



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROCESO DE TITULACIÓN
DICIEMBRE 2021 - ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

TEMA:

CONTROL INTERNO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y COMERCIALES DE
LA EMPRESA INPLANET S.A. SUCURSAL BABAHOYO

EGRESADO:

GUILLERMO ANDRÉS VERA BENÍTEZ

TUTORA:

CPA. ANGELA VELASCO FLORES, MAI

2021 - 2022

RESUMEN

El presente caso de estudio se orienta al control interno en las actividades operativas y comerciales de la empresa INPLANET SA. Sucursal Babahoyo; la cual se ha elaborado con el fin de contribuir a la mejora en la ejecución y aplicación del proceso al control interno, en base a la información facilitada por parte de la entidad. A continuación, se realizó un diagnóstico de la problemática por medio de una entrevista a la Jefa de la Sucursal, la Ing. Jennifer Ulloa Fernández, en el desarrollo se consideraron los siguientes métodos: inductivo y deductivo, así como se utilizaron las técnicas de entrevistas, evaluación y observación, para realizar las observaciones y seguimiento en las ejecuciones de los procesos de las actividades operativas y comerciales. Se realizó un cuestionario donde se reveló la situación real de la empresa, llegando a la conclusión que se debe de realizar un ajuste en el cumplimiento al ejecutar los procesos, implementar un manual de funciones y procesos, capacitar al personal y definir el alcance de los departamentos involucrados. Con el fin de alcanzar los objetivos a corto plazo y mejorar la fluidez comercial de la empresa, también se dieron recomendaciones para un eficiente control interno.

Palabras claves: Procesos, control interno, actividades operativas, ejecución.

ABSTRACT

This case study is oriented to internal control in the operational and commercial activities of the company INPLANET SA. Babahoyo Branch; which has been prepared in order to contribute to the improvement in the execution and application of the process to internal control, based on the information provided by the entity. Next, a diagnosis of the problem was made through an interview with the Head of the Branch, Eng. Jennifer Ulloa Fernández, in the development the following methods were considered: inductive and deductive, as well as interview techniques were used, evaluation and observation, to carry out the observations and follow-up in the execution of the processes of the operational and commercial activities. A questionnaire was carried out where the real situation of the company was revealed, reaching the conclusion that an adjustment must be made in compliance when executing the processes, implementing a manual of functions and processes, training the personnel and defining the scope of the departments involved. In order to achieve the short-term objectives and improve the business fluidity of the company, recommendations for efficient internal control were also given.

Keywords: Processes, internal control, operational activities, execution

INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio se realizó en la empresa **INPLANET SA** Sucursal Babahoyo, su matriz está ubicada en la Ciudad de Milagro, en las calles Malecón y Federico Proaño, su representante legal es el Sr. Harlington René Mora Gavilánez y quien a su vez es el Gerente General. La empresa inició sus actividades fue el 13 de septiembre del año 2002. Dedicada a la venta del servicio de internet, su actividad económica principal se relaciona con las Actividades de suministro de acceso a internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones inalámbricas. Cuenta con su Registro Único de Contribuyente 0992267453001 (RUC).

La problemática del caso de estudio es determinar el alcance y ejecución de los procedimientos de la entidad para detectar el grado de afectación en los procesos de la aplicación del control interno.

Para el desarrollo del presente estudio de caso, se planteó como objetivo general “Analizar el grado de cumplimiento de los procesos que se efectúan al aplicar el control interno y determinar los errores para dar soluciones oportunas”; y se estructuraron tres objetivos específicos, siendo estos los siguiente:

1. Fundamentar teóricamente sobre el control interno a través de consultas bibliográficas,
2. Analizar la eficiencia en los procedimientos y
3. Determinar la efectividad de la aplicación de los procesos internos.

El presente caso de estudio se desarrolló bajo dos métodos de investigación, el método deductivo y el método inductivo, basado en el control interno en las actividades operativas y comerciales de INPLANET S.A., el **Método inductivo** permitirá la evaluación a los procesos que se realizan relacionados con el objeto de la aplicación del caso de estudio y con la información obtenida expresar las sugerencias y recomendaciones necesarias para tener una fluidez en el control interno y que la gerencia tome buenas decisiones financieras y

comerciales.

Es una forma de argumento muy apreciada, dado que integra la imaginación y acepta arriesgar conclusiones innovadoras que, más bien no pueden demostrarse si pueden someterse a consideraciones, pruebas mecánicas que conduzcan a la verdad (Berick, 2008, pág. 78)

Con relación a las técnicas de investigación utilizadas en el caso de estudio se seleccionó la técnica de la entrevista; la cual como técnica abierta nos ayudó a obtener información para el desarrollo de las encuestas (cuestionario), en donde nos orientó a identificar la problemática y la situación actual de la entidad estudiada.

La técnica de la evolución nos permitió con sus resultados expresar las recomendaciones y sugerencias necesarias para la aplicación de un eficiente control interno dentro de sus departamentos; la técnica de la observación nos ayudó a visualizar la ejecución de los procesos y actividades físicas que se realizan en la entidad estudiada.

La experimentación en campo en relación a los datos obtenidos en las fases de la auditoría, nos ayudó a aplicar el principio del seguimiento y monitoreo de los procesos que se ejecutan.

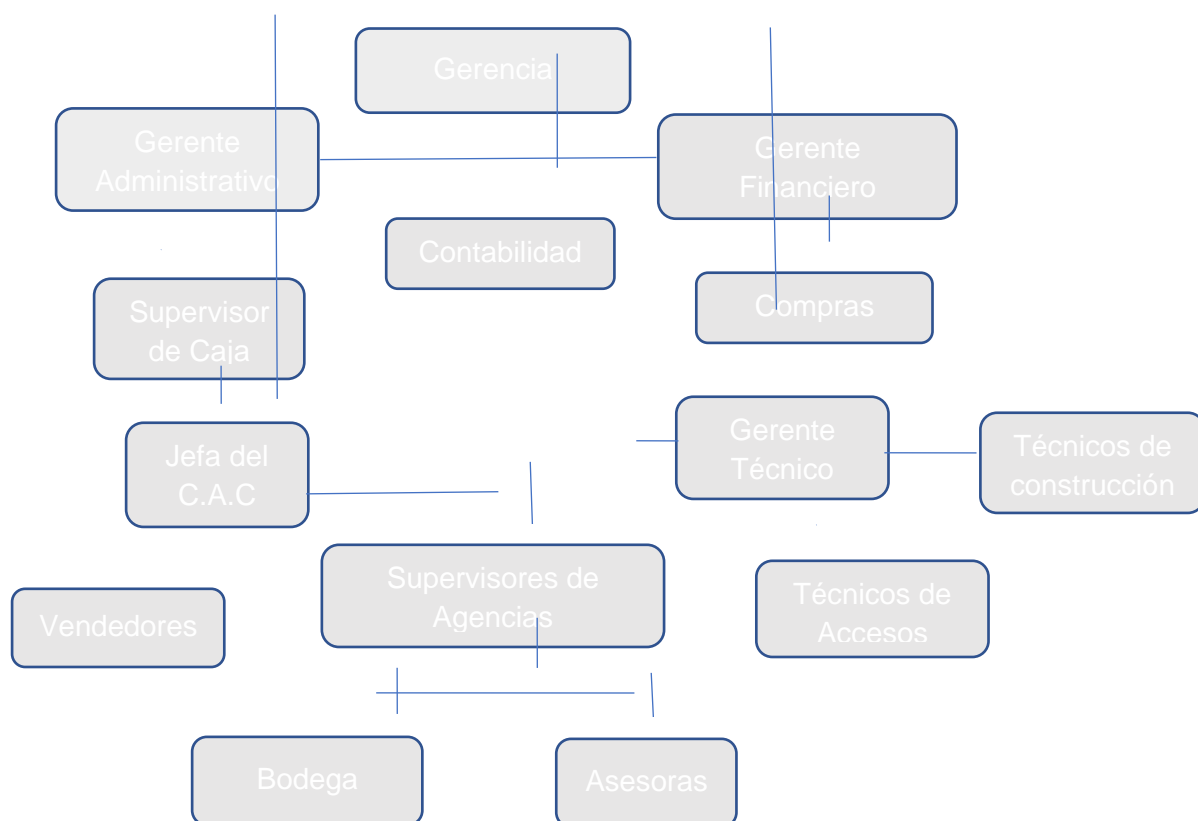
El presente caso de estudio se ubica dentro de la sublínea de investigación denominada: Gestión financiera, tributaria y compromiso social, con el objetivo de conocer la aplicación del control interno en las actividades operativas y comerciales de INPLANET. S.A Sucursal Babahoyo.

DESARROLLO

Actualmente la empresa Inplanet S.A tiene 17 años posesionada en el mercado de las telecomunicaciones, constituida desde el 10 de octubre del 2005, con su Registro Único de Contribuyente (RUC) 0992267453001; su objeto social según la Superintendencia de Compañías es ser Distribuidor del servicio de internet; su matriz está en la ciudad de Milagro, tiene 6 sucursales: Naranjito, Bucay, Simón Bolívar, Babahoyo, Montalvo y Galápagos; su Gerente General y propietario es el Sr. Harlington René Mora Gavilánez.

Organigrama 1

Organigrama de la Inplanet S.A.



Fuente: InPlanet S.A. (2017)

Elaborador por: Autor

Su nómina consta de 210 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera: personal administrativo, técnicos, cajeras, asesores comerciales (cac), bodegueros, polifuncionales y vendedores. Actualmente la sucursal de Babahoyo está bajo la supervisión de la Ing. Jennifer Ulloa, desempeñando este cargo desde el año 2019; al momento se cuenta con 3292 clientes, de los cuales 371 están inactivos. Se dedica a la venta del servicio de internet por wireless y fibra óptica Según la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones, (2017) afirma que: “La fibra óptica es una guía de onda en forma de hilo de material altamente transparente diseñado para transmitir información a grandes distancias utilizando señales ópticas.

La fibra óptica es el medio de transmisión preponderante en las redes de comunicación óptica”, siendo este último su fuerte, ofreciendo al público planes pymes y residenciales con los siguientes valores:

Tabla 1

Planes Residenciales (Fibra Óptica)

PLANES RESIDENCIALES (FIBRA ÓPTICA)		
MEGAS		VALOR
50	\$	28,00
100	\$	50,40
200	\$	100,80

Fuente: In Planet S.A. (2020)

Elaborado por: Autor

En esta tabla **Tabla 1** se aprecia los valores de los planes residenciales, ofertados al público en general, estos constan con el impuesto al valor agregado incluido, existe una variación en cada uno de los precios según los megas ofrecidos.

Tabla 2*Plan Pymes - Fibra óptica*

PLAN PYMES (Fibra óptica) + IVA		
MEGAS	VALOR	
20	\$	56,00
30	\$	89,60
40	\$	112,00

Fuente: In Planet S.A. (2020)**Elaborado por:** Autor

En esta tabla **Tabla 2** se aprecia los valores de los planes pymes, considerados como planes corporativos, ofertados a las empresas, negocios, emprendimientos, estos constan con el impuesto al valor agregado incluido, existe una variación en cada uno de los precios según los megas ofrecidos.

Tabla 3*Residenciales Wireless Compartida*

RESIDENCIALES WIRELESS COMPARTIDA 2 A 1 (Incluido IVA)		
MEGAS	VALOR	
10	\$	28,00

Fuente: In Planet S.A. (2020)**Elaborado por:** Autor

En esta tabla **Tabla 3** se aprecia los valores de los planes residenciales compartida 2 a 1, considerados como planes residenciales por antena o wireless, estos constan con el impuesto al valor agregado incluido, siendo este el único plan que se ofrece al público.

En el mercado de la ciudad están los proveedores del servicio de internet: Antel,

Interdatos, Jatnet, Internet para todos, CNT, Net lite, Internat, siendo estos 3 últimos los que brindan el servicio de fibra óptica en el centro de la ciudad y en ciertas zonas rurales.

Debido a la demanda según (FISHER, 2013) y (ESPEJO, 2010) autores del libro "Mercadotecnia", la demanda se refiere a "las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado" por la pandemia, en el año 2020, donde el internet se convirtió en un servicio de primera necesidad, todas las actividades seculares y laborales fueron de manera virtual. Esta demanda de clientes obligó bruscamente a la reestructuración de la infraestructura de la empresa, al cambio de tecnología según (Young Perez, 2018), define la tecnología así "Es la técnica que emplea conocimiento científico; más precisamente cuerpo de conocimiento es una tecnología en sí y solamente si es compatible con la ciencia coetánea y controlable por el método científico, se lo emplea para controlar, transformar cosas o procesos , Wireless (antena) a fibra óptica, ya que este servicio de Wireless, eran sustraídos en los domicilios de los clientes y esto generaba pérdidas al cliente y a la empresa.

Unas de las medidas que optó la empresa fue una campaña de migración de tecnología y extensión de la red de fibra óptica, ofreciendo un 50% de descuento a los clientes.

Actualmente el 90% del centro de Babahoyo con la red de fibra óptica y los sectores rurales como: las Urbanizaciones, Carlos Alvarado, El Salto, Barreriro, La Avenida 25 de Junio (By Pass), La Ventura, La Avenida Universitaria, Los Laureles, Puertas Negras y en proyecto, Brisas del Río.

Esta inversión en la infraestructura según Chávez , (2019), la considera como "la compra de cualquier activo real o financiero, que ofrece una utilidad en forma de capital, ganancia, interés o dividendo. Asimismo, la inversión se conoce como el sacrificio que se hace de dinero actual para obtener más en el futuro", benefició a nuevos clientes a contratar el servicio de fibra con un plan básico de \$28,00 más el costo de instalación de \$56,00 ofreciendo 50 megas con

compartición 2 a 1, los equipos se ofrecen en calidad de préstamo mientras dure el contrato, esto es 18 meses. Esto varía de acuerdo a la promoción que esté vigente.

En el mes de mayo del 2020 que se reactivó la apertura de locales comerciales de primera necesidad entre ellos los del servicio de internet, la gran demanda de obtener el servicio y la acumulación de trabajos pendientes, desencadenaron problemas como la demora en la adquisición de los materiales y equipos, el abastecimiento a la sucursal, tiempo de respuesta en las instalaciones (15 a 20 días de espera), todos estos aspectos generaron la finalización de contratos antes del tiempo estipulado, la devolución del dinero por la falta de atención técnica y la demora en la entrega de proyectos de construcción (tendido de red de fibra óptica).

Procurar adecuadas medidas para la protección y conservación de los recursos financieros y demandas para la protección de la sociedad, su política general se establece para todas las entidades y para un caso específico generalmente se origina fuera de la entidad en casos específicos como reglas y procedimientos de controles internos de la empresa su procedimiento del control interno en la NIA 400 numeral 8 letra b), define como procedimientos adicionales al ambiente de control a aquellas políticas y procedimientos adicionales al ambiente de control interno (Ramon, 2005).

Es allí donde parte nuestro caso de estudio, que si hubiera existido un seguimiento al proceso establecido, una buena planificación y un eficiente control interno que Mejia (2006) considera al control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización, se hubiera corregido los inconvenientes que se presentaron, existiendo hasta ahora la demora en la adquisición de materiales y equipos para la construcción de tendidos de redes e instalación del servicio a clientes nuevos debido a la demora en la importación.

Con la información obtenida podemos guiarnos en la indagación del cumplimiento y con las falencias encontradas en el modelo de procesos que realiza la entidad para la aplicación del control interno. Recordando que el objetivo general es determinar el alcance de aplicación del control interno en las actividades operativas y comerciales, detallando los hallazgos encontrados y sugiriendo las recomendaciones para la eficiencia en la ejecución de las políticas internas y el seguimiento en los procesos en las áreas mencionadas, resaltando la importancia de la aplicación del control interno dentro de la entidad estudiada para la correcta toma de decisiones en gestiones financieras.

La Gestión Financiera es responsable de asignar los fondos para los activos corrientes y los activos fijos; es capaz de obtener la mejor mezcla de alternativas de financiación y de desarrollar una política de dividendos apropiada dentro del contexto de los objetivos de la institución (Geoffrey & Stanley , 2001) control e inversión.

Por este motivo se realizó un cuestionario de control interno a las áreas implicadas, con el resultado se procedió a realizar un informe de hallazgos, concluyendo con las recomendaciones y posibles actualizaciones de políticas y procesos que se utilizan internamente en la empresa.

La NIA aplicable en este estudio de caso es la 315 ya que trata de la identificación y valoración de los riesgos de incorrección, esta engloba conjuntamente con la NIA 200 "Objetivos globales del auditor independientemente y realización de la auditoria de conformidad de las normas internacionales de auditoria. (Delgado, 2019).

Su objetivo nos habla que el auditor reconoce, evalúa los riesgos de incorrección del material debido a una falacia o alguna equivocación tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante un conocimiento de entidad y su ambiente.

A efectos de lo dispuesto en esta definición, las manifestaciones de la dirección incluidas en los estados financieros se entenderán sin perjuicio de las que realicen los órganos de

administración u órganos equivalentes de la entidad auditada que tengan atribuidas las competencias para la formulación, suscripción o emisión de dichos estados financieros.

Riesgo de negocio: riesgo derivado de condiciones, hechos, circunstancias, acciones u omisiones significativos que podrían afectar negativamente a la capacidad de la entidad para conseguir sus objetivos y ejecutar sus estrategias o derivado del establecimiento de objetivos y estrategias inadecuados.

Control interno: el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

Procedimientos de valoración del riesgo: procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en éstos. (e) **Riesgo significativo:** riesgo identificado y valorado de incorrección material que, a juicio del auditor, requiere una consideración especial en la auditoría.

El control interno de la entidad. El auditor obtendrá conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Si bien es probable que la mayoría de los controles relevantes para la auditoría estén relacionados con la información financiera, no todos los controles relativos a la información financiera son relevantes para la auditoría.

El hecho de que un control, considerado individualmente o en combinación con otros, sea o no relevante para la auditoría es una cuestión de juicio profesional del auditor.

Naturaleza y extensión del conocimiento de los controles relevantes. Al obtener conocimiento de los controles relevantes para la auditoría, el auditor evaluará el diseño de dichos controles y determinará si se han implementado, mediante la aplicación de procedimientos adicionales a la indagación realizada entre el personal de la entidad.

En la actualidad se aplican los controles internos en las áreas comerciales, ventas, contratos, operativas: bodega, compras y financiero, para hacer frente a la auditoría externa que se realiza anualmente.

- ✓ Ventas: se miden el incremento de ventas vs los clientes activos y suspendidos.
- ✓ Contratos: los contratos estén debidamente firmados, que la documentación este en regla, completa y subida al sistema de la empresa.
- ✓ Bodega: que el stock real y el virtual coincidan, se realizan inventarios físicos, conteos en presencia de la contadora, bodeguero y el auditor externo. Se pide las ultimas 5 actas de egresos a clientes (instalaciones).
- ✓ Compras: se realiza el pedido para construcciones de tendido de fibra y previa autorización de realiza la compra. Además del pedido mensual para abastecimiento de las bodegas, deben realizarse cada 25 del mes.

Inversión realizada en la nueva sucursal, Galápagos

A continuación, se presentará a través una matriz, detalles de los valores invertidos en la apertura de la nueva sucursal ubicada en Galápagos – Puerto Ayora.

Tabla 4

Inversión de apertura en el primer año de funcionamiento

Detalle	Sub-Total	Valor Anual
Inversión		\$ 2.801.326,71
Permiso de Funcionamiento	\$ 168.079,60	
Infraestructura	\$ 1.820.862,36	
Equipos y materiales	\$ 560.265,34	
Transporte	\$ 140.066,34	
Mano de Obra	\$ 112.053,07	
Sueldos y salarios		\$ 73.800,00
Supervisor	\$ 16.800,00	
Vendedores	\$ 10.200,00	
Asesores comerciales	\$ 10.200,00	
Técnicos	\$ 26.400,00	
Bodeguero	\$ 10.200,00	
Total		\$ 2.875.126,71

Fuente: In Planet S.A., Tabla de inversión, (2022).

Tabla 5*Tabla de precios y cantidades de ventas promedio mensual y anual en Galápagos*

Detalle	Costo Unitario	Cantidad	Importe Mensual	Valor Anual
Ingresos				\$ 1.332,80
Plan Residencial	\$ 99,68	10	\$ 996,80	
Plan Pymes	\$ 168,00	2	\$ 336,00	
Total				\$ 1.332,80

Fuente: In Planet S.A. (2022)**Elaborado por:** Autor

En este cuadro podemos observar los valores de los planes que se ofrecen al público, plan residencial incluido IVA, y plan pymes o corporativo incluido IVA.

CONCLUSIONES

Toda empresa indistintamente de su tamaño debe poseer normas de control interno que permitan un óptimo y eficaz desempeño en las operaciones y actividades que realicen. Es de mucha importancia que la gerencia de INPLANET S.A. establezca un manual de procesos, mismo que debe de ser difundido al personal mediante capacitaciones y a su vez aplicarlo en las actividades que desempeñan diariamente, esto ayudará al personal a tener conciencia de la importancia que tiene llevar a cabo los procedimientos con eficacia y eficiencia para alcanzar los objetivos de la empresa.

Se recomienda a la gerencia realizar un análisis exhaustivo de los riesgos de control e inherente que corre la empresa por no aplicar un control interno, con el objetivo de establecer estrategias y políticas que permitan minimizar los mismos y poder enfrentar los inconvenientes que puedan surgir al desarrollar las actividades operativas y comerciales.

Además, se recomienda realizar una evaluación al personal para determinar el grado de conocimiento y aplicación de los procesos, y en base a eso implementar un sistema completo y eficaz que se adapte a las necesidades individuales para un correcto funcionamiento interno.

También se sugiere agregar un manual de funciones y procedimientos que permita al futuro empleado tener claros los procedimientos a seguir de acuerdo al cargo que se le asigne, además de establecer a una persona que realice las constantes actualizaciones del mismo.

Además de que se realicen constantes capacitaciones al personal sobre temas del control interno, esto ayudará al empleado a enfocar su trabajo en la eficiencia y productividad del mismo, ayudándolo a obtener conocimientos que permitirá su desarrollo personal.

También se recomienda implementar un cronograma de auditorías internas a cada departamento, diseñado junto con la gerencia y un auditor, con el objetivo de mejorar paulatinamente los inconvenientes que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos y

actividades diarias, para obtener una mejor visión de la situación real de la empresa, tomar decisiones acertadas y alcanzar los objetivos a corto plazo.

Se sugiere a la gerencia contratar un auditor interno y la creación de un departamento de control interno para que realice las auditorías de manera periódicas, con el objetivo de reducir y tener un mejor control en los departamentos y las funciones que se realizan diariamente, a su vez este reporte de novedades de las auditorias exponerlo a la gerencia para demostrar la efectividad de la aplicación del control interno en la empresa.

Bibliografía

- Berick, H. (2008). *Métodos de Investigación*. New York: Cambridge University Press.
- Chávez , I. (31 de Marzo de 2019). *Universidad de las Américas Puebla. Dirección de Bibliotecas*. Obtenido de Generalidades de Inversión: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/chavez_1_dd/capitulo1.pdf
- Comisión Interamericana de Telecomunicaciones. (Abril de 2017). *Organización de los Estados Americanos*. Obtenido de La Fibra Óptica : http://www.oas.org/es/citel/infocitel/2010/abril/ftth_e.asp
- Delgado, A. (08 de Octubre de 2019). *Audidores y Asesores Gerenciales*. Obtenido de NIA 315: <https://smsecuador.ec/que-establece-la-nia-315/>
- ESPEJO, J. (2010). *Mercadotecnia*. México: McGraw-Hill.
- FISHER, L. (2013). *Mercadotecnia*. México: McGraw-Hill.
- Geoffrey , A., & Stanley , B. (2001). *Fundamentos de Gerencia Financiera*. Bogotá, Colombia: Ediciones McGraw Hill.
- Hower. (2010).
- In Planet S.A. (18 de Mayo de 2020). Planes de Internet por fibra óptica. Milagro, Guayas, Ecuador.
- InPlanet S.A.;. (11 de Mayo de 2017). Organigrama estructural. Milagro, Guayas, Ecuador.
- Mejia. (2006).
- Ramon, J. (2005). *Normas Internacionales de Auditoría*. México: Ediciones Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Vera B., G. (15 de Marzo de 2022). Elaboración de tablas de precio de planes. *Planes residenciales*. Babahoyo, Guayas, Ecuador.
- Vera, G. (12 de Marzo de 2022). Elaboración del Organigrama Estructural. Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.
- Young Perez, N. (25 de Enero de 2018). *Instituto Tecnológico de Tijuana Investigación*. Obtenido de Definiciones Conceptuales: <https://sites.google.com/site/2014youngnelson/1-definiciones-conceptuales>

ANEXO 1.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
No. ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 04/12/2013
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:		
ACTIVIDADES DE SUMINISTRO DE ACCESO A INTERNET POR LOS OPERADORES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS SERVICIOS DE GESTIÓN Y MANEJO IN SITU DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y/O INSTALACIONES DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CLIENTES, Y SERVICIOS DE APOYO CONEXOS VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
Provincia: GUAYAS Cantón: MILAGRO Parroquia: MILAGRO Ciudadela: VILLAS DEL IESS Calle: MALECON Numero: 312 Interseccion: SUCRE Y FEDERICO PROAÑO Referencia: FRENTE AL ANTIGUO PARQUE INFANTIL Piso: 0 Telefono Trabajo: 042970559 Telefono Trabajo: 042711276 Telefono Trabajo: 042711509 Celular: 0998841463 Email: comunicars007@hotmail.com Email principal: btomes@in-planet.net		
No. ESTABLECIMIENTO: 003	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 29/12/2015
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:		
SERVICIOS DE GESTIÓN Y MANEJO IN SITU DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y/O INSTALACIONES DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CLIENTES, Y SERVICIOS DE APOYO CONEXOS ACTIVIDADES DE SUMINISTRO DE ACCESO A INTERNET POR LOS OPERADORES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES: CELULARES, TUBOS ELECTRÓNICOS, ETCÉTERA. INCLUYE PARTES Y PIEZAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
Provincia: GUAYAS Cantón: DURAN Parroquia: ELOY ALFARO (DURAN) Calle: LOJA Numero: SOLAR 11 Interseccion: PEATONAL Referencia: JUNTO A PARQUE DE LA MADRE Manzana: 6 Telefono Trabajo: 043712922 Celular: 0998841463 Email: hmora@in-planet.net Web: WWW.IN-PLANET.NET Email principal: btomes@in- planet.net		
No. ESTABLECIMIENTO: 004	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 13/10/2016
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:		
SERVICIOS DE GESTIÓN Y MANEJO IN SITU DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y/O INSTALACIONES DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CLIENTES, Y SERVICIOS DE APOYO CONEXOS VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES: CELULARES, TUBOS ELECTRÓNICOS, ETCÉTERA. INCLUYE PARTES Y PIEZAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS ACTIVIDADES DE SUMINISTRO DE ACCESO A INTERNET POR LOS OPERADORES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO Calle: AV 5 DE JUNIO Numero: S/N Interseccion: ROCAFUERTE Referencia: FRENTE A ESCUELA VERDESOTO Telefono Trabajo: 042713922 Email: hmora@in-planet.net Email principal: btomes@in-planet.net		
No. ESTABLECIMIENTO: 005	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/02/2018
NOMBRE COMERCIAL: IN.PLANET S.A.	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:		
VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES: CELULARES, TUBOS ELECTRÓNICOS, ETCÉTERA. INCLUYE PARTES Y PIEZAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS ACTIVIDADES DE SUMINISTRO DE ACCESO A INTERNET POR LOS OPERADORES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS SERVICIOS DE GESTIÓN Y MANEJO IN SITU DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y/O INSTALACIONES DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CLIENTES, Y SERVICIOS DE APOYO CONEXOS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
Provincia: LOS RIOS Cantón: MONTALVO Parroquia: MONTALVO Calle: ANTONIO DE LAS BASTIDAS Numero: S/N Referencia: FRENTE A CUERPO DE BOMBEROS Telefono Trabajo: 043712922 Email: hmora@in-planet.net Email principal: btomes@in-planet.net		

Código: RIMRUC2020002816201
Fecha: 29/09/2020 12:18:14 PM

ANEXO 2.

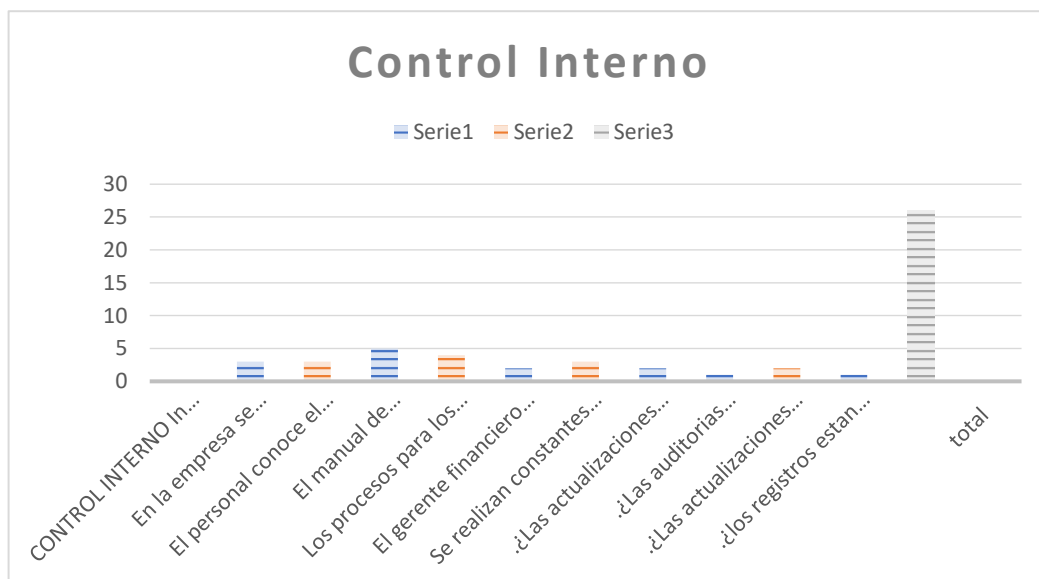
Entrevista al personal de la institución In planet s.a

CONTROL INTERNO In planet s.a	si	no
1 En la empresa se emite la visión y misión?	3	
2 El personal conoce el objetivo general y los principales procesos a cargo de la administración?		3
3 El manual de procedimientos y políticas técnicas para el desempeño de las funciones es difundida al personal?	5	
4 Los procesos para los proveedores son controlados e identificados		4
5 El gerente financiero es el unico representante para las relaciones externas de la empresa?	2	
6 Se realizan constantes revisiones y modificaciones al sistema que se utiliza?		3
7 ¿Las actualizaciones de la politica de calidad son periódicas?	2	
8 ¿Las auditorias internas la realizan auditores externos?	1	
9 ¿Las actualizaciones de los documentos estan alcance de todos los departamentos?		2
10 ¿los registros estan almacenados con una copia de seguridad?	1	
total		

26

Elaborado por: Guillermo Vera

Fuente: Hey.ec



Interpretación: como pueden darse cuenta en la entrevista realizada al personal de la sucursal de la empresa In planet s.a de los 26 compañeros la pregunta si emiten misión y visión de la empresa 3 supieron manifestar que sí, el resto de los compañeros no supieron contestar dicha pregunta, de la pregunta 2, 3 de los 26 contestaron que el personal no sabe el objetivo de la empresa, ya que de la pregunta 3, fue muy satisfactorio escuchar que mis compañeros si conocen del desempeño de la empresa ya que de la pregunta 4, supieron manifestar que no conocen de los procesos de mantenimiento de la empresa.

ANEXO 3.

CUESTIONARIO CALIDAD EN SU SERVICIO EMPRESA INPLANET S.A.

Cuestionario de cumplimiento de procedimientos

Preguntas	Respuesta			Descripción de la documentación	Descripción de las acciones de mejora
	SI	no	NO		
Requisitos Generales					

			aplica		
1. ¿En la empresa se emite la visión y misión?					
2. ¿El personal conoce el objetivo general y los principales procesos a cargo de la administración?					
3. ¿El manual de procedimientos y políticas técnicas para el desempeño de las funciones es difundida al personal?					
4. ¿Todos los procesos en el sistema estan plenamente identificados?					
5. ¿ Los procesos para los proveedores son controlados e identificados?					
6. ¿ El gerente financiero es el unico representante para las relaciones externas de la empresa?					
7. ¿Existe la comunicación entre las gerencias y el personal?					
8. ¿ Es de conocimiento general					

la importancia de los clientes?					
9.¿ La gerencia establece las políticas de calidad?					
¿ Estan establecidos los objetivos de calidad?					
10.¿ Se realizan constantes revisiones y modificaciones al sistema que se utiliza?					
Requisitos de Documentos					
11.¿ existe en la organización un documento de políticas de calidad?					
12.¿ todos los procedimientos y procesos estan documentados?					
13.¿ cada que tiempo se actualiza o agrega una política de calidad?					
14.¿ esta actualización en el manual es dado a conocer a tiempo con todo el personal?					
15.¿ la gerencia asigna a un jefe de política de calidad?					
16.¿ Las auditorias internas la realizan auditores externos?					

Control de documentos					
17. ¿Los procesos detallados en los documentos están revisados y aprobados por la gerencia antes de ser distribuidos?					
18. ¿El control de documentos está documentado?					
19. ¿Están definidos los procedimientos para el control de la documentación?					
20. ¿Las actualizaciones de los documentos están al alcance de todos los departamentos?					
21. ¿Los documentos obsoletos son regulados para evitar su distribución?					
Control de Registros					
22. ¿Los registros están almacenados con una copia de seguridad?					
23. ¿La copia digital de los registros está documentada?					
Enfoque al cliente					
24. ¿Están detallados los objetivos esperados de la					

entidad hacia el enfoque al cliente?					
25. ¿se realizan encuestas de la opinión del cliente sobre la atención brindada?					
Objetivos de calidad					
26. ¿los objetivos son medidos periódicamente?					
27. ¿la planificación esta ligada a los objetivos?					
28. ¿cada periodo es medible con los anteriores?					
29. ¿los mejoras continuas son evidentes?					
30. ¿el seguimiento de las actividades y objetivos se realizan de acuerdo a la planificación?					
31. ¿la planificación es ajustable al presupuesto?					
Abastecimiento					
32. ¿la importación se planifica junto a las metas comerciales?					
33. ¿es anticipada la					

planificación de ventas?					
34. ¿el despacho de los materiales y equipos va de acuerdo al stock en las bodegas?					
35. ¿se realizan inventarios esporádicos?					
36. ¿existen un cronograma de compras?					
Infraestructura					
37. ¿si la infraestructura es adecuada, existen mejoras continuas?					
38. ¿con que frecuencia se realizan mantenimientos?					
39. ¿existe una base de datos y respaldo del sistema que se utiliza?					
40. ¿esta documentado el procedimiento de mantenimiento de los equipos?					
41. ¿este documento esta al alcance de los asignados ?					
Manual de calidad					

42.¿se aplica la gestion de calidad dentro de los departamentos de la entidad?					
43.si la respuesta anterior fue afirmativa ¿con que frecuencia se evaluan las funciones?					
44.la gestión de calidad esta agregada en el manual de calidad?					
45.¿las mejoras de la gestión de calidad son periodicas?					
46.¿el personal encargado de la gestion de calidad esta en constantes capacitaciones?					
47.¿ se evalua peridodicamente la atencion al cliente?					
48.¿los resultados obtenidos son los esperados?					

ANEXO 4.

Informe de Hallazgos

Una vez analizado el control interno de las actividades operativas y comerciales de Inplanet S.A., se determinó que no disponen de normas específicas para realizar los procesos

y consolidar el buen funcionamiento interno. El primer componente: Los requisitos generales, es escasa la distribución y la importancia de la misión y visión, así como de los objetivos del mismo entorno al cliente.

La falta de dirección de la gerencia en la asignación de funciones específicas y que estén detalladas en el manual de políticas y procesos que les permitan saber las funciones y procesos que deben realizar los funcionarios y como resultado obtener los objetivos deseados.

El siguiente punto del compromiso de la dirección, si existe comunicación con los empleados, pero no se resalta la importancia que tiene el cliente en la empresa, además de no estar establecidas las políticas de calidad y la importancia de alcanzar sus objetivos.

El tercer punto, registro de los documentos, los resultados arrojaron que sí existe el documento de políticas de calidad, pero no están todos los procedimientos detallados, no se realizan actualizaciones periódicas y las pocas que existan no es eficiente la distribución al personal, ocasionando errores en los procesos. Las auditorías externas solo se realizan al final de cada periodo, careciendo de auditorías internas.

El siguiente punto, control de documentos, se concluyó que la empresa no cuenta con un sistema de control de documentos, no existe un delegado para el resguardo de la documentación, por ello no se realizan auditorías de las transacciones, solo hay registros en el sistema de ingresos y egresos.

En el control de riesgos, los resultados arrojaron que, si existe una copia de seguridad en la nube de la empresa, pero de forma digital, mas no en físico, esto dificulta la obtención de información, evidencias y errores que se pudieran encontrar y determinar una opinión en la auditoría.

El siguiente punto relacionado al enfoque al cliente y objetivo de calidad, se encontró falencias en la atención al cliente, los objetivos que se espera alcanzar para obtener óptimos

resultados de la gestión de calidad es notoria la aplicación de la ISO9001, siendo el primer principio de las políticas que debe basarse la organización, además se detectó la falta de seguimiento a las actividades que se realizan y falta de planificación para la eficiente atención al cliente.

El siguiente gráfico, abastecimiento e infraestructura, se pudo detectar la falta de coordinación entre las metas comerciales y la importación de los equipos y materiales, a su vez ejerciendo una afectación en el stock de la bodega, por la demora en el abastecimiento generando pérdidas a la empresa tanto de clientes como de efectivo; además de una descoordinación entre la parte comercial y los cronogramas de compras.

La falta de control a los inventarios produce deficiencias entre el stock y la demanda de clientes por el producto, que a su vez es pérdida para la empresa. La escasa revisión aleatorias a los inventarios reflejan el escaso control sobre los activos que posee la empresa, el crecimiento abstracto en su infraestructura desencadenó la falta de planificación para los mantenimientos necesarios.

El ultimo gráfico, manual de calidad, los resultados obtenidos demostraron la realidad interna de la empresa, la falta de un manual de procesos donde se detallen los procesos que deberían aplicarse en los departamentos y actividades diarias, ocasionando errores en la ejecución, la falta de capacitaciones al personal dificulta la fluidez en la organización y desempeño de las labores.

ANEXO 5.**AUTORIZACION**

Yo **Jennifer Kemberly Ulloa Fernandez** con cédula de ciudadanía N.º **120679011-3** en calidad de Jefa de Agencia de la Sucursal **INPLANET S.A** en la ciudad de Babahoyo con RUC **0992267453001**, por medio de la presente autorizo al Sr. **Guillermo Andres Vera Benitez** con cédula de ciudadanía N.º **120749015-0** a realizar su estudio de caso con el Tema : **CONTROL INTERNO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y COMERCIALES.**

Jennifer Ulloa Fernandez

Jefa de Agencia INPLANET S.A

ANEXO 6.



Document Information

Analyzed document	VERA BENITEZ GUILLERMO ANDRES.docx (D131353096)
Submitted	2022-03-24T04:45:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	gverabenitez@fafi.utb.edu.ec
Similarity	10%
Analysis address	jremache.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ESTUDIO DE CASO URKUND.docx Document ESTUDIO DE CASO URKUND.docx (D131352924) Submitted by: mmaliza268@fafi.utb.edu.ec Receiver: dgarofalo.utb@analysis.orkund.com	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / para urkund correguida.pdf Document para urkund correguida.pdf (D16850615) Submitted by: rous090409@hotmail.com Receiver: bcabrera.utb@analysis.orkund.com	 1
SA	ROXANA ZAMBRANO PROYECTO.docx Document ROXANA ZAMBRANO PROYECTO.docx (D15766374)	 1
W	URL: https://estebanuyarra.com/como-identificar-y-evaluar-los-riesgos-de-auditoria-segun-nias/ Fetched: 2019-10-17T11:16:50.1900000	 1
SA	ARIZALA TESIS CULMINADA.docx Document ARIZALA TESIS CULMINADA.docx (D129272582)	 1
SA	submission.pdf Document submission.pdf (D100012317)	 1