de referencia del COSO I en el periodo 2015, esto tiene la finalidad de conocer la eficiencia y eficacia en el funcionamiento, administración del Taller de confecciones.

Para la elaboración de este trabajo de investigación se utilizó la técnica cualitativa de la entrevista a la propietaria, a los empleados de la microempresa, también se utilizó la técnica de la encuesta a los clientes para conocer el nivel de satisfacción.

El producto de la elaboración de un manual de referencia bajo el enfoque COSO I en la microempresa “Rosa Angélica” prestadora de servicios textiles en el Cantón La Troncal, Provincia del Cañar. Periodo 2014-2015 es: la creación de un manual de referencia con la finalidad de mantener estructurado el negocio en forma técnica, incrementando sus fortalezas y disminuyendo sus debilidades.

El aporte de este trabajo consiste en sugerir a través de manual de referencia para la microempresa Rosa Angelica prestadora de servicios de textiles en el Cantón La Troncal, una estructura técnica de los puestos de trabajo y el detalle de las funciones correspondientes de los empleados, permitiendo de este modo medir el nivel de eficacia y eficiencia en su funcionamiento.

PALABRAS CLAVES: Control interno, calidad, eficiencia, eficacia, productos, servicios.

ABREVIATURAS:

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

ABSTRACT

“DEVELOPMENT OF A REFERENCE MANUAL FOCUS ON THE MODEL COSO 1 IN THE TEXTILE SMALL BUSINESS SERVICE PROVIDER “ROSA ANGELICA” IN LA TRONCAL CITY, CAÑAR PROVINCE. PERIOD 2014-2015”.

The research work is aimed to developing a reference manual focus on the Model COSO I in the period 2014-2015, this is intended to meet the efficiency and effectiveness in the operation and administration of the textile business service provider.

Qualitative interview technique was used to the owner and the employees for making this research, the survey technique was also used in customers to know the level of satisfaction.

The product of “The Development of a reference manual focus on the model COSO 1 in the textile small business service provider “Rosa Angelica” in La Troncal City, Cañar Province. Period 2014-2015” is: the creation of a reference manual in order to mantein structured the comercial in a technical form, increasing its strengths and reducing its weakness.

The contribution of this paper is to suggest through a reference manual for the textile small business service provider “Rosa Angelica” in La Troncal City, a technical structure of Jobs and the details of the appropriate roles of the employees thus allowing to measure the level of effectiveness and efficacy in its operation.

KEY WORDS: Internal control, quality, efficiency, efficacy, products, services.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema

La microempresa Rosa Angélica prestadora de servicios tiene como actividad principal de transformar la materia prima en diferentes diseños de moda tales como vestidos de novias, grados, gala y prendas en general. Tiene en funcionamiento 2 años por cuanto se debería crear un manual en el cual este toda la estructura de planificación, estrategias,

En su mayoría de carácter formal, cuya administración está a cargo de la misma dueña, es contribuyente del RISE, ya que no es obligado a llevar contabilidad.

El control interno presenta deficiencias que impiden proporcionar una seguridad razonable sobre el manejo de activos, pasivos y capital, ejemplo no llevan un control de inventarios tanto de materia prima como de las prendas terminadas no tiene un control mediante registros, no hay control sobre el efectivo obtenido de las ventas diarias, ya que con esto incurren en posibles irregularidades por parte de vendedores o personas externas, la inexistencia de un fondo de caja chica hace que el propietario utilice este efectivo sin ningún tipo de control para gasto de la microempresa y personales.

El control interno comprende el plan de organización que se refiere a la protección de los activos y proporciona confiabilidad en los registros financieros, su diseño permite suministrar y proporcionar seguridad razonable en las transacciones.

Para la pequeña prestadora de servicios el control interno le permite un flujo de información financiera clara que corresponde a la realidad de los hechos y la rápida comparación de lo realizado con lo planeado por la administración. El control interno asegura que la microempresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras secuencias.

Es importante que el propietario participe en capacitaciones, seminarios, talleres y otro tipo de actividades que desarrollan las instituciones, que apoyan el sector de pequeña microempresa, les ayudara a adquirir una visión más amplia de lo que es convertir su negocio en una microempresa con miras hacia el desarrollo empresarial del futuro en el Cantón La Troncal provincia del Cañar.

1.2. Importancia y justificación

Es importante la creación de un manual ya que con esto se puede lograr un mejor control en la microempresa,

1.3. Objetivo

1.3.1 objetivo general

Elaborar manual de referencia bajo el enfoque COSO 1 en micro empresa Rosa Angélica prestadora de servicios textiles en el Cantón la Troncal provincia del Cañar para la comprensión el modelo en los negocios de la entidad. Periodo 2014-2015

1.3.2 objetivos específicos

- Definir las actividades más importantes que tiene la empresa al momento de prestar sus servicios.
- Mejorar los procesos existentes de cada una de las áreas permitiendo obtener una seguridad razonable, eficiente y eficaz dentro de la empresa.
- Capacitar al empresario para que innove tecnología nueva en su actividad.
- Implantar mejoras con los involucrados en los procesos operativos y administrativos de la microempresa.
- Mejorar la calidad y diseño de los productos y servicios.

1.4. Descripción de la institución o empresa

Presta sus servicios a empresas públicas, privadas y público en general en la confección de ropa a la medida ya sea modelos por catálogos, o diseños exclusivos.

La microempresa fue creada en el año 2014 en la provincia del Cañar Cantón La Troncal, en la av. 12 o este entre primera sur y decima segunda este a pocos pasos de la escuela María Teresa Cordero Dávila. Propietaria Bertha Angélica Supliguicha Pillco. Siempre y cuando acorde a la ley de régimen tributario, código de trabajo, y permiso de funcionamiento.

1.5. Naturaleza y Características

La microempresa “**Rosa Angelica**” se caracteriza por ofrecer prendas confeccionadas de primera, bajo los estándares de calidad buena atención y diseños exclusivos al gusto del cliente.

1.6. Reseña Histórica

La Srta. Angélica Supliguicha de nacionalidad Ecuatoriana luego de haber trabajado por muchos años en distintos talleres como:

Confesiones Galystefanc, novedades Raquel, bazar Eva, Creaciones Espinoza, Modas Atelier. De nuestra localidad en el Cantón La Troncal, decidió poner su propio negocio y en honor a su madre la microempresa lleva el nombre de ROSA ANGÉLICA.

1.7. Ubicación

Ser una microempresa altamente competitiva en el mercado de la confección y comercialización de ropa casual, de gala, y deportiva, satisfaciendo por completo las necesidades de nuestros clientes a la hora

de vestir, logrando una expansión y reconocimiento total en el mercado de la moda actual.



1.8. Visión

Somos una microempresa altamente competitiva en el mercado de la confección y comercialización de ropa casual, de gala, y deportiva, satisfaciendo por completo las necesidades de nuestros clientes a la hora de vestir, logrando una expansión y reconocimiento total en el mercado de la moda actual.

1.9. Misión

Somos una microempresa dedicada al trabajo, que mediante el ingenio e iniciativa de su recurso humano diseña, confecciona y comercializa ropa casual, gala y deportiva ofreciendo un producto de calidad.

1.10. Objetivo

- ❖ Desarrollo y crecimiento profesional
- ❖ Calidad y variedad
- ❖ Ofrecer buen servicio satisfactorio para nuestros clientes
- ❖ Precios accesibles

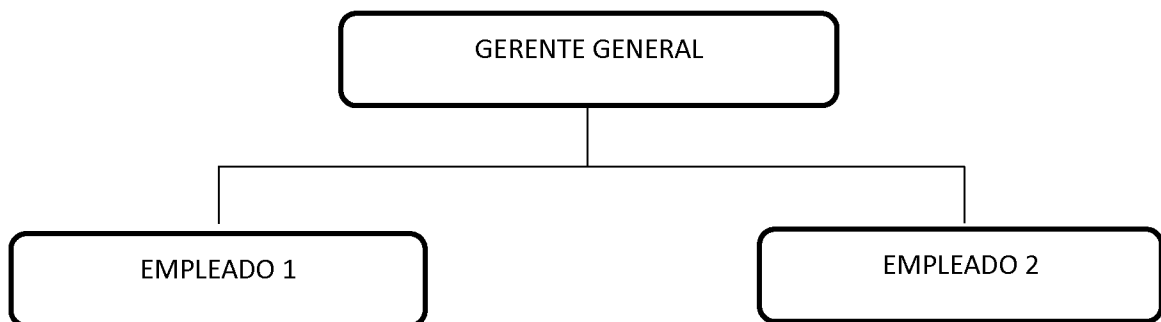
1.11. Políticas

- ❖ Ofrecer un excelente servicio a nuestros clientes de lunes a sábados en el horario de 9:00 am a 5:00 pm.
- ❖ Garantizar a nuestros clientes un producto de calidad.
- ❖ Establecer un buen ambiente de trabajo buena comunicación entre los trabajadores en el local comercial.

1.12. Valores

- ❖ Responsabilidad
- ❖ Servicio
- ❖ Compromiso
- ❖ Lealtad
- ❖ Respeto
- ❖ Honestidad
- ❖ Gratitude
- ❖ Trabajo en equipo

1.13. Organigrama



CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO - LEGAL

2.1. MARCO TEÓRICO - LEGAL

- Constitución publica del ecuador
- Ley de régimen tributario
- Código de trabajo
- Normas de auditoria
- Principios de la contabilidad generalmente aceptados

2.2. Implantación del manual

Con la implementación de un manual que permita realizar la comprobación en torno a la propuesta que se requiere. En tal sentido se precisa de hacer cumplir un plan de recomendaciones los cuales una vez puesto en práctica permita evaluar la productividad, optimizar la coordinación de las actividades y realizar el trabajo con óptimo desempeño.

2.2.1. Ventajas

- Sirve para ayudar que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema adecuado de mantenimiento.
- Constituye un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre sus asignación de responsabilidades según el manual.
- Permite la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

2.2.2. Desventajas

- Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.
- Resulta difícil definir el nivel óptimo de síntesis o de detalle a efectos de que sean útiles y suficientemente flexibles.

Su utilidad se ve limitada o es nula cuando la organización se compone de un número reducido de personas. (Barnett, 2013, pág. 20).

2.3. Manual de referencia

- Diseñado para asistir al evaluador en el momento de llenar la hoja de trabajo de valoración del riesgo y las actividades del control.
- Presenta actividades para negocios comunes, objetivos ilustrativos, riesgos y puntos a enfocar por actividades de control. (Romero, 2012).

2.4. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

2.4.1. Control Interno

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

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento
- Actividades de control

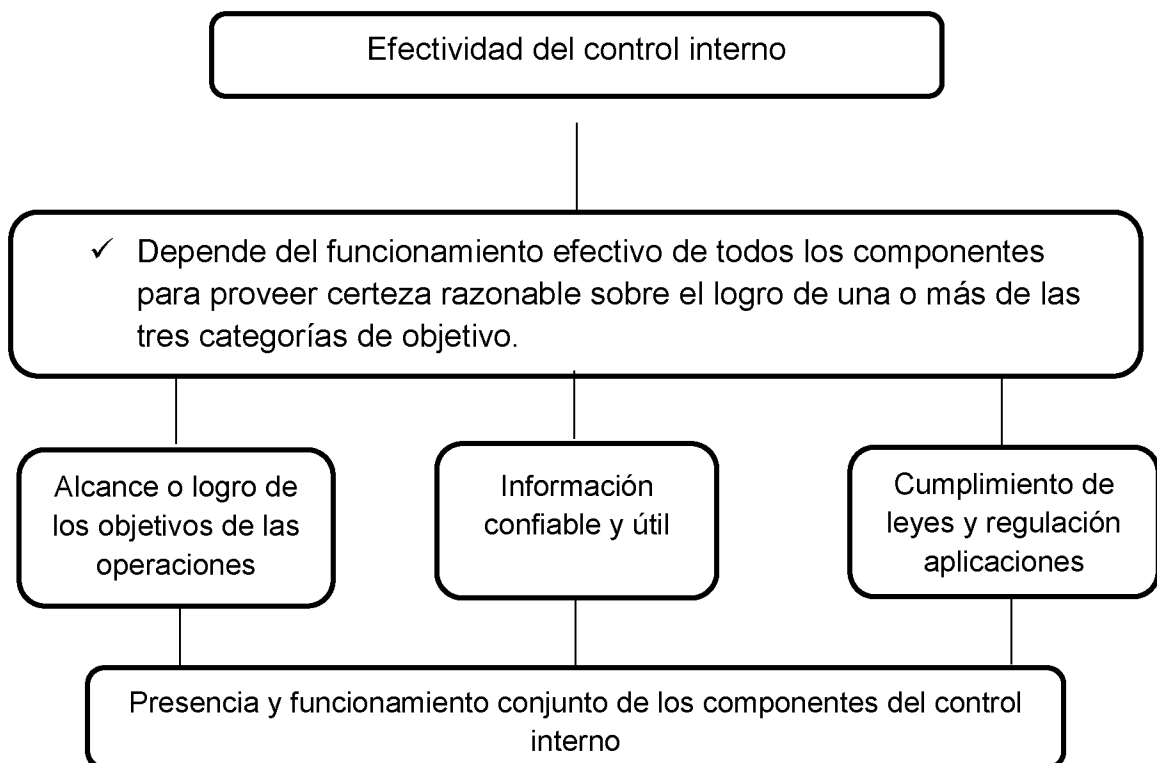
De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra. (Gaitan, 2006, pág. 26).

2.4.2 Definición

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

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Gaitan, 2006, pág. 25).

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:



- Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos.
- Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.

Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos. (Gaitan, 2006, pág. 26).

2.4.3. Ambiente de control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

Integridad y valores éticos. Tiene como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.

Competencia. Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.

Junta Directiva. Consejo de administración y/o comité de auditoría debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.

Filosofía administrativa y estilo de operación. Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, entre otros.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establece los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general, a su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa. (Gaitan, 2006, pág. 27).

2.4.4. Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisado por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia.

La gerencia establecer objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- ✓ Salvaguardar sus bienes y recursos
- ✓ Mantener ventaja ante la competencia
- ✓ Construir y conservar su imagen
- ✓ Incrementar y mantener su solidez financiera
- ✓ Mantener su crecimiento (Gaitan, 2006, págs. 28,29,30).

2.4.5. Actividades de control

Son aquellos que gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o defectivas.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o su tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en si misma implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos. (Gaitan, 2006, págs. 32,33).

2.4.6. Información y Comunicación

Los sistemas de información están diseminadas en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se

considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

Para poder controlar una entidad y toma decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable.

Es conveniente considerar en esta parte las tecnologías que evolucionan en los sistemas de información y que también, en su momento, será necesario diseñar controles a través de ellas. Tal es el caso de internet, el procesamiento de imágenes, el intercambio electrónico de datos y hasta asuntos relacionados con los sistemas expertos.

Conviene aclarar, al igual que los demás componentes, que las actividades de control, sus objetivos y responder a sus estructuras debe las necesidades específicas de cada organización. Sin embargo, la información contable tienen fronteras. Ni se puede usar para todo, ni se puede esperar todo de ella. Esto puede parecer evidente, pero hay quienes piensan que la información de los estados financieros pudiera ser suficiente para tomar decisiones acerca de una entidad.

La comunicación. A todos los niveles de la organización deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas.

Los canales de comunicación con el exterior, son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a clientes. Proveedores, contratistas, entre otros. Así mismo son necesarios para proporcionar información a las entidades de vigilancia y control sobre las operaciones de la entidad e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control. (Gaitan, 2006, págs. 33,34,35)

2.4.7. Supervisión y monitoreo

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ellos que los controles pierdan su eficiencia.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

Supervisión y evaluación sistemática de los componentes. La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

El monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control. (Gaitan, 2006, págs. 37,38,39)

Para un adecuado monitoreo (ongoing) se deben tener en cuenta las siguientes reglas.

- ✓ El personal debe obtener evidencia de que el control interno están funcionando adecuadamente.
- ✓ Si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- ✓ Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- ✓ Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- ✓ Si los seminarios de entretenimiento, las sesiones de planeación u otras reuniones al personal proporcionan retroalimentación a la administración en cuanto a que si los controles operan efectivamente.
- ✓ Si el personal es cuestionado periódicamente para establecer si entiende y cumple con el código de ética las normas legales y si desempeña regularmente actividades de control.
- ✓ Si son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoria interna. (Gaitan, 2006, pág. 40)

2.5. Valoración de Riesgos del control interno

La valoración de riesgo, que con lleva la existencia de un sistema de detención de los riesgos, una gestión eficaz y eficiente por medio de la toma de acciones válidas y oportunas para prevenir y enfrentar las consecuencias de la eventual materialización de esos riesgos, de los objetivos institucionales. (Gaitan, 2006, pág. 41).

2.6. Enfoque COSO

Desde el punto de vista de la Contabilidad y la Auditoría el enfoque COSO se convierte en una valiosa herramienta pues la misma permite auxiliar a cualquier entidad cuyos objetivos de rentabilidad y rendimiento se encaminen a prevenir la pérdida de recursos. Además ayudar a la obtención de información financiera fiable.

Todo lo anterior permite reforzar el llamado clima de confianza en donde la empresa debe cumplir con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación. En otras palabras se puede expresar que la herramienta COSO, puede ayudar a que una entidad llegue a cumplimentar los objetivos propuestos y en esa misma medida previene de posibles peligros en lo que aspectos financieros se refiere.

La metodología que desentraña la herramienta COSO por su propia esencia se orienta a minimizar los riesgos que dificulten la realización de los objetivos generales propuestos dentro de la organización. Se precisa entonces de que cada control que se realice dentro de la organización debe estar mediado por un acuerdo donde se plasme el riesgo que se pretende prevenir.

Otro aspecto a considerar es la realización de excesivos controles pueden afectar la imagen y prestigio de la empresa y del propio proceso contable que en ella se lleva a cabo, tales aspectos conlleva a prevenir y desarrollar

procesos contables que demuestren de forma real el estado de la contabilidad en las empresas, negocios y demás procesos que reflejen la productividad del personal.

Por las razones anteriormente descritas el análisis de los riesgos debe encaminarse hacia una ejecución racional y minuciosa; en tal sentido la existencia de múltiples métodos los que permiten realizar una acertiva estimación de coste de una perdida provocada por un riesgo identificado.

2.7. Importancia del control interno

Disimiles son las investigaciones criterios y definiciones sobre el Control Interno y su importancia, en tal sentido se precisa que entre las personalidades que más ha publicado sus resultados en este campo en los últimos cinco años se encuentra Chiavenato (2001), el cual en su libro de introducción a la Teoría General de la Administración, expresa que:

La administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planificación, organización, dirección y control de todos sus esfuerzos realizados en todas las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación. (p. 394). Extraído de: Pereira Pino, M. (2013). Estrategia estructural del control interno en el Viceministerio de Actividad Física, Recreación y Deportes .EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires, Año 17, N° 176, Enero de 2013. <http://www.efdeportes.com/>

En este mismo texto define que el proceso administrativo "está constituido por las cuatros funciones administrativas: planificación, organización, dirección y control. Es un proceso dinámico e interactivo". (p. 24). Extraído de: Pereira Pino, M. (2013). Estrategia estructural del control interno en el Viceministerio de Actividad Física, Recreación y Deportes

.EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires, Año 17, N° 176, Enero de 2013. <http://www.efdeportes.com/>

- **Planificación:** es la función administrativa que determina por anticipado que debe hacerse, y cuales objetivos debe alcanzarse.
- **Organización:** función administrativa que se ocupa de agrupar todas las actividades necesarias para ejecutar lo que se planeó.
- **Dirección:** función administrativa que indica el comportamiento de los individuos hacia los objetivos que deben alcanzarse.
- **Control:** es la función administrativa que trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previstos.

Otros de los prestigiosos profesionales que expuesto sus criterios entorno a esta temática se encuentra, Valenzuela (2003) el cual establece y define lo siguiente:

El Sistema de Control Administrativo Interno comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección físicas de los activos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar los objetivos generales del organismo o entidad. (p. 3). Extraído de: Pereira Pino, M. (2013). Estrategia estructural del control interno en el Viceministerio de Actividad Física, Recreación y Deportes .EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires, Año 17, N° 176, Enero de 2013. <http://www.efdeportes.com/>

Por consiguiente, un sistema de control administrativo va a contribuir a que la institución fortalezca los procedimientos aplicados para administrar y ejercer funciones de acuerdo a cada rango que tenga el empleado. Lo que

se quiere afirmar con esto es que el sistema de control es un paradigma para que el instituto optimice sus funciones.

2.8. Requisitos de un Control Interno

- Debe ser integral e integrado.
- Legal.
- Comprensible.
- Debe adaptarse a la forma de la organización.
- Debe registrar rápidamente las desviaciones y tender a la acción correctiva.
- Flexible.
- Conocido.
- Debe incluir elementos de control previo, posterior y auditoría interna.
- Fundamentado en principios de: eficacia, eficiencia, efectividad, calidad y economía. Valenzuela (2003: 4). Extraído de: Pereira Pino, M. (2013). Estrategia estructural del control interno en el Viceministerio de Actividad Física, Recreación y Deportes .EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires, Año 17, N° 176, Enero de 2013. <http://www.efdeportes.com/>

2.9. Objetivos del Sistema toma de decisiones del control interno.

- Lograr el cumplimiento de los planes, programas, presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas.

- Garantizar razonablemente la rendición de cuentas. Valenzuela (2003: 4). Extraído de: Pereira Pino, M. (2013). Estrategia estructural del control interno en el Viceministerio de Actividad Física, Recreación y Deportes .EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires, Año 17, N° 176, Enero de 2013. <http://www.efdeportes.com/>

En Haynes y otros citados por Chiavenato (2001), en su libro de Introducción a la Teoría General de la Administración, expresan que lo esencial en cualquier sistema de control es:

- Un objetivo, un fin predeterminado, un plan, una línea de acción, un estándar, una norma, una regla decisoria, un criterio, una unidad de medida.
- Un medio por la actividad desarrollada.
- Un procedimiento para comparar la actividad con el criterio fijado.
- Algún mecánico que corrija la actividad en curso, para alcanzar los resultados deseados.

Desde esta perspectiva, los objetivos de un control brindaran a la organización, la visión y misión que va a contribuir a la eficiencia en la ejecución de los mecanismos de control administrativo, teniendo en cuenta cada elemento que contribuya a la eficacia del trabajo según la función asignada.

Desde esta visión Chiavenato (2001) establece que el control es un proceso cíclico, compuesto de cuatro fases:

- Establecimiento de estándares y criterios: los estándares representan el desempeño deseado; los criterios representan las normas que guían las decisiones. El control implica una comparación

con estándares establecidos previamente para poner en marcha la acción correctiva cuando se presenta un desvío inaceptable.

- Observación del Desempeño: la observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa de lo que se controla. La eficiencia de un sistema de control depende de la información inmediata sobre los resultados anteriores, transmitidos a quienes tienen el poder para introducir cambios.
- Comparación del desempeño con el Estándar establecido: la comparación no sólo busca localizar las variaciones, erróneas o desvíos, sino también predecir otros resultados futuros.
- Acción correctiva: el objetivo del control es indicar cuándo, cuánta, cómo y dónde debe ejecutarse la corrección. (p. 767). Extraído de: Pereira Pino, M. (2013). Estrategia estructural del control interno en el Viceministerio de Actividad Física, Recreación y Deportes .EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires, Año 17, N° 176, Enero de 2013. <http://www.efdeportes.com/>

CAPÍTULO 3

APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA ELABORACION MANUAL

Para la Elaboración de un manual de referencia bajo el enfoque COSO 1 en la microempresa “Rosa Angélica” prestadora de servicios textiles en el Cantón La Troncal, provincia del Cañar. Periodo 2014-2015. Se realizó las siguientes actividades.

- Visitare a la microempresa “ROSA ANGÉLICA”.
- Entrevistare a los directivos, dueños de la microempresa.
- Encuestare a los clientes de la microempresa.
- Procesare cuestionarios dirigidos a los trabajadores de la microempresa Rosa Angélica.
- Elaborare una la propuesta para el mejoramiento de la microempresa
- Ejecutare encuestas a personal de la microempresa con el fin de determinar las principales deficiencias del negocio, así como sus principales fortalezas y debilidades.
- Elaboración del manual de referencia

3.2. ANÁLISIS FODA

3.2.1. Fortalezas:

- Infraestructura adecuada
- Mano de obra disponible
- Producción disponible todo el año
- Ser una microempresa Ecuatoriana
- Precios económicos
- Poseen controles internos

3.2.2. Debilidades

- Personal inestable
- Falta de capacitación al personal administrativo.
- Inestabilidad del precio oficial en la mano de obra.
- Ser una microempresa nueva en el mercado.
- Falta de innovación en los nuevos diseños.

3.2.3. Amenazas

- Inestabilidad del mercado en ciertas épocas del año.
- Sanciones de Ministerio de Relaciones Laborales, IESS y SRI.
- El reconocimiento que tiene ciertas empresas reflejado por su acelerado crecimiento.
- Entrada de nuevas microempresa al mercado.
- Riesgos de detención en los controles internos administrativos financieros.

3.2.4. Oportunidades:

- Nuevos mercados
- Incrementar la participación en el mercado por la salida de competidores.
- Aumentó de nuestra publicidad
- La demanda
- Mejorar los controles internos existentes
- Seguimiento de recomendaciones

3.3. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Luego de haber realizado la entrevista al dueño de la microempresa se toma la decisión de realizar un cuestionario para los trabajadores y así poder verificar las carencias que tiene de la microempresa.

Cuestionario de Control Interno				
MICROEMPRESA ROSA ANGELICA EN EL CANTÓN LA TRONCAL				
Objetivo de un Manual de referencia				
El objetivo del presente manual es describir las actividades, proporcionar procedimientos, cuestionarios y guías de trabajo para la ejecución de las auditorias.				
N	PREGUNTAS	SI	NO	FECHA
Ambiente de control				
1	¿La microempresa cuenta visión y misión?		X	23/03/2015
2	¿Existe un manual de funciones, procesos y procedimientos en la entidad?		X	23/03/2015
3	¿Existe un código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	X		23/03/2015

4	¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?	X		23/03/2015
Valoración de riesgo				
5	¿La microempresa cuenta con los permisos correspondientes?	X		23/03/2015
6	¿La empresa cuenta con algún seguro?		X	23/03/2015
7	¿La microempresa tiene alguna protección sobre la salud de los miembros de la organización mediante la prevención de las lesiones, o enfermedades relacionadas en el trabajo?	X		23/03/2015
8	¿La empresa cuenta con un organigrama o esquema de organización?		X	23/03/2015
9	¿Dispone de un mecanismo para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio?		X	23/03/2015
Actividades de control				
10	¿Conoce el personal sobre el reglamento de la empresa?		X	23/03/2015
11	¿La entidad cuenta con control de asistencia de trabajo para sus trabajadores?	X		23/03/2015

12	¿La empresa establece políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable?		X	23/03/2015
13	¿Existe algún control al final de la obra por la propietaria?	X		23/03/2015
Información y Comunicación				
14	¿Es puntual al momento de entregar sus prendas de vestir?	X		23/03/2015
15	¿Se desarrolla en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada?	X		23/03/2015
16	¿Dispone de un sistema métrico y de criterios cualitativos que le permitan verificar el cumplimiento de las metas definidas en el día?		X	23/03/2015
17	¿Cuándo se debe tomar una decisión importante para la organización se toma en cuenta la opinión de sus colaboradores?	X		23/03/2015
18	¿En la empresa es considerado indispensable la estabilidad salarial?	X		23/03/2015
Monitoreo				
19	¿Cuenta la entidad con instalaciones seguras, ubicadas adecuadamente, y		X	23/03/2015

	con espacio físico necesario para un buen funcionamiento?			
20	¿La supervisión es continúa en la empresa?	X		23/03/2015
21	¿La empresa mantiene un control sobre todas las actividades?	X		23/03/2015
22	¿Existe una planificación estratégica en la empresa?		X	23/03/2015
23	¿Se establece mecanismos para compartir información e incorporar resultados en la planificación y prevención?		X	23/03/2015

Grado de confianza de control interno:

ALTO() MODERADO(x) BAJO()

Comentarios adicionales:

La microempresa no cuenta con las funciones adecuadas, además la instalación no cuenta con la seguridad correspondiente, y tampoco cuentan con una misión y visión. No existe una planificación estratégica.

Responsable de la evaluación:

B.A.S.P

INICIALES FECHA FIRMA

MICROEMPRESA ROSA ANGELICA EN EL CANTÓN LA TRONCAL				
Control Interno		PT	SI/NO	CT
Suma		23		12
Ambiente de control				
1	¿La microempresa cuenta visión y misión?		NO	0
2	¿Existe un manual de funciones, procesos y procedimientos en la entidad?		NO	0
3	¿Existe un código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?		SI	1
4	¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?		SI	1
Valoración de riesgo				
5	¿La microempresa cuenta con los permisos correspondientes?		SI	1
6	¿La empresa cuenta con algún seguro?		NO	0
7	¿La microempresa tiene alguna protección sobre la salud de los miembros de la organización mediante		SI	1

	la prevención de las lesiones, o enfermedades relacionadas en el trabajo?			
8	¿La empresa cuenta con un organigrama o esquema de organización?		NO	0
9	¿Dispone de un mecanismo para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio?		NO	0
Actividades de control				
10	¿Conoce el personal sobre el reglamento de la empresa?		NO	0
11	¿La entidad cuenta con control de asistencia de trabajo para sus trabajadores?		SI	1
12	¿La empresa establece políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable?		NO	0
13	¿Existe algún control al final de la obra por la propietaria?		SI	1
Información y Comunicación				
14	¿Es puntual al momento de entregar sus prendas de vestir?		SI	1

15	¿Se desarrolla en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada?		SI	1
16	¿Dispone de un sistema métrico y de criterios cualitativos que le permitan verificar el cumplimiento de las metas definidas en el día?		NO	0
17	¿Cuándo se debe tomar una decisión importante para la organización se toma en cuenta la opinión de sus colaboradores?		SI	1
18	¿En la empresa es considerado indispensable la estabilidad salarial?		SI	1
Monitoreo				
19	¿Cuenta la entidad con instalaciones seguras, ubicadas adecuadamente, y con espacio físico necesario para un buen funcionamiento?		NO	0
20	¿La supervisión es continúa en la empresa?		SI	1
21	¿La empresa mantiene un control sobre todas las actividades?		SI	1
22	¿Existe una planificación estratégica en la empresa?		NO	0

23	¿Se establece mecanismos para compartir información e incorporar resultados en la planificación y prevención?		NO	0
CALIFICACIÓN TOTAL= CT 12				
PONDERACIÓN TOTAL= PT 23				
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PTX100 12/23=52,17%				
NIVEL DE RIESGO INHERENTE:RI=100%-NC% 100%-52.17%=47,83%				

CT	12	RIESGO	ENFOQUE
PT	23		
NC	52%	MODERADO	
RC	48%	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO

Luego de haber aplicado el cuestionario para los empleados nos dio el siguiente resultado tenemos un riesgo moderado, un 52% de nivel de confianza y un 48% riesgo inherente, Esto nos da como resultado de un enfoque mixto doble propósito.

3.4. CEDULA NARRATIVA

<p>A & A Audidores</p>	<p>FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2015 CÉDULA NARRATIVA</p>	<p>AC 2. 1.1 PT 1 1/1</p>	
<p>Entidad Tipo de Examen Componente</p>	<p>ROSA ANGELICA Examen Especial Administración de Bienes</p>		
<p>Una vez que se entrevistó, al propietario la Srta. Bertha Angélica Supliguicha Pillco, se pudo observar que no cuenta con una misión, visión y organigrama en la empresa. Se hizo una revisión del proceso de elaboración de las prendas de vestir, por lo que se pudo observar no es la adecuada no hay un seguimiento al proceso por parte de la propietaria. También entreviste al trabajador y le pregunte si estaban al tanto de las políticas, normativas y reglamento que existiera en la empresa, me comento que no sabía nada de ningún reglamento para el cual prestan sus servicios, luego procedimos a verificar si la empresa cuenta con los permisos correspondientes para su funcionamiento. En efecto la propietaria si cuenta con los permisos de funcionamiento correspondientes.</p>			
		<p>Elaborado por: B.A.S.P</p>	<p>Fecha: 15/06/2015</p>
		<p>Revisado por:</p>	

3.5. ENCUESTA A LOS CLIENTES

Se aplicó una encuesta a los clientes de la microempresa para ver la satisfacción que tenga cada uno de ellos, y así poder brindar un mejor servicio ya que es muy importante la opinión de ellos para hacer los cambios que sea necesarios.

CONFECCIONES “ROSA ANGÉLICA”	
Encuesta a los clientes	
1. ¿USTED UTILIZA LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA?	
<u>SI</u>	NO
2. ¿LA ATENCIÓN RECIBIDA ES BUENA?	
<u>SI</u>	NO
3. ¿VISITA FRECUENTEMENTE EL TALLER?	
<u>SI</u>	NO
4. ¿ES IMPORTANTE PARA USTED QUE LA EMPRESA TENGA VARIOS AÑOS EN FUNCIONAMIENTO?	
SI	<u>NO</u>
5. ¿LA PROPIETARIA ES PUNTUAL AL MOMENTO DE ENTREGAR SUS OBRAS?	
<u>SI</u>	NO
CLIENTA: LAURA ESPINOZA	

1. ¿USTED UTILIZA LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA?



Ilustración 1 Grafica1

FIGURA 1

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Angélica supliguicha

ANÁLISIS: por lo que podemos observar en la gráfica la satisfacción de cliente es muy buena ya que en la encuesta que se realizó a las 15 clientas y el 100% respondieron que si utilizan los servicios de la empresa.

2. ¿LA ATENCIÓN RECIBIDA EN BUENA?

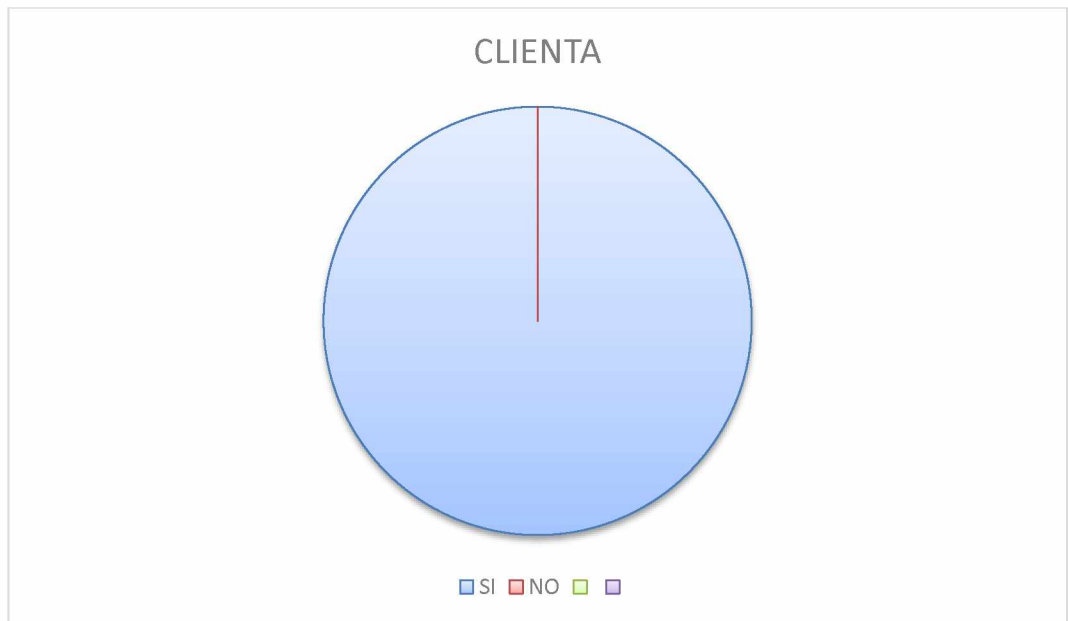


Ilustración 2 Grafica 2

FIGURA 2

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Angélica supliguicha

ANÁLISIS: Según se observa en la gráfica las clientas si reciben una buena la atención, ya que esta encuesta se realizó a 15 clientas y obtuvimos un 100% de satisfacción.

3. ¿VISITA FRECUENTEMENTE EL TALLER?

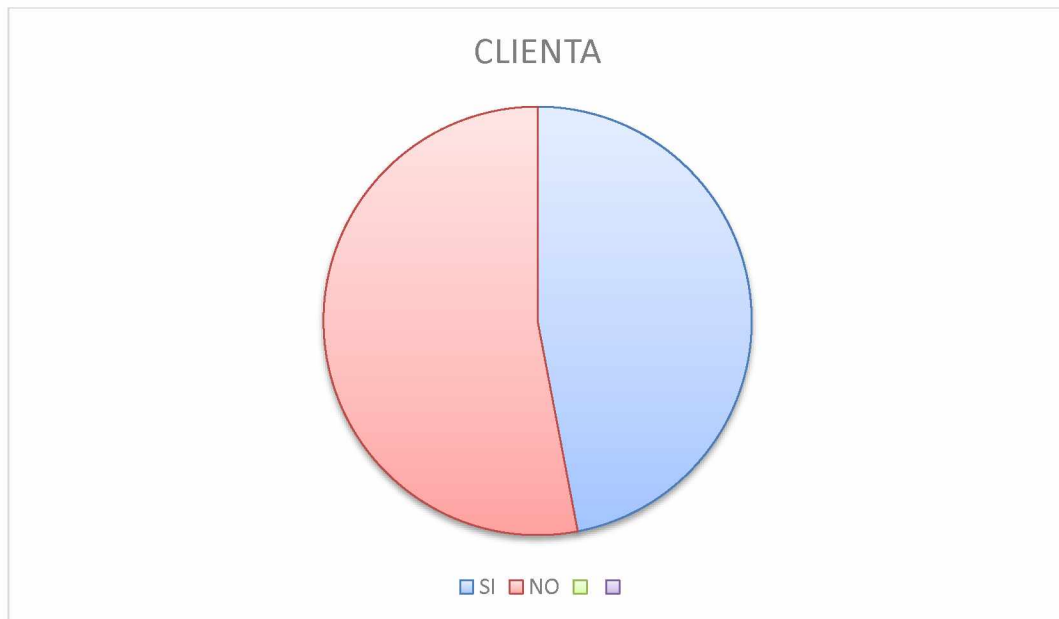


Ilustración 3 Grafica 3

FIGURA 3

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Angélica supliguicha

ANÁLISIS: Según se observa en la gráfica un 53% respondieron que si acudían frecuentemente al taller, y un 47% dijeron que no visitan frecuentemente el taller.

4. ¿ES IMPORTANTE PARA USTED QUE LA EMPRESA TENGA VARIOS AÑOS EN FUNCIONAMIENTO?

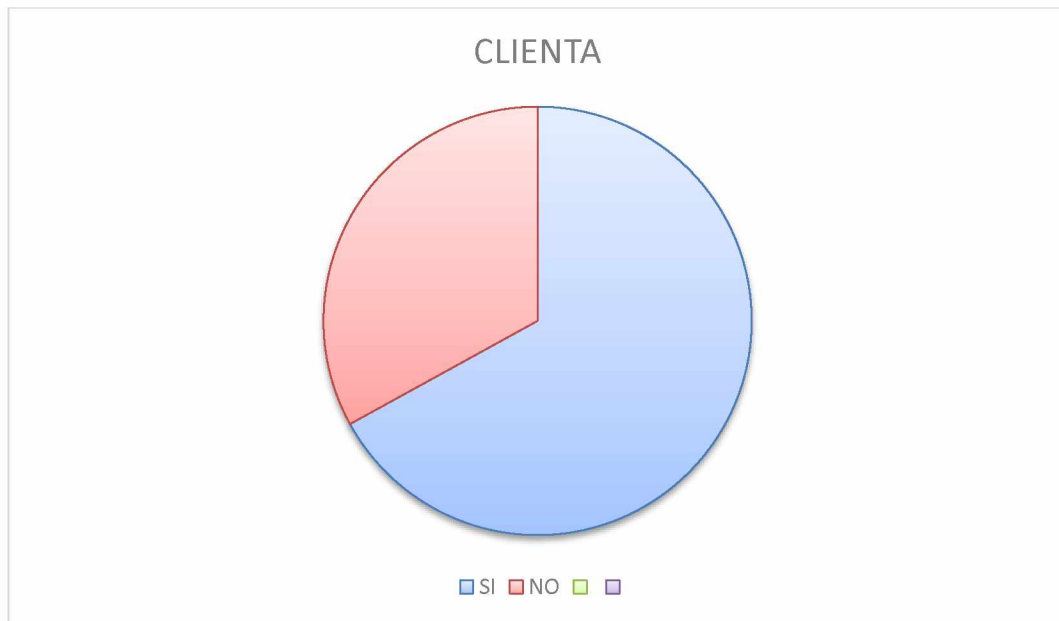


Ilustración 4 Grafica 4

FIGURA 4

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Angélica supliguicha

ANÁLISIS: Según se observa en la gráfica un 33% respondieron que si es importante que la empresa tenga varios años de funcionamiento, 67% dijeron que no era necesario que la empresa tenga tantos años en funcionamiento ya que no es importante, lo importante es la satisfacción del cliente.

5. ¿LA PROPIETARIA ES PUNTUAL AL MOMENTO DE ENTREGAR SUS OBRAS?

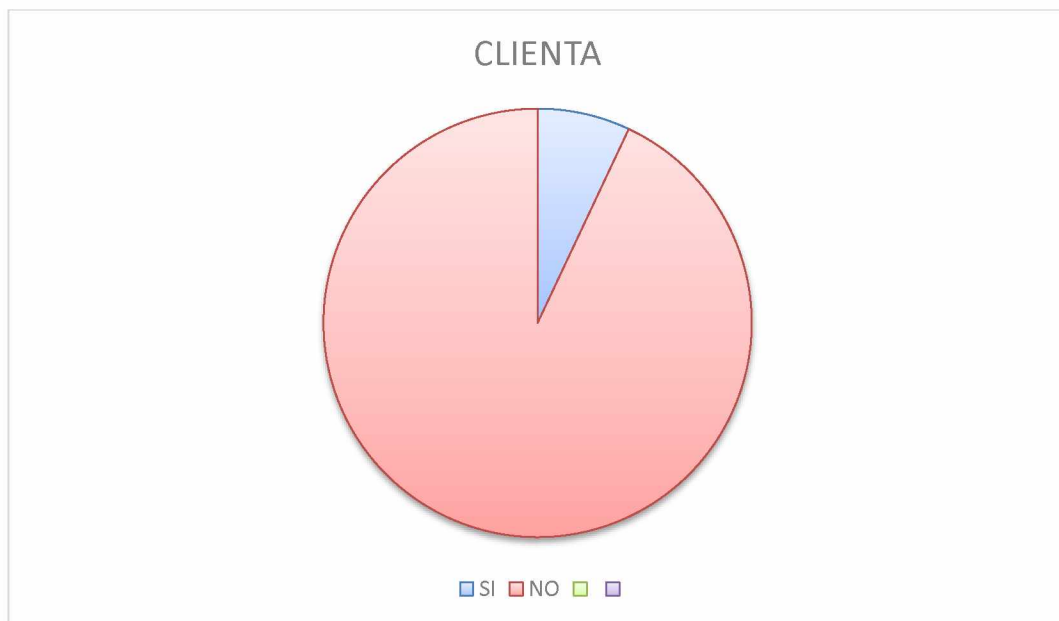


Ilustración 5 Grafica 5

FIGURA 5

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Angélica supliguicha

ANÁLISIS: Según se observa en la gráfica un 7% respondieron que el taller no es puntual am momento de entregar sus obras, 93% respondió que sí es puntual al momento de entregar sus prendas de vestir.

3.6. ELABORACION DEL MANUAL DE REFERENCIA

Manual de referencia de la microempresa Rosa Angelica.

Se diseña un manual de referencia con el fin de lograr que la microempresa “ Rosa Angélica” pueda llevar a cabo acciones que le permitan la operatividad de tareas que en ella se genera de forma interna dentro de su contexto administrativo, identificando los mecanismos y procedimientos básicos de la entidad.

Se precisa que aunque este manual se diseña para los fines y propósitos propios de la microempresa “Rosa Angélica”, se adhiere a los requisitos de estricto cumplimiento del proceso de certificación establecidos en las Normas ISO 9001:2000.

3.7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

De acuerdo a lo que comentado en lo anterior y teniendo en cuenta que hoy en día las necesidades de la empresa han cambiado, he propuesto la elaboración de manual de procedimientos que nos ayude al flujo de información haciendo uno de herramientas de las administración de empresas tal en el caso de la reingeniería.

Hoy en día muchas empresas han optado por tener un documento escrito de los procedimientos tanto de producción como administración, ya que al suscitarse una duda y/o un problema tiene un apoyo de lo que se debe hacer en ese momento, para el personal es una guía para tomar decisiones o en su caso para que los de nuevo ingreso conozcan y se familiaricen con los procedimientos que se realizan en un área específica.

3.8. OBJETIVO

Se precisa como objetivo del manual comprobar los requerimientos de los procedimientos proporcionados para la evaluación de la productividad con el empleo de herramientas que optimicen los procedimientos y guías de trabajo para la ejecución de las auditorías.

3.9. ELABORACION DEL MANUAL

GERENTE GENERAL DE PRODUCCIÓN

FUNCIONES

- ✓ Determinar el proceso de confección.
 - Maquinaria y equipo
 - Plantilla
 - Aditamentos
 - Flujo de trabajo
 - Estándares temporales y permanentes, pago por pieza.
 - Métodos de trabajo
 - Balanceo de líneas y áreas de producción.
- ✓ Desarrollar e implementar el mejor método de trabajo.
- ✓ Informar a los operadores los cambios en métodos.
- ✓ Monitorear los reportes de pago, para asegurar que el tiempo muerto está correcto.
- ✓ Controlar las tareas encargado a cada empleado.
- ✓ Tomar medidas para mantener una ventaja competitiva en el mercado.
- ✓ Asegurar la elaboración de prendas, mantener un control adecuado de las telas.
- ✓ Procurar dar soluciones inmediatas a problemas que surgen en el taller.

- ✓ Asesorar en la obtención de nuevos materiales.
- ✓ Controlar que los procesos de elaboración se cumplan correctamente.
- ✓ Asesorar al personal sobre determinados temas o cambios que se presenten en la microempresa.
- ✓ Hacer publicidades para beneficio de la empresa.
- ✓ Platicar con el cliente para saber si está conforme con el trabajo recibido.
- ✓ Satisfacer las exigencias del cliente.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Nombre del puesto: **Operador**

Nombre del departamento: **Producción.**

Descripción del puesto: Confeccionar prendas de vestir de acuerdo al diseño del cliente.

Requerimiento de puesto: sexo indistinto, edad de 18 años en adelante, estado civil indistinto.

Formación: Si aplica

Experiencia laboral: Conocimiento en máquina industrial de costura recta, overlock.

Habilidad laboral: Costura

Subordinados a: Gerente General de Producción.

Responsabilidad principal:

- Producir prendas de corsetería
- Dar un buen acabado a la prenda

- La buena presencia, lenguaje adecuado, higiene personal y conducta adecuada.
- Puntual, disciplinado, ordenado, solidario, cumplidor, y honesto.
- Estimación positiva del trabajo en equipo.
- Responsabilidad, comunicativo perseverante y creativo.
- Ser organizado en el trabajo.
- Operación de maquina industrial.
- Manejo de herramientas eléctricas.
- Entregar correctamente el planchado de la prenda.

GERENTE GENERAL Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS DE LA MICROEMPRESA.

Funciones

- La función del Gerente General es realizar todos los trámites ya sean internos y externos que se ocasione en la microempresa, llevando un control en la documentación recibida, emitida
- Mantiene informado a la empresa del estudio y seguimiento en los procesos.
- Mantener el correcto funcionamiento del Taller.
- Dirigir y controlar las funciones administrativas de la microempresa.
- Supervisar el correcto y oportuno cumplimiento de las funciones del empleado, observado la eficiencia en el desempeño del trabajo.
- Autorizas las compras de materia prima.
- Analizar el área del taller y establecer mejoras que sean necesarias.
- Coordinar el ordenamiento de actividades.
- Pagar impuestos, y los gastos que ocasioné la microempresa.
- Seleccionar al personal idóneo, de acuerdo al requerimiento que necesite el taller.

- Pagar al personal de acuerdo a lo previsto al inicio de trabajo.

Relaciones internas

Área de producción

Área de contabilidad

Relaciones externas

SUNAT: superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria.

MUNICIPALIDAD

PRODUCCIÓN

FUNCIONES

- Mantener un buen nivel de inventarios y una adecuada movimiento del mismo.
- Ser puntual con la obra del cliente.
- Verificar la producción diaria del producto para la confirmación de la entrega
- Reportar al jefe inmediato de cualquier problema o necesidad que se ocasioné al momento de la confesión de la prenda.
- Realizar un control de calidad a cada una de las prendas a confeccionar.
- Contar con el equipo y las herramientas necesarias para la confección.
- Vigilar que el personal realice eficazmente sus labores.
- Formular y desarrollar los métodos más adecuados para la elaboración de la prenda.

DESCRIPCION DE PUESTOS DE PRODUCCIÓN

Integración de puesto:

Encargado de producción

Jefe inmediato:

Gerente general.

Puesto subordinados

Diseño de moda

Control de calidad

Confección

Planchado

Relaciones externas:

Proveedores, clientes.

DISEÑO DE MODAS AL GUSTO DEL CLIENTE

Funciones

- Diseñar los modelos de acuerdo a la exigencia del cliente.
- Reportar al encargado de producción los materiales necesarios para la confección de la prenda.
- Realizar y hacer llegar a los empleados los diseños que se tiene que confeccionar.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Jefe inmediato: encargado de producción

Integración de puesto:

Diseñadores

Relaciones internas

Confección

Planchado

Control de calidad

CONFECCIÓN

Funciones

- Cocer y rematar las diferentes prendas.
- Elaborar las diferentes prendas que se solicite el cliente.
- Cumplir con el pedido a tiempo.
- Minimizar el número de errores.
- Cumplir con los estándares de calidad y exigencia del cliente.
- Llegar a la producción mínima pedida.

DESCRIPCIONES DE PUESTO

Integración de puesto:

Operarios de máquinas rectas.

Operaciones de máquinas remallado ras.

Jefe inmediato: encargado de producción.




Relaciones internas:

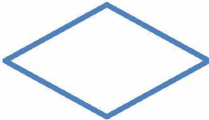



Diseño de moda

Control de calidad

Planchado

SIMBOLOGÍA A UTILIZAR.

Nombre	Simbología	Función
Terminal		Representar el inicio y fin de un programa. También puede representar una parada o interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
Entrada / salida		Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos o registro de información procesada en un periférico.
Proceso		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas, de transformación, etc.
		Indica operaciones lógicas o de comparación entre datos (normalmente

Decisión		dos) y en función del resultado de la misma determina (normalmente si y no) cuál de los distintos caminos alternativos del programa se debe seguir.
Conector Misma Pagina		Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en la misma página del diagrama
Indicador de dirección o línea de flujo		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones
Salida		Se utiliza en ocasiones en lugar del símbolo de salida. El dibujo representa un pedazo de hoja. Es usado para mostrar datos o resultados.

FUNCIÓN Y DESCRIPCIONES DE PUESTO

MANUFACTURA

GERENTE DE PLANEACIÓN.

Objetivo del puesto

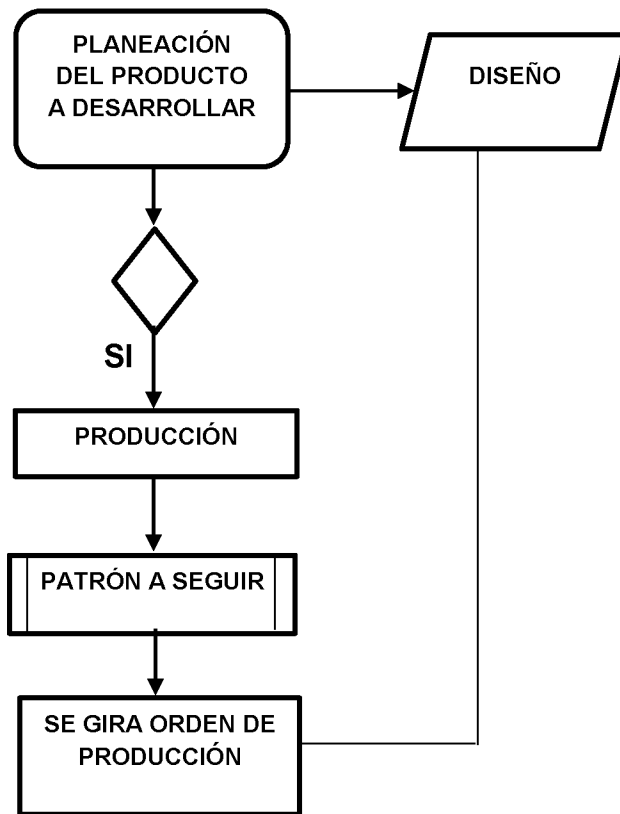
- Planear, desarrollar y supervisar proyectos de mejora o modificaciones de la empresa.
- Preparar y coordinar presupuestos para el área de manufactura.
- Calcular estándares, consumos, ahorros y modificaciones a los estándares de mano de obra y materiales.
- Mantener enlaces entre las áreas involucradas y manejo de proyectos internos.

Funciones

- Planea, desarrolla y supervisa proyectos de mejoras a la microempresa, detectando el problema en funcionamiento o servicio presentando proyectos con presupuestos y justificación de rentabilidad y supervisando su desempeño para mejorar las condiciones de la empresa.
- Determina presupuestos para la realización de proyectos analizando cotizando acordando el costo total turnando al jefe inmediato para su autorización y pueda llevarse a cabo.
- Realizar estudio y diseño de áreas, revisando espacios de seguridad, pasillos, funcionabilidad total del espacio asignado.

- Elaborar rutas críticas, mejorando tiempos y procedimientos para la realización del proyecto, determinar plan de producción a largo plazo tomando pronóstico de ventas.
- Coordinar los procesos para el desarrollo de nuevos modelos tomando en cuenta especificaciones, costos y tiempos de entrega.
- Establecer metas de confección.

DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONES DEL GERENTE DE PLANEACIÓN



GERENTE DE PRODUCCIÓN

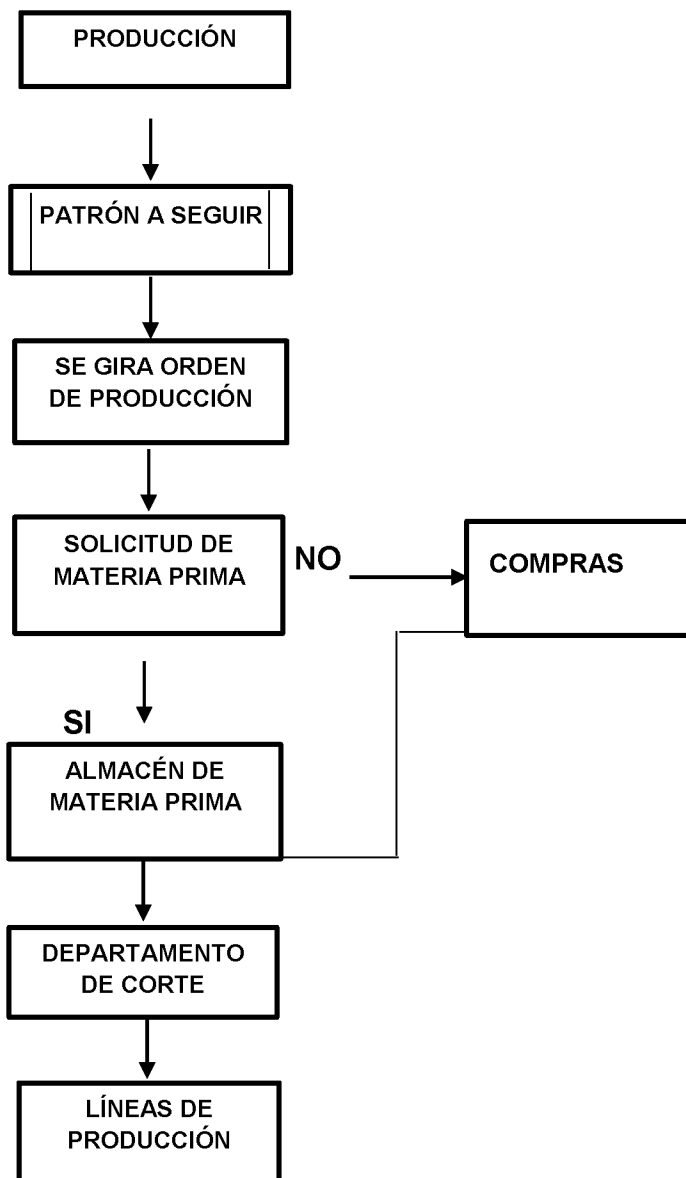
Objetivo del puesto

- Establecer estándares y métodos de trabajo para los productos a elaborar.
- Mejorar y aumentar la productividad de las líneas de producción en base a mejoras de procesos de producción y mejores métodos de trabajo.

Funciones

- Establecer los estándares de trabajo para los modelos nuevos a desarrollar.
- Elaborar graficas de eficiencia por línea de producción.
- Analizar tiempos por operación en las maquinas.
- Analizar y establecer métodos de trabajo en las áreas de habilitación, revisando y almacenes.
- Elaborar y coordinar procedimientos de trabajo en las áreas operativas de la empresa.
- Determinar el desarrollo de aparatos o ajustes especiales de maquinaria.
- Desarrollas especificaciones finales de costura y corte.
- Cumplir con la meta de producción establecida por el Gerente de Planeación.
- Coordinar la supervisión de costura para mejor desempeño de funciones de los operadores.
- Establecer lineamientos y políticas dentro del área de producción.

DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONES DEL GERENTE DE PRODUCCIÓN



ENCARGADO DE CORTE

Objetivo del puesto

- Llevar a cabo el corte en la tela siguiendo los programas establecidos conjuntamente con el gerente de producción, con la mejor distribución de trazos, corte y modelo, minimizando costos.
- Supervisar un plan de ahorro de materiales.
- Elaborar programas de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo del área.
- Capacitar a su personal sobre la operación y mantenimiento del equipo.

Funciones

- Determinar capacidades de corte y reducir trazos en producción, planear y programar ordenes de corte de acuerdo al plan de trabajo.
- Asegura el abastecimiento de materias a las líneas de producción.
- Controlar y coordinar la toma de inventarios.
- Verificar faltantes de corte.
- Elaborar programas de tendido, moldeo y corte para establecer prioridades en base a materia prima.
- Asesorar técnicamente a sus subordinados en el área.
- Promueve y fomenta el bienestar dentro del área, para aumentar el grado de satisfacción y rendimiento del personal.

TRAZADO

Objetivo del puesto

- Aprovechar al máximo la tela en los trazos de corte.
- Reducir los consumos de tela.
- Reducir los tiempos de trazo.

Funciones

- Hacer trazos en la tela para cortar de acuerdo a los estándares establecidos.
- Bajar consumo de tela
- Revisar anchos de tela
- Optimizar trazos en la combinación de modelaje.

TENDIDO

Objetivos del puesto

- Tender la cantidad de tela que sea necesario para la prenda.
- Cumplir los estándares de trabajo.

Funciones

- Tender
- Medir
- Revisar
- Engrampar
- Acomodar
- Poner metraje
- Amarrar
- Detectar fallas de defectos en la tela

CUCHILLA

Objetivo del puesto

- Efectuar el corte de la tela en el mejor tiempo posible y con la cantidad especificada.

Funciones

- Cortar la tela.
- Cortar los lienzos.
- Unir lienzos cortados.
- Dar buen uso y mantenimiento a la cortadora.
- Elaborar reportes e actividades

BIES ADOR

Objetivo del puesto

- Efectuar el corte de bies lo mejor posible y de acuerdo a los requerimientos.

Funciones

- Solicitar material necesario mediante vale de materia prima.
- Hace el tendido según prioridades y lo corta.
- Entrega al cliente
- Reportar si hay reproches de la prenda o problemas en la calidad de entrega.

MOLDEADOR

Objetivo del puesto

- Efectuar el molde de la tela con una calidad excelente de acuerdo a especificaciones.

Funciones

- Moldear tela.
- Dar la profundidad requerida.
- Cortar la tela necesaria para el modelo.
- Trazar a la medida y con el menor desperdicio posible.
- Verificar constantemente la temperatura de modelo.
- Cuidar el amarillamiento en el proceso de molde.

SURTIDO

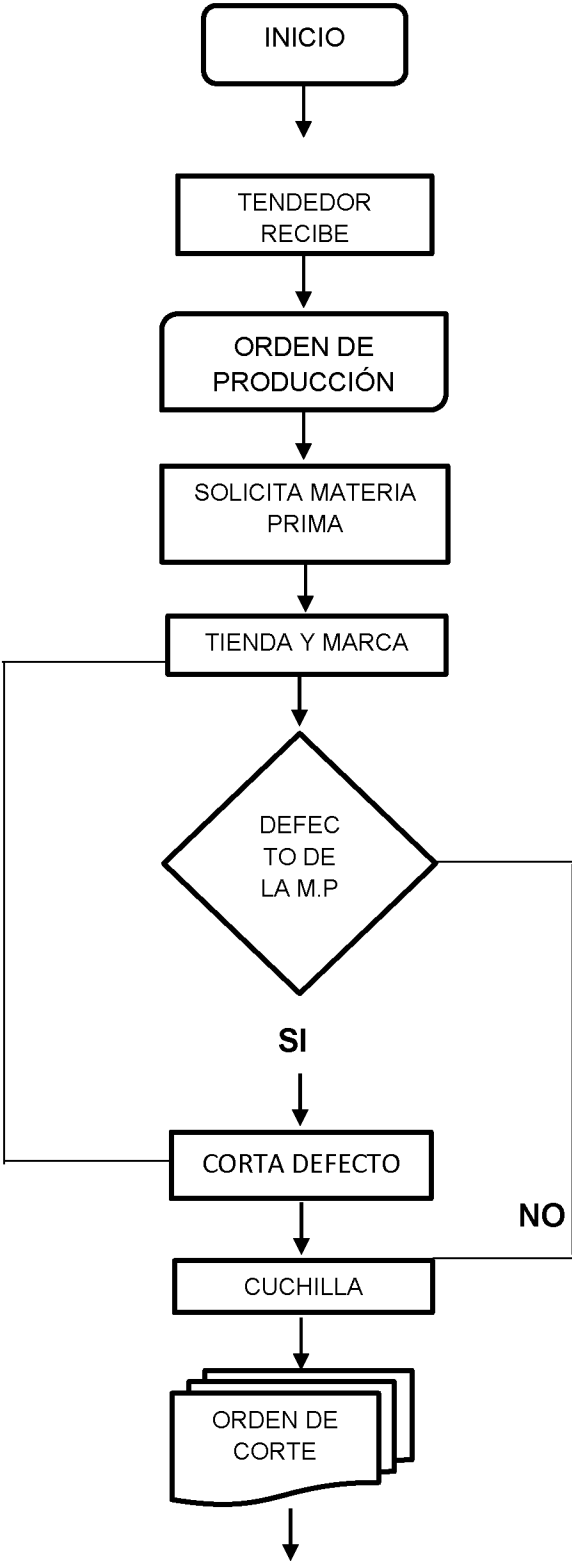
Objetivo del puesto

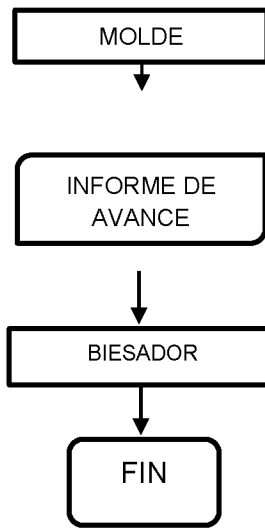
- Efectuar el surtido de las órdenes de corte, empackando lo que corresponde a cada paquete lo más preciso posible.

Funciones

- Reunir las piezas que integran el paquete.
- Embolsar con su filo cada paquete.
- Solicitar la inspección de control de calidad para su aprobación.
- Entregar los paquetes a la gerente para su respectiva revisión.
- Elaborar reporte de las prendas entregadas a los clientes.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SURTIDO





SUPERVISOR DE LA PRENDA DE VESTIR

Objetivos del puesto

- Realizar prendas de acuerdo a la petición del cliente y con las especificaciones correctas.
- Supervisar y coordinar la eficiencia de la línea operativa.

Funciones

- Supervisar y coordinar a su personal a cargo.
- Informar periódicamente al gerente de producción sobre el avance de la confección.
- Hacer inspección visual para verificar defectos.
- Formar costureras flexibles.
- Proponer métodos para la solución de problemas con la materia prima.
- Tener bien balanceada la línea de confección.

COSTURERA

Objetivo del puesto

- Coser prendas de acuerdo al diseño acordado y con las especificaciones de calidad.

Funciones

- Se encarga del ensamble de las partes proporcionadas por el corte.
- Informar a la supervisora sobre defectos de la tela y acciones a seguir.

DESHEBRADO

Objetivo del puesto

- Entregar un producto terminado, sin ningún tipo de hebras.

Funciones

- Como su nombre lo indica estas personas se encargan de quitar tanto hebras y elásticos sobrantes, así como refilar la tela que quede de alguna operación.

INSPECCIÓN DE LAS PRENDAS TERMINADAS

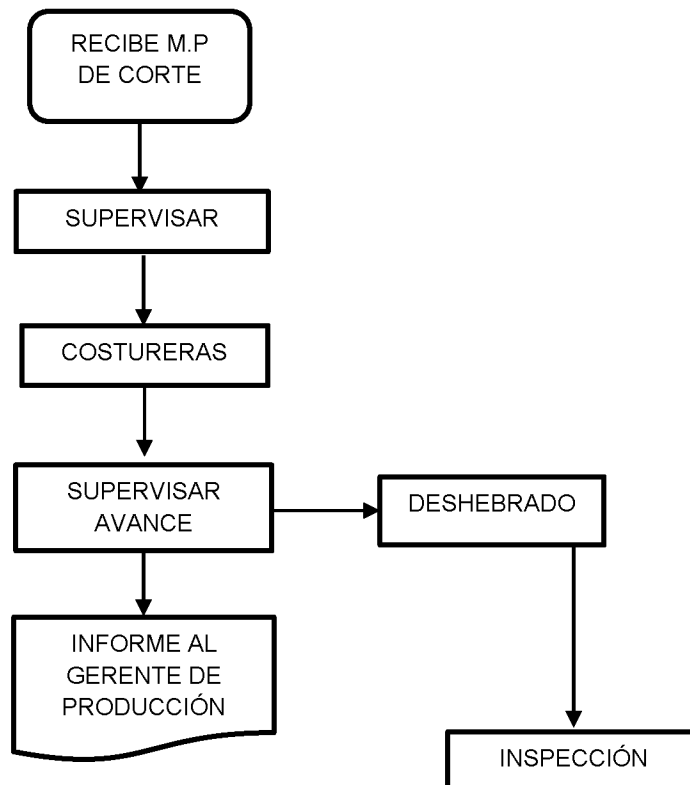
Objetivo del puesto

- Realizar la Entrega de prendas confeccionadas siguiendo los estándares de calidad.

Funciones

- Revisar las medidas de terminado de la prenda.
- Hacer inspección visual para verificar defectos.

DIAGRAMA DE FLUJO INSPECCIÓN DE LAS PRENDAS TERMINADAS



DISEÑO

Objetivo del puesto

- Desarrollar nuevos productos a las necesidades del cliente, que satisfagan los gustos y tendencias vigentes en el mercado, con una visión de ajustes, confort y durabilidad en la prenda de vestir.

Funciones

- Elaborar diseños prototipos de nueva creación.
- Desarrollar especificaciones de la materia prima, habilidad, graduación y patronaje.
- Analizar todo tipo de información de fuentes especializadas y asiste a eventos para retroalimentar sobre las tendencias del mercado.

MUESTRITA

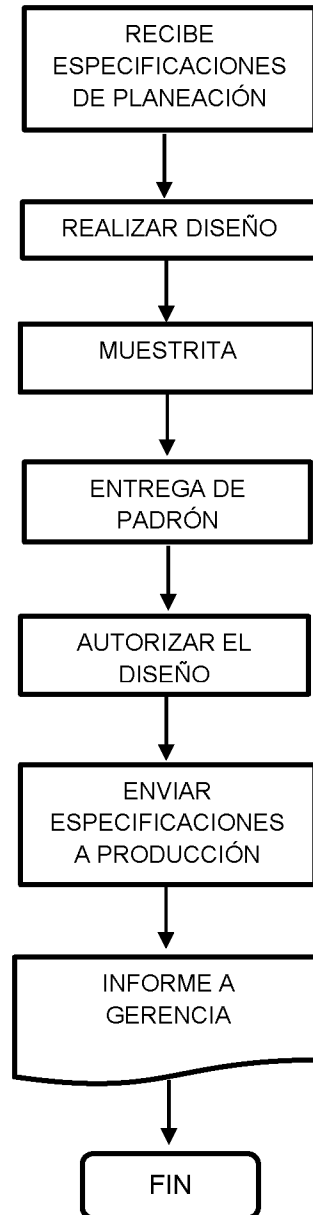
Objetivo del puesto

- Elabora las muestras y prototipo para los clientes y áreas de operación.

Funciones

- Realizar el molde o patrón para un producto nuevo.
- Elaborar la muestra de acuerdo con las especificaciones del diseño.

DIAGRAMA DE FLUJO DE LA MUESTRITA



GERENTE DE COMPRAS DE LA MATERIA PRIMA

Objetivo del puesto

- Asegurar que todas las adquisiciones que se realicen sean en base a la mejor cotización, servicio, calidad y condiciones que están disponibles en el mercado, de acuerdo a los planes y políticas de la microempresa.

Funciones

- Analizar las ofertas al momento de realizar las compras.
- Generar órdenes de compra en base a especificaciones requeridas.
- Realizar conciliaciones de órdenes contra registros de materia prima recibida.
- Coordinar, negocia y agiliza los convenios con los proveedores.
- Solicita y se coordina con el área de diseño las tendencias del mercado en cuanto a los materiales.
- Define el pago correspondiente al momento de la adquisición de materia prima.
- Solicitar y realizar cotizaciones a diversos proveedores.

ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA

Objetivo del puesto

- Supervisar y coordinar la admisión y envío de materiales al área de confección, a bodega las primeras entradas primeras salir, manteniendo un control de inventarios confiables en un 100% físico.

Funciones

- Supervisa y controlar toda entrada de materia prima y accesorios, que estén acordes al requerimiento del cliente.

- Mantiene control de inventarios confiables en base a los requisitos en el sistema, realizando tomas de inventarios semestral y anual.
- Recibe reportes de control de calidad correspondientes a la producción de materiales.
- Elaborar lista materiales en coordinación con el director de operaciones.
- Coordinar y verificar los anchos de las telas.
- Elaborar reporte de materiales recibidos.

ALMACENISTA

Objetivo del puesto

- Surtir vales de materias en el menor tiempo disponible y de la mejor manera.
- Mantener los materiales en una adecuada ubicación para evitar deterioros.

Funciones

- Surtir la mercadería necesaria y acomodarlo en su lugar correspondiente.
- Efectuar inventarios físicos.
- Recibe material de nuevas órdenes de compra.

CONTROL DE INVENTARIOS

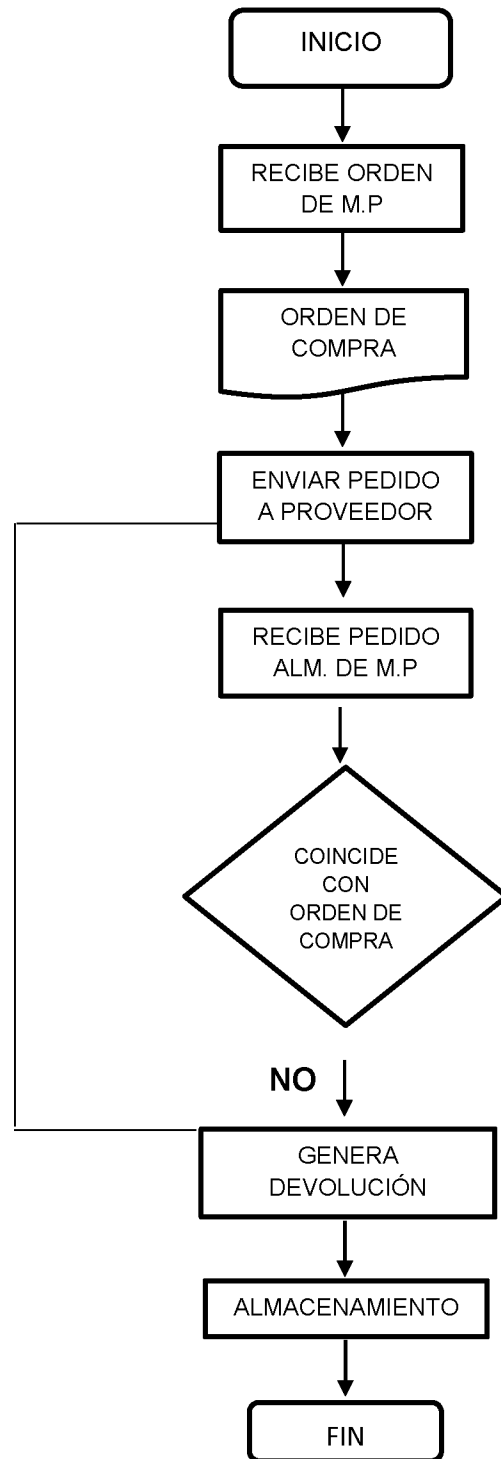
Objetivo del puesto

- Elaborar y controlar entradas y salidas de todas las materias primas del almacén.
- Elabora programa para toma de inventarios.

Funciones

- Registrar toda la documentación entregada por el proveedor.
- Realizar captura y actualiza todo tipo de movimientos para asegurarse que la información sea confiable y adecuada para todas las áreas de la microempresa.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL CONTROL DE INVENTARIOS



4. CONCLUSIONES

- Luego de haber realizado la entrevista a la Dueña de la microempresa, a los empleados pudimos constatar que no cuentan con un organigrama estructurado, visión, misión, un control de la realización de la prenda a confeccionar por la cual es necesario la creación de un manual de referencia.
- Visita a la microempresa Rosa Angelica para verificar de que se trataba el trabajo el cual desempeñan y a su vez hicimos una encuesta a las clientas que visitan el taller para ver su satisfacción, también se verifico si tiene los permisos correspondientes para el funcionamiento, también no cuenta con visión, misión y organigrama.
- Concluimos que la empresa a medida que va abarcando más terreno los materiales chinos, más empresas nacionales se verán afectadas dentro de su misma organización, ya que irán desapareciendo los materiales nacionales que subsistan en el mercado Ecuatoriano.
- Es necesario elaborar una guía para cualquier actividad que se vaya a desarrollar, ya que de lo contrario estaremos en un severo problema al momento de tomar una decisión en el proceso a efectuar.

5. RECOMENDACIÓN

- Se recomienda que se debe aplicar el manual ya que todo está estructurado con una misión, visión y organigrama lo que cual ayudaría mucho más al crecimiento de la microempresa y a su vez tendría más oportunidades de brindar empleo.
- Este manual debe ser actualizado por lo menos una vez al año ajustándolo a las nuevas necesidades de la empresa que en ese momento sean benéficas para la misma.
- Llevar a cabo una consulta a cada uno de los empleados de la empresa sobre las limitantes y obstáculos que perjudiquen en el flujo de la información interna, con la finalidad de mantener la comunicación y por ende que toma de decisiones sea más acertada.
- La mejor forma de conseguir apoyo de los empleados es hacerle sentir que son parte de la microempresa, se debe considerar la opinión que ellos puedan aportar para la su mejor desempeño.

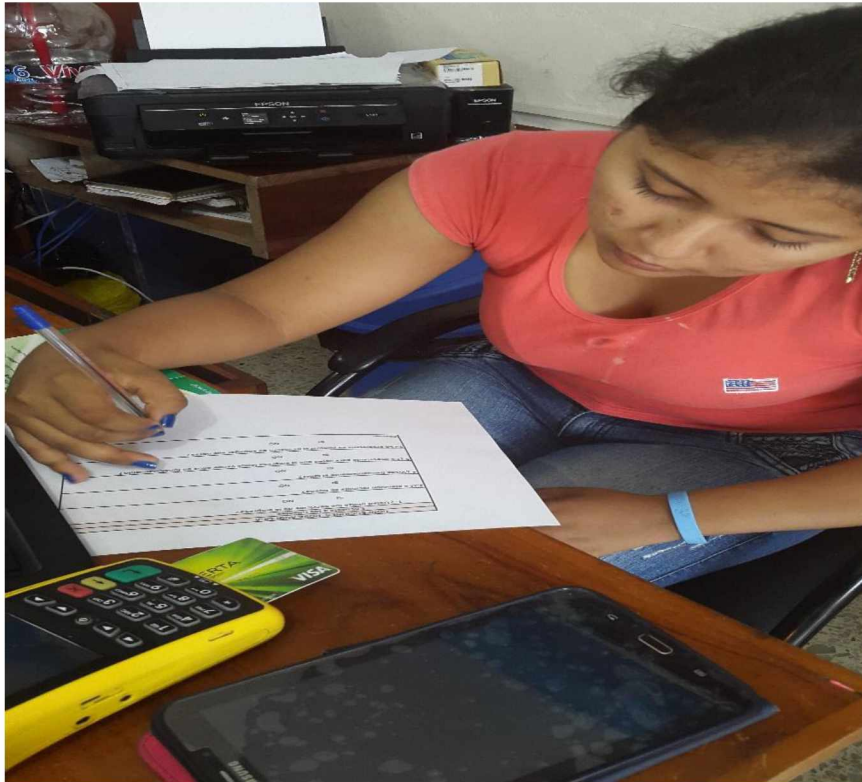
6. BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de <http://ecuador.ahk.de/es/servicios/responsabilidad-social-empresarial/>
- (s.f.). Obtenido de http://rse.xunta.es/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=3&lang=es
- ANTONIO, B. R. (Noviembre de 2009). LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA. *DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE-ADMINISTRATIVO BAJO EL ENFOQUE COSO II; PARA LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO*. San Salvador.
- Asociación Española para la Calidad. (s.f.). AEC. Recuperado el 30 de Noviembre de 2014, de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>
- Asuncion. (2012). Manual de elaboracion y presentacion de tesis. Paraguay.
- Barnett, A. (Mayo de 2013). Importancia del marco de referencia coso. Panama .
- Bravo, E. D. (1997). Control Interno Informe COSO. *Nuevos conceptos de control interno informe COSO*. Madrid.
- Cabello, N. (6 de Septiembre de 2011). MBA . .
- Cardenas, G. A. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos47/responsabilidad-social-empresarial/responsabilidad-social-empresarial.shtml#ixzz39kw4XKIQ>
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización*. (2010). Quito.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. (2010). Quito.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). En A. N. Constituyente.
- Gaitan, R. E. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Analisis de informe de COSO I Y II*. Bogota.
- Libro. (2008). *Manual de Normas de Control Interno*. Honduras.
- Manual de Contabilidad Gubernamental*. (s.f.). Recuperado el 30 de Noviembre de 2014, de <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Manual-contabilidad-CAPITULOII.pdf>

- Manual de Procedimientos de Auditoria interna. (1991). Buenos Aires Argentina.
- Mtra. Rosa Beatriz Placeres Espadas, L. I. (20 de Agosto de 2009). MANUAL PARA LA ELABORACION DE TESIS Y TRABAJOS DE. Puebla.
- Normas de Control Interno - Acuerdo 039.* (2009).
- Normativa, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería. Acuerdo 447.* (2008).
- Ramiro Gomez, M. G. (Diciembre de 2013). *Economia y Negocios* .
- Responsabilidad Social en el Ecuador.* (s.f.). Obtenido de http://www.negocioseinversionecuador.com/responsabilidad_social_empresarial_en_el_ecuador.html
- Reyes, H. M. (2011). Obtenido de <http://www.gerencie.com/factores-motivantes-para-ser-socialmente-responsable.html>
- Romero, J. (2012). *Control Interno y Herramientas COSO- SOX.* Chicago.
- Solano Santo, L. F. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa.* Madrid: Fragua.
Recuperado el Agosto de 2014, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad Social Corporativa](http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_Social_Corporativa)
- TENEMAZA, R. C. (JULIO de 2012). Ingeniero en Contabilidad y Auditoria. *Propuesta de elaboracion de un manual de control interno basado en el modelo COSO.* CUENCA.
- Tenemaza, R. C. (12 de Julio de 2012). Propuesta de elaboracion de un manual de control interno basado en el modelo coso para los procesos de control inventarios . Cañar.

ANEXOS





CONFECCIONES ROSA ANGELICA	
Encuesta a los Clientes	
1. ¿Usted utiliza los servicios de la empresa?	
<u>SI</u>	NO
3. ¿La atención recibida es buena?	
<u>SI</u>	NO
4. ¿Visita frecuentemente el taller?	
<u>SI</u>	NO
5. ¿Es importante para usted que la empresa tenga varios años en funcionamiento?	
<u>SI</u>	NO
6. ¿La propietaria es puntual al momento de entregar sus obras?	
<u>SI</u>	NO
Cliente: <u>Laura Espinoza</u>	



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1205869207001
APELLIDOS Y NOMBRES: SUPLIGUICHA PILLCO BERTHA ANGELICA
NOMBRE COMERCIAL: CONFECCIONES ROSA ANGELICA
CLASE CONTRIBUYENTE: RISE **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO
CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

CONTRIBUYENTE EN SUSPENSION TEMPORAL: No

FEC. NACIMIENTO: 02/02/1988 **FEC. ACTUALIZACION:**
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 12/11/2013 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**
FEC. INSCRIPCION: 12/11/2013 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

CONFECCION DE ROPA A LA MEDIDA.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CAÑAR Cantón: LA TRONCAL Parroquia: LA TRONCAL Calle: ELOY ALFARO Número: S/N Intersección: 12*
 ESTE Referencia: DIAGONAL A LA ESCUELA TERESA CORDERO Teléfono: 088794415 Email: angle_sup88@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

* REGIMEN SIMPLIFICADO

GRUPO	CATEGORIA	RANGO	CUOTA MENSUAL
ACTIVIDADES DE MANUFACTURA	1	0-5000	1.17

TOTAL A PAGAR: 1.17

El valor de su cuota final será la sumatoria de todos los grupos de actividades que constan en esta sección. El valor final a pagar podrá ser superior si existe retraso en el pago de sus cuotas, de acuerdo al vencimiento establecido según su noveno dígito del RUC.

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE).

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001

JURISDICCION: \ REGIONAL DEL AUSTRO \ CAÑAR



[Handwritten Signature]
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: GAGC050313

Lugar de emisión: AZOGUES/AV. ALFONSO

Fecha y hora: 12/11/2013 12:09:47