

**UNIVERSIDAD CENTROAMERICANA DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

UCEM



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN.**

**Monografía para optar al título de Licenciado en Contaduría
Pública.**

Tema:

**Propuesta de Manual de Control Interno Contable para la
Empresa Loaisiga Solutions, situada en el municipio de Managua,
durante el cuarto trimestre del año 2024.**

Autor:

Br. Uzías Misael Bermúdez Sánchez

Asesor científico y metodológico:

Lic. Margarita Del Carmen Hernández Estrada

Managua, mayo 2025

CARTA AVAL DEL TUTOR

Msc. Salvadora Castrillo Lumbí

Vicerrectora académica

UCEM

Estimada Msc. Castrillo:

En cumplimiento de los Artículo 36 y 38 del Capítulo XI Funciones del Tutor del REGLAMENTO DE CULMINACIÓN DE ESTUDIOS MEDIANTE DEFENSA DE MONOGRAFÍA, aprobado por el Consejo Universitario en resolución del 28 de mayo del 2019, que dice:

Artículo 36: “El tutor es el responsable directo de asesorar, guiar y orientar al estudiante en la metodología y áreas del conocimiento de acuerdo a la temática del trabajo monográfico” y Artículo 38: “En la valoración del trabajo monográfico, el tutor considerará los siguientes aspectos: a) correspondencia de los trabajos con el tema, objetivos y contenidos; b) Cumplimiento del plan de trabajo; c) aplicación de competencias desarrolladas; d) iniciativa, originalidad y nivel de preparación del documento; e) solida fundamentación teórica y f) nivel de aplicabilidad”

El suscrito asesor de Monografía hace constar que los bachilleres: **Uzías Misael Bermúdez Sánchez**, Carné No. 2019020080054, han culminado satisfactoriamente su Monografía con el tema **“Propuesta de Manual de Control Interno para la Empresa Loaisiga Solutions, situada en el municipio de Managua, durante el cuarto trimestre del año 2024”**, cumpliendo con los criterios de coherencia metodológica, rigor técnico y de calidad científica requeridos para su defensa tras una revisión minuciosa de su contenido, incluyendo la incorporación de observaciones del tutor científico y metodológico.

Dado en la ciudad de Managua, a los veinticinco días de noviembre del dos mil veinticuatro.

Lic. Margarita Del Carmen Hernández Estrada
Tutor científico y metodológico

C.C: Archivo/ Cronológico.

Dedicatoria

Con profunda gratitud, dedico este trabajo a mis padres, cuyo amor, sacrificios y ejemplo de fortaleza han sido la base de cada uno de mis logros académicos. Su apoyo incondicional me dio la fuerza necesaria para alcanzar este objetivo.

A mi tutor guía, cuyo conocimiento y orientación fueron clave para superar los retos a lo largo de este proceso, le expreso mi más sincero agradecimiento.

Finalmente, dedico este esfuerzo a mi universidad, que con sus recursos, enseñanzas y valores formativos me brindó el entorno adecuado para crecer profesionalmente y como persona.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de esta tesis monográfica.

En primer lugar, a mi familia, por su apoyo incondicional y por haberme brindado la fortaleza y motivación necesarias para alcanzar mis metas. Gracias por brindarme la fuerza y motivación necesarias para superar este desafío académico.

A mi tutora guía, Lic. Margarita del Carmen Hernández Estrada, cuyo conocimiento, paciencia y dedicación me han orientado a lo largo de este proyecto. Sus valiosos consejos y su constante apoyo han sido fundamentales para la elaboración de esta tesis monográfica.

A la universidad Centroamerica de Ciencias Empresariales, por ofrecerme la oportunidad de crecer académicamente. A todos los profesores y al personal administrativo, gracias por proporcionar un entorno de aprendizaje agradable.

Finalmente, quiero agradecer de manera especial al personal de la empresa Loaisiga Solutions, quienes generosamente colaboraron proporcionando datos y participando en el llenado de entrevistas y cuestionarios. Su disposición y ayuda han sido cruciales para el desarrollo de esta investigación.

Resumen

El tema de la presente investigación es Propuesta de Manual de Control Interno Contable para la empresa Loaisiga Solutions, situada en el municipio de Managua, durante el cuarto trimestre del año 2024, con el objetivo de diseñar un Manual de Control Interno Contable para la empresa. Se realizó un estudio con enfoque cualitativo y un diseño no experimental, lo que permitió estudiar el problema en su contexto natural. Este diseño facilitó la recolección de datos mediante entrevistas, observaciones y cuestionarios. El personal seleccionado para aplicar entrevistas y cuestionarios fue el personal administrativo, conformado por cuatro colaboradores.

Mediante la entrevista y cuestionarios realizados en el ámbito del **control interno**, y tras el análisis posterior de los datos obtenidos, se identificó la ausencia de **un manual de control interno contable** que establezca los controles adecuados para garantizar la seguridad, eficiencia y eficacia de las operaciones. También se constató la falta de un organigrama, que brinde una visión clara de la jerarquía dentro de la empresa, así como de un manual de funciones, que defina responsabilidades y requerimientos de cada puesto.

Por ello, se propone implementar un manual de control interno adaptado a las necesidades operativas de Loaisiga Solutions, orientado a incrementar la **seguridad** y **eficiencia** de las operaciones, así como a mejorar el **desempeño** del personal.

Palabras claves: control interno, manual de control interno contable, seguridad, eficiencia, y desempeño.

Abstract

The topic of this research is the Proposal for an Internal Control Manual for the company Loaisiga Solutions, located in the municipality of Managua, during the fourth quarter of 2024, with the objective of designing an Internal Control Manual for the company. A study with a qualitative approach and a non-experimental design was carried out, allowing the problem to be examined in its natural context. This design facilitated data collection through interviews, observations, and questionnaires. The personnel selected to conduct the interviews and administer the questionnaires were part of the administrative staff, composed of four collaborators.

Through the interviews and questionnaires conducted in the field of **internal control**, and after subsequent analysis of the obtained data, it was identified that there was an absence of an **internal accounting control manual** that establishes the appropriate controls to guarantee the security, efficiency, and effectiveness of operations. It was also noted that there was a lack of an organizational chart, which would provide a clear view of the hierarchy within the company, as well as a functions manual to define the responsibilities and requirements of each position.

Therefore, it is proposed to implement an internal control manual tailored to the operational needs of Loaisiga Solutions, aimed at increasing the **security** and **efficiency** of operations, as well as improving personnel **performance**.

Keywords: internal control, internal accounting control manual, security, efficiency, performance

Índice

Carta aval.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract.....	v
I. Introducción	1
II. Identificación del problema de investigación.	4
2.1 Antecedentes	4
2.2 Planteamiento del problema	6
2.3 Objetivos	7
2.3.1 Objetivo general	7
2.3.2 Objetivos específicos.....	7
2.4 Justificación	8
2.5 Limitaciones	9
2.6 Supuestos básicos	10
2.7 Contexto del estudio	11
2.7.1 Loaisiga Solutions	11
2.7.2 Colaboradores de Loaisiga Solutions	12
2.7.3 Manual de control interno contable	13
III. Marco teórico	15
3.1 Estado de arte	15
3.2 Perspectiva teórica asumida.....	20
3.2.1 Empresa.....	20
3.2.1.1 Definición.....	20
3.2.1.2 Clasificación.....	20
3.2.2 Control interno	23
3.2.2.1 Definición.....	23
3.2.2.2 Importancia	23
3.2.2.3 Beneficios.....	24
3.2.2.4 Objetivos.....	25
3.2.2.5 Características.....	26
3.2.2.6 Clasificación.....	26

3.2.2.7 Elementos	28
3.2.2.8 Principios	29
3.2.2.9 Componentes	31
3.2.2.10 Responsabilidad	38
3.2.2.11 Limitaciones	39
3.2.2.12 Evaluación del control interno.....	39
3.2.2.13 Riesgos del control interno.....	41
3.2.3 Normas técnicas de control interno	42
3.2.3.1 Definición.....	42
3.2.3.2 Objetivos.....	42
3.2.3.3 Importancia	43
3.2.4 Manual de control interno.....	43
3.2.4.1 Definición.....	43
3.2.4.2 Importancia	44
3.2.4.3 Estructura	44
3.2.4.4 Elementos a considerar para su elaboración	45
3.2.5 Flujogramas de procesos.....	47
3.2.5.1 Definición.....	47
3.2.5.2 Beneficios.....	48
3.2.6 Ley No. 822 Ley de concertación tributaria.....	49
3.2.7 Perfil de la empresa	51
3.2.7.1 Reseña histórica	51
3.2.7.2 Misión.....	52
3.2.7.3 Visión	52
3.2.7.4 Objetivos.....	52
3.2.7.5 Valores.....	53
IV. Diseño metodológico	54
4.1 Enfoque cualitativo asumido y su justificación	54
4.2 Muestra teórica y sujetos de estudios.....	54
4.3 Métodos y técnicas de recolección de datos.....	55
4.4 Fuentes de información	56
4.4.1 Fuentes primarias.....	56
4.4.2 Fuentes secundarias	57
4.5 Métodos y técnicas para el procesamiento de datos.	57

4.6 Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad, confirmabilidad, transferibilidad y triangulación	58
V. Aspectos admirativos.....	61
5.1 Cronograma de actividades	61
5.2 Recursos utilizados	61
VI. Análisis de resultados.	62
6.1 Diagnostico de la situación organizacional y de controles internos	62
6.2 Análisis de instrumentos	65
VII. Conclusiones.....	88
VIII. Recomendaciones.	89
Bibliografía.....	91
Anexos.....	91

Índice de tablas

Tabla 1 consulta de investigación	18
Tabla 2 Consulta de investigación.....	19
Tabla 3 Componentes de flujogramas	49
Tabla 4 Tarifas de impuesto de cuota fija.....	51

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Mapeo del contexto.....	14
Ilustración 2 Estructura organizacional de Loaisiga Solutions.	53

I. Introducción

En la actualidad es necesario que toda empresa sin importar su tamaño, actividad y régimen comercial, cuente con manual de control interno contable, porque este permitirá una mayor eficiencia operativa y el cumplimiento de las normativas aplicables. Esta herramienta apoya en la protección de activos, la prevención de errores y la mejora en la precisión de la información producida, siempre y cuando los colaboradores cumplan adecuadamente con el manual de control interno y a la vez se cuente con una buena supervisión.

El objetivo principal del presente proyecto de investigación es diseñar un Manual de Control Interno Contable para la empresa Loaisiga Solutions, dado que actualmente carece de esta herramienta tan esencial. La inexistencia de un control interno documentado y formalizado implica que la empresa enfrenta mayores riesgos en términos de ineficiencias operativas, fraudes internos, control de procesos y cumplimiento normativo.

El proyecto investigativo se desarrolló a través de un estudio con enfoque cualitativo, la investigación tiene un diseño no experimental, ya que este enfoque permite estudiar y comprender el problema en su contexto natural sin la manipulación de variables. Para la recolección de datos se emplearon diversas técnicas, entre las que destacan las entrevistas, la revisión documental y los cuestionarios. Posteriormente, la información obtenida fue procesada y organizada utilizando herramientas como Word, Excel y PowerPoint, facilitando de esta forma la presentación gráfica y el análisis sistemático de los datos.

Loaisiga Solutions es una empresa de servicios generales especializada en ofrecer embalajes seguros para una amplia gama de productos, que incluye desde artículos alimenticios y dispositivos electrónicos hasta prendas de vestir, entre otros. Además, brinda servicios de importación y exportación, colaborando estrechamente con proveedores estratégicos para los

procesos aduaneros y optimizar la logística en entregas globales. Asimismo, comercializa artesanías a través de la plataforma Amazon.

En la segunda sección se detallan los antecedentes históricos y de investigación del estudio realizado, seguido del planteamiento del problema donde se detalle la problemática del estudio, se describen los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos, que guiarán el desarrollo del estudio, se plantea la justificación donde se describe la razones e importancia de la siguiente investigación, las limitaciones donde se establecen las limitantes encontradas durante el desarrollo de la investigación y el contexto del estudio a realizar ,proporcionando un marco claro para entender la importancia y la necesidad del tema abordado en la presente investigación.

En el capítulo III lo conforma el marco teórico, en el cual se abordan conceptos clave sobre las empresas, el control interno, componentes del control interno, el manual de control interno, los manuales de funciones, los flujogramas de procesos y una reseña histórica de la empresa seleccionada. Elementos que resultan esenciales para crear una base teórica suficiente que permita un mejor entendimiento del tema.

El capítulo IV abarca el diseño metodológico, en este se justifica el enfoque asumido, se define la muestra teórica y los sujetos de estudio, y se describen los métodos y técnicas de recolección y procesamiento de datos. Los criterios de calidad para asegurar la rigurosidad del estudio.

El capítulo V abarca los aspectos administrativos, en este se detalla el cronograma de actividades y los recursos utilizados durante la presente investigación.

El capítulo VI abarca el análisis de resultados, en este se detalla el diagnostico situacional actual de la empresa y se analiza los resultados obtenidos mediante la aplicación de los

instrumentos de recolección de datos empleados durante la investigación, los cuales fueron la entrevista y una serie de cuestionarios.

El capítulo VII abarca la conclusión, en este se detalla las conclusiones alcanzadas después de haber realizado el análisis de datos obtenidos después de la aplicación de la entrevista y cuestionarios.

El capítulo VIII abarca las recomendaciones, en este se detalla las recomendaciones que están dirigidas a la administración de Loaisiga Solutions en torno a la propuesta de manual de control interno desarrollada en la presente investigación.

El apartado de bibliografía detalla de manera ordenada todas las fuentes utilizadas para sustentar la investigación realizada. En esta sección se presenta sistemáticamente cada referencia consultada, lo que evidencia la solidez y la base teórica que sustentan el estudio.

El apartado de anexos se adjuntan todos los instrumentos de recolección de datos, imágenes, propuesta de manual de control interno y propuesta de descriptores de puestos, flujogramas de procesos, y formatos de apoyo.

II. Identificación del problema de investigación.

2.1 Antecedentes

Este trabajo de investigación se inició con la idea de proporcionar a una empresa un manual que garantice el control y evaluación adecuado de las operaciones y recursos con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por la administración, por lo que se determinó que el tema de investigación sería una propuesta de manual de control interno contable.

La empresa seleccionada para llevar a cabo la investigación fue la empresa de servicios Loaisiga Solutions, se logró contactar con unos de los propietarios de Loaisiga Solutions para poder presentar la propuesta de tema de investigación, propuesta que fue aceptada por el propietario que afirmó que su empresa carece un manual de control interno debido a que no se consideró necesario el implementar un manual control interno.

Loaisiga Solution es una empresa de servicios generales que ofrece servicios de embalaje seguro para gran variedad de mercancía, incluyendo productos alimenticios, productos electrónicos, ropa, etc. De igual forma, proporciona apoyo en trámites de importación y exportación de productos mediante el apoyo de proveedores como DHL.

Antecedentes de investigación.

Para el presente trabajo investigativo se realizaron consultas en el repositorio web de la UNAN, realizando un enfoque en los trabajos investigativos relacionados al presente tema, los cuales servirán como antecedentes para sustentar la investigación realizada. Se encontraron las siguientes tesis vinculada a nuestra investigación:

La tesis titulada ' PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO III, PARA LA EMPRESA METROPOLITANA, DE LA CIUDAD DE MANAGUA, PERIODO JULIO A OCTUBRE 2016", elaborado por LIC. Marvin

Leonel Corrales Pérez, investigación académica con enfoque cualitativo, tuvo como objetivo general Proponer el diseño de un Sistema de Control Interno a través de manuales bajo el enfoque de COSO III, para la empresa Metropolitana de la ciudad de Managua, que ayude a mejorar la eficiencia de las operaciones y cumplir el contrato con Telenica.

La tesis concluye, que se ha verificado que los manuales propuestos para aplicar los cinco componentes del marco integrado de control COSO III permiten la implementación de un sistema de control interno. Estos manuales serán fundamentales para guiar a la empresa hacia sus objetivos con eficiencia, asegurar el cumplimiento del contrato con Telenica y servir como base para futuras evaluaciones.

La tesis titulada “Diseño de manual de control interno en el área de administración en la cooperativa de transporte “CAMINO A CASA” en el año 2019.” elaborada por Miriela Guadalupe López Rosales y Josefa Loiret Martínez Calderón, investigación académica con enfoque cualitativo y cuantitativo, tuvo como objetivo general diseñar un manual de control interno aplicado al área administrativa de la cooperativa de transporte “CAMINO A CASA”.

La tesis concluye que, después de analizar y comprender la situación actual de la cooperativa, se determinó que es esencial que el área administrativa disponga de un manual de control interno que ayude a identificar los riesgos de manera oportuna y a maximizar los recursos de la cooperativa. El manual de control interno administrativo propuesto para la cooperativa contiene de manera detallada los procedimientos que ayudarán a la realización adecuada de las actividades administrativas, logrando de esta forma proporcionar una herramienta que facilite el cumplimiento de los objetivos propuestos por la cooperativa.

2.2 Planteamiento del problema

La empresa Loaisiga Solutions es una empresa de servicios generales, que ofrece una variedad de servicios en el área de embalaje, transporte y envío de paquetería y documentación. Actualmente, la empresa carece de un manual de control interno contable que facilite a la administración el control adecuado de los procesos y fomente la utilización eficiente de los recursos.

Un manual de control interno funcional brinda mejoras significativas en la efectividad y eficiencia de los procesos realizados por el personal de la empresa, disminuye el riesgo de errores en los procesos e información, y reduce el riesgo de posibles incumplimientos de las normativas aplicables.

Loaisiga Solutions no posee un manual de control interno contable estructurado acorde a la situación actual de la empresa, situación que dificulta el control y evaluación de las actividades y procesos realizados, lo que puede llegar afectar la efectividad y eficiencia de los procesos. Además, esta situación puede obstaculizar el cumplimiento de las normativas aplicables a la empresa. Por lo tanto, es necesario desarrollar un manual de control interno contable que establezca políticas y procedimientos claros, garantizando así la eficiencia de los procesos operativos y la seguridad de los recursos de Loaisiga Solutions, permitiendo de esta manera a la empresa alcanzar los objetivos establecidos por la administración de manera eficiente.

Formulación del problema

¿La propuesta de un manual de control interno contable para la Empresa Loaisiga Solutions situada en el municipio de Managua proporcionará los medios para asegurar la eficiencia y seguridad de las operaciones de la empresa?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

1. Diseñar un Manual de Control Interno Contable para la empresa Loaisiga Solutions, ubicada en el municipio de Managua, durante el cuarto trimestre del año 2024.

2.3.2 Objetivos específicos

1. Definir los fundamentos teóricos que sustentan el diseño de un manual de control interno.

2. Evaluar el estado actual de los controles internos implementados en la empresa Loaisiga Solutions para identificar fortalezas, debilidades y aspectos de mejora.

3. Desarrollar una propuesta integral de Manual de Control Interno Contable adaptado a las necesidades operativas y estratégicas de la empresa Loaisiga Solutions.

2.4 Justificación

La presente investigación se enfoca en la propuesta de un Manual de Control Interno Contable para la empresa Loaisiga Solutions, situada en el municipio de Managua, durante el cuarto trimestre del año 2024, empresa que actualmente carece de esta herramienta vital que facilita el control, el seguimiento y la mejora de los procesos de la empresa.

Con esta investigación, se proporcionarán los fundamentos teóricos esenciales para un entendimiento más profundo y detallado del control interno en una empresa. Este conocimiento será crucial para la elaboración de un manual de control interno que se ajuste específicamente a las necesidades de la empresa seleccionada para esta investigación académica.

La propuesta de un manual de control interno contable para Loaisiga Solutions surge de la necesidad de controlar de manera adecuada los procesos y actividades económicas de la empresa. El manual de control interno representara una herramienta que brinda una base informativa suficiente para la realización correcta de las actividades operativas de la empresa, asegurando que todas las operaciones se lleven a cabo de la forma más eficiente y de acuerdo con las normativas y procedimientos establecidos. Lo que fortalecerá la seguridad de los recursos económicos de la empresa, previniendo usos inadecuados y errores que puedan afectar los objetivos establecidos por la administración.

Elaborar un manual de control interno para la empresa Loaisiga Solutions representa una excelente oportunidad para fortalecer su estructura organizacional, mejorar su desempeño y asegurar un crecimiento continuo.

Es importante mencionar que, con el desarrollo del presente trabajo de investigación, se están poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de estudio de la carrera, y se espera servir como referencia para futuros profesionales que deseen documentarse o ampliar dicha temática.

2.5 Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación la única limitación encontrada es el hecho de que el personal administrativo de Loaisiga Solutions no nos proporcionó los controles específicos establecidos para el proceso de facturación y reconocimiento de clientes, alegando que esta información es confidencial y de uso interno, pero se logró recopilar la suficiente información para conocer y contextualizar la situación organizacional actual de la empresa.

2.6 Supuestos básicos

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan el diseño de un manual de control interno?
- ¿Cuál es el estado actual de los controles internos implementados en la empresa Loaisiga Solutions y cuáles son sus fortalezas, debilidades y aspectos de mejora?
- ¿Cómo se puede desarrollar una propuesta integral de Manual de Control Interno Contable que se adapte a las necesidades operativas y estratégicas de la empresa Loaisiga Solutions?

2.7 Contexto del estudio

2.7.1 Loaisiga Solutions

Para llevar a cabo esta investigación, se seleccionó la empresa de servicios Loaisiga Solutions con numero RUC 0012109810031Q, se contactó con uno de los propietarios de Loaisiga Solutions para presentar la propuesta del tema de investigación.

El contacto inicial fue mediante el apoyo de un familiar y se llevó a cabo con una llamada telefónica. Durante la cual, se consultó la situación actual de los controles internos en la empresa, las operaciones que realiza, y el personal con el que actualmente trabaja. Conversación que permitió destacar la importancia de contar con un manual de control interno contable y cómo este podría beneficiar la organización a largo plazo.

El propietario expresó su interés y reconoció que la empresa carece de un manual de control interno contable. Esto se debió a que previamente no se había considerado necesario implementar dicho manual debido a la confianza en los procesos existentes, aceptando finalmente la propuesta de tema investigación.

Durante el contacto inicial, se informó al propietario, quien a su vez es gerente comercial, que toda la información suministrada hasta el momento y la información que será recopilada durante la aplicación de una entrevista, y la aplicación de un conjunto de cuestionarios, será de uso académico y se mantendrá la confidencialidad de la información en todo momento.

Loaisiga Solutions, fundada en diciembre de 2018 por tres miembros de la familia Loaisiga, ubicada en el barrio las brisas donde fue el restaurante Aragón 11 cuadras al norte casa M-5, tiene como objetivo proporcionar a los nicaragüenses un servicio ágil y seguro para la

importación y exportación de una gran variedad de productos. Esta iniciativa permite satisfacer las necesidades de bienes materiales y suministros tanto para personas individuales como para pequeñas empresas que buscan abastecerse y alcanzar sus metas comerciales. De esta manera, Loaisiga Solutions se convierte en un proveedor de servicios de gran importancia para el crecimiento de sus clientes.

Actualmente, la empresa Loaisiga no cuenta con un manual de control interno contable que brinde la información esencial para estandarizar las operaciones económicas dentro de la organización y que facilite la implementación oportuna y efectiva de los controles necesarios para asegurar la máxima seguridad y eficiencia en sus actividades. Con el fin de fortalecer y mejorar la estructura operativa y organizacional de la empresa, se procederá a la elaboración de un manual de control interno contable que proporcionará información clara y detallada para mejorar la eficiencia y seguridad de las operaciones económicas de la empresa.

2.7.2 Colaboradores de Loaisiga Solutions

La empresa Loaisiga Solutions actualmente cuenta con 7 trabajadores en territorio nacional, entre los cuales se encuentran el gerente general, gerente comercial, gerente de ventas, auxiliar comercial y vendedores. Además, cuenta con 4 colaboradores en el extranjero, el auxiliar de compras y los auxiliares de servicios externos, quienes brindan apoyo en la adquisición de productos e insumos y en el control de los productos llevados a las bodegas y contenedores de los intermediarios de logística y envíos internacionales ubicados en los estados de Texas y Florida.

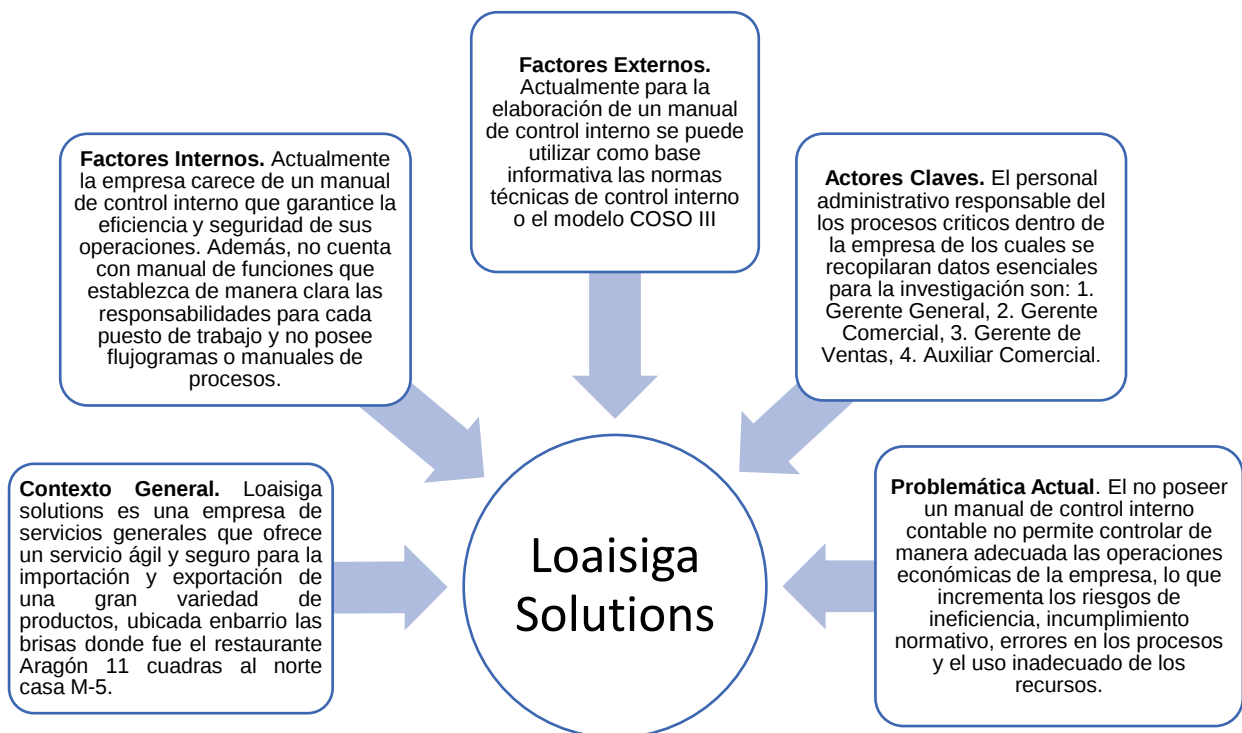
Destacando al personal administrativo, que está conformado por el gerente general, gerente comercial, gerente de ventas y auxiliar comercial. Este personal es responsable de los procesos de autorización, seguimiento de actividades, recepción de clientes, registro y control de

ventas y gastos, pago de nómina, embalaje de productos, gestión del proceso de importación y exportación de productos mediante el apoyo de los intermediarios con los que actualmente se trabaja. Serán la fuente primaria de información para sustentar la presente investigación, información que será recopilada con una entrevista y un conjunto de cuestionarios. Esto será de vital importancia para comprender la situación organizacional actual de la empresa y el uso de controles internos en sus procesos para garantizar la seguridad y eficiencia de sus operaciones.

2.7.3 Manual de control interno contable

Un manual de control interno es una guía esencial para cualquier organización, ya que establece los procedimientos y políticas necesarias para garantizar la eficiencia, efectividad y cumplimiento de la normativa vigente. Este documento define claramente los objetivos del control interno, que incluyen salvaguardar los activos, asegurar la exactitud y confiabilidad de la información producida. Además, un manual de control interno describe las responsabilidades de los diferentes niveles de la organización entorno a las actividades de control, asignando tareas específicas a los empleados para asegurar una correcta separación de funciones, y la correcta ejecución de los controles establecidos para las operaciones.

El manual de control interno contable debe ser una herramienta que debe ser revisada y actualizada para poder adaptarse a los cambios en el entorno operativo de la empresa. Su correcta implementación es crucial para el éxito y sostenibilidad a largo plazo de cualquier empresa.

Ilustración 1.**Mapeo del contexto**

Fuente: (Elaboración propia)

III. Marco teórico

3.1 Estado de arte

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de directores, la administración y todos los empleados de una empresa, destinado a proporcionar una seguridad razonable para alcanzar los objetivos en las siguientes áreas: efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El control interno incluye el plan de empresa y el conjunto de métodos y medidas implementadas dentro de la entidad para proteger sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promover la eficiencia operativa, incentivar la observancia de las políticas establecidas y alcanzar las metas y objetivos programados. (SENASA, 2019)

El Control Interno surgió como respuesta a la necesidad de las personas de proteger y controlar sus bienes e inversiones. Con el paso del tiempo, este concepto ha evolucionado significativamente para adaptarse a las cambiantes demandas y complejidades de la administración de los recursos.

Durante la Edad Media, se introdujeron los primeros libros de contabilidad para gestionar y controlar las operaciones comerciales. En 1494, en Venecia, el franciscano Fray Lucas Paccioli, también conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble, sentando las bases de esta técnica contable. Se piensa que el origen del Control Interno, surge con la partida doble, como una medida de control. (Universidad Jose Matias Delgado, s.f)

En 1807 Napoleón Bonaparte creó el tribunal de cuentas para controlar el gasto público. A través de este organismo centralizado, Napoleón pretendía restaurar la credibilidad financiera

de Francia, perdida durante la revolución francesa. Esto sirvió para que muchos países de América y Europa que estaban en proceso de organizar sus instituciones lo tomaran como modelo. (PATERNINA, 2013)

El Tribunal de Cuentas de Nicaragua tiene su origen en la contaduría mayor y la dirección de contabilidad del gobierno. El 14 de octubre de 1899, el gobierno del General José Santos Zelaya decretó la fusión de la contaduría mayor con la dirección de contabilidad del estado. Esta Ley que entró en vigencia en 1900, creó el Tribunal Supremo de Cuentas de la República. En 1930 el congreso nacional reformó la Ley del Tribunal Supremo de Cuentas de la República, bajo la simple designación de tribunal de cuentas; posteriormente sufrió varias reformas intrascendentes hasta quedar conforme a la ley orgánica del tribunal de cuentas de 1966. (Decreto 625 Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, 1980)

Por Decreto No. 86 del 20 de Septiembre de 1979 de la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional, se creó la Contraloría General de la República como órgano independiente y autónomo, y sucesor del Tribunal de Cuentas en sus funciones de fiscalización y control de los bienes y recursos del estado. Por decreto No. 625 del 22 de Diciembre de 1980 se emite la primera Ley Orgánica de la Contraloría General de la República. (Contraloría general de la República de Nicaragua, s.f)

En 1985 se crea el modelo internacional COSO sus siglas se derivan del acrónimo (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) que es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial, el control interno, y la disuasión del fraude. (Gobierno del Estado de Chihuahua, s.f)

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. (Gobierno del Estado de Chihuahua, s.f)

En junio de 1995, son aprobadas y presentadas las “Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público”, que por primera vez se promulgan en el país. Las normas establecen criterios profesionales en las distintas áreas de administración financiera, operacional, de programas y proyectos. (Asamblea Nacional de Nicaragua, 1995)

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores. COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes. (Gobierno del Estado de Chihuahua, s.f)

En septiembre de 2004, son aprobadas y emitidas las normas técnicas de control interno (NTCI) con el objetivo de implantar un instrumento que contribuya efectivamente al fortalecimiento y transparencia de la gestión pública. (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2004).

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Regresa a la estructura estándar del COSO I, dividida en cinco componentes. Las novedades que introducirá este marco integrado es la mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos. (Gobierno del Estado de Chihuahua, s.f)

En marzo de 2015, son actualizadas y emitidas las normas técnicas de control interno (NTCI) sobre la base del marco integrado de control interno, COSO 2013. (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2015)

En junio del 2017, se publica la versión de COSO Enterprise Risk Management (COSO ERM). El marco Enterprise Risk Management permite darle un manejo adecuado al riesgo, de tal manera que la empresa pueda tomar las decisiones más acertadas para su desarrollo y el cumplimiento de sus metas y objetivos. (Gobierno del Estado de Chihuahua, s.f)

En la actualidad, resulta evidente la necesidad y la importancia de implementar controles internos adecuados. Estos controles son esenciales para detectar y prevenir fraudes, evitar el uso inadecuado de los recursos, asegurar la precisión y confiabilidad de la información, y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes. Además, los controles internos contribuyen a la eficiencia operativa, la protección de los activos de la empresa, y la minimización de riesgos.

Tabla 1

Tema de investigación 1 “Propuesta de un Manual de Control Interno de ingresos y egresos, para mejorar las operaciones de la Organización No Gubernamental (ONG) Asociación Vínculos Solidarios (AVS) sin fines de lucro de la ciudad de León, enfocada en el ámbito de desarrollo educativo, durante el periodo agosto 2018 a enero del año 2019.

Secciones	Descripción
Año de investigación	2019
Objetivo general	Diseñar un Manual de Procedimientos de Control Interno de ingresos y egresos para la Organización No Gubernamental (ONG) Asociación Vínculos Solidarios (AVS) sin fines de lucro de la ciudad de León, durante el periodo agosto 2018 a enero del año 2019.
Objetivos específicos	• Determinar los elementos informativos necesarios que permitan desarrollar el Manual de Control Interno en el área financiera. • Analizar objetivamente los procesos y controles implementados en la organización. • Diseñar un instrumento basado en políticas y procedimientos orientados a obtener información financiera y operativa veraz, confiable y oportuna.
Conclusiones	En conclusión, la ausencia de un manual de control de ingresos y egresos en la Asociación ha llevado a deficiencias en la gestión de los recursos económicos. La implementación de un manual de control interno es crucial, ya que contribuirá a evaluar y corregir el trabajo realizado por los empleados de la asociación, asegurando el cumplimiento de los objetivos y metas financieras establecidos.

(Guzmán, 2019)

Esta investigación proporciona la base teórica y técnica para el desarrollo de controles internos enfocados al control de las operaciones que representen ingresos y egresos dentro de una empresa. Esto permite desarrollar los controles adecuados para asegurar que una organización pueda conocer de manera oportuna y precisa la situación económica real, controlar las operaciones realizadas, y producir y suministrar información de calidad, lo que incrementará la transparencia de las operaciones económicas y facilitará la toma de decisiones por parte de usuarios internos o externos a la empresa.

Tabla 2

Tema de investigación 2 “PROPUESTA DE DISEÑO DE MANUAL DE CONTROL INTERNO ENFOCADO AL MANEJO DE INVENTARIOS PARA LA EMPRESA FIDACHGAS S.A.S”

Secciones	Descripción
Año de investigación	2024
Objetivo general	Diseñar un manual de control interno enfocado al manejo de inventarios para la empresa FIDACHGAS S.A.S.
Objetivos específicos	• Realizar un diagnóstico general de la empresa. • Identificar los riesgos a los que está expuesta la empresa en el abastecimiento y distribución del inventario. • Proponer una guía detallada a través del diseño de documentos necesarios sobre las políticas, procedimientos y control relacionados con el área de inventarios.
Conclusiones	Después de una evaluación exhaustiva, se identificó la necesidad urgente de un manual de control interno para gestionar eficientemente los inventarios de la empresa. Por lo cual se diseñó un manual con políticas, procedimientos y controles detallados para mejorar la gestión de la mercadería.

(Stefany,2024)

Esta investigación proporciona una base teórica y técnica para el desarrollo de controles internos enfocados en la gestión de inventarios. Esto será fundamental para diseñar controles adecuados y necesarios que aseguren que una empresa pueda gestionar eficientemente las

operaciones de sus inventarios. Al implementar estos controles, se reducirán significativamente los riesgos de usos inadecuados, pérdidas y daños en los productos, lo que resultará en una operatividad más segura y efectiva. De esta manera, la empresa podrá mantener la integridad y disponibilidad de sus inventarios.

3.2 Perspectiva teórica asumida

3.2.1 Empresa

3.2.1.1 Definición

La empresa se le puede definir como el conjunto de personas que realizan inversiones con la finalidad de desarrollar actividades económicas, de producción o comercialización de bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades del mercado y obtener rendimientos sobre la inversión realizada. (Jaramillo & Lopez, 2018, p. 15)

Las empresas son una entidad económica que mediante la utilización adecuada de recursos económicos y humanos logran ofrecer un bien o servicio demandado en el mercado con el fin de poder obtener beneficios económicos.

3.2.1.2 Clasificación

- **Según su constitución patrimonial**

De acuerdo con Jaramillo & Lopez (2018) las empresas se clasifican según constitucion patrimonial en:

Públicas: Son entidades creadas por la Constitución o Ley, por Actos Legislativos Seccionales (Ordenanzas) para la prestación de servicios públicos, constituyéndose como personas jurídicas de derecho público.

Privadas: Son personas naturales o jurídicas de derecho privado, que se dedican a la producción, comercialización de bienes y servicios.

Mixtas: El capital de las empresas mixtas está constituido por aportes del sector privado y del sector público. (p. 16)

- **Según su actividad económica**

De acuerdo con Jaramillo & Lopez (2018) las empresas se clasifican según actividad económica en:

Empresas industriales: La actividad básica de este tipo de empresas es la compra de materias primas para transformarlas en productos terminados para su posterior comercialización.

Empresas comerciales: Son aquellas empresas que se dedican a la adquisición de bienes o productos, con el objeto de comercializarlos sin realizar transformación alguna y obtener ganancias.

Empresas de servicios: La actividad económica de este tipo de empresas es la generación o venta de productos intangibles. (p. 16)

- **Según su forma jurídica**

De acuerdo con el (Código de Comercio de la República de Nicaragua) las empresas se clasifican según forma jurídica en:

Sociedad colectiva y sociedad colectiva limitada: Para la sociedad colectiva la razón social estará formada por los nombres de todos o el de alguno de los socios más la palabra “y compañía”, en caso de que sea de responsabilidad limitada también se tendrá que agregar a la razón social la palabra “Limitada”.

Sociedad en comandita simple: La sociedad en comandita simple es aquella que celebra una o varias personas ilimitada y solidariamente responsables de las obligaciones sociales, con una o varias que no son responsables de las deudas y pérdidas de la sociedad, sino hasta la concurrencia del capital que se comprometan a introducir a ella. Los primeros se denominan gestores y los segundos comanditarios.

Sociedad anónima: La sociedad anónima es una persona jurídica formada por la reunión de un fondo común, suministrado por accionistas responsables sólo hasta el monto de sus respectivas acciones, administrada por mandatarios revocables, y conocida por la designación del objeto de la empresa. Al final de su razón social siempre se tendrá que agregar S.A.

Sociedad comandita por acciones: La sociedad en comandita por acciones es la que celebran uno o varios socios gestores, ilimitada y solidariamente responsables de las obligaciones sociales, con accionistas comanditarios cuya responsabilidad está limitada al importe de sus acciones.

La sociedad en comandita por acciones existe bajo una razón social que no podrá contener más que los nombres de los socios gestores. Cuando los nombres de todos estos socios no estén comprendidos en la razón social, se terminará por las palabras y compañía u otras equivalentes para expresar estas.

Sociedad cooperativa: Las sociedades cooperativas pueden constituirse como sociedad anónima o como sociedad en comandita por acciones por acciones. Las disposiciones relativas a una u otra forma serán aplicables a las sociedades cooperativas. Las sociedades cooperativas deberán hacer que preceda o siga a su firma o denominación las palabras: "Sociedad Cooperativa", añadiendo: "Anónima" o "en comandita por acciones", según el caso. (pp. 18-44)

3.2.2 Control interno

3.2.2.1 Definición

Se establece que el control interno es el sistema 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. (IASB, 2021, pp. 10 - 11)

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Gaitán, 2015, p. 19)

Para el presente trabajo de investigación se creará un manual de control interno general para ayudar a garantizar que las operaciones económicas de la empresa se realizan de forma eficiente. Logrando de esta manera mitigar los riesgos relacionados a los distintos procesos realizados por la empresa Loaisiga Solutions.

3.2.2.2 Importancia

Luna Yerovi, & Otros (2019), indican que los sistemas de control interno representan para las empresas la base de la eficiencia administrativa, que demanda cada vez más y mejor información, sólida, confiable y transparente para decidir qué hacer en un ambiente tan cambiante como el actual.

El control interno es una herramienta de gran importancia en toda entidad ya que proporciona los medios para poder controlar y asegurar la eficiencia de los procesos llevados a

cabo en la entidad, de igual forma garantiza la calidad de la información producida por la organización debido a los controles que implementa en las distintas áreas de la empresa.

3.2.2.3 Beneficios

Farnham (2023), establece que los controles internos son de gran importancia porque protegen los sistemas, los datos y los activos de una empresa. Un control interno eficaz puede aportar los siguientes beneficios a las organizaciones:

1. Mitigar los riesgos: esta es una de las cosas más importantes que hacen los controles internos. Sin controles internos, las organizaciones no pueden garantizar a los reguladores que los sistemas, los datos y los estados financieros sean seguros y precisos. Los controles internos asegurar que la organización se mantiene en el camino correcto y por delante del riesgo.

2. Implementar procesos: cuando existen controles internos, los empleados conocen los procesos y procedimientos que deben seguir. Esto fortalece a la empresa porque los empleados conocen y comprenden los objetivos y pueden actuar de forma segura con los sistemas y los datos.

3. Aumentar la eficiencia: el control interno estandariza la forma correcta en la que el personal de la organización debe interactuar con cualquier sistema, conjunto de datos o proceso. Esto asegura que los empleados trabajen de la manera más eficiente en lugar de crear sus propios procesos sobre la marcha.

4. Aumentar la precisión de la información producida: la precisión de los datos es fundamental para cualquier organización. Los controles internos ofrecen directrices para recopilar, almacenar y comunicar información. Esto crea sistemas de datos precisos, oportunos y fiables para que la administración de la organización tome decisiones.

5. Reducción del fraude: un principio clave de los controles internos es la segregación de funciones, lo que significa que la persona que realiza una acción no es también la persona que la aprueba o supervisa. Esto garantiza que todas las acciones sean beneficiosas para el negocio y estén aisladas del fraude.

6. Identificación de errores: los controles internos ayudan a las organizaciones a detectar y corregir esos errores antes de que causen daños económicos o reputacionales a la empresa.

7. Garantizar el cumplimiento normativo: los controles internos facilitan el cumplimiento de leyes y regulaciones, reduciendo el riesgo de sanciones legales por incumplimiento de las normativas aplicables.

3.2.2.4 Objetivos

(University of California San Diego, 2019) establece que los objetivos del control interno se clasifican de la siguiente manera:

Objetivos operativos: Estos objetivos se refieren al logro de las misiones básicas de un departamento y a la eficacia y eficiencia de sus operaciones, incluidos los estándares de desempeño y la protección de los recursos contra pérdidas.

Objetivos de información: Estos objetivos se refieren a la preparación de informes financieros fiables, incluida la prevención de informes financieros públicos fraudulentos.

Objetivos de cumplimiento: Estos objetivos se refieren al cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables a la empresa. (p. 6)

Es necesario tener en cuenta los objetivos establecidos para el control interno para ser capaces de comprender el alcance de los procesos de control interno, y por lo tanto crear un

manual funcional y efectivo de control interno que permita a Loaisiga Solutions garantizar la seguridad y eficiencia en sus operaciones.

3.2.2.5 Características

Un sistema de control interno debe verse como un proceso integrado y dinámico y se caracteriza por:

1. Se puede aplicar a cualquier tipo de entidad y de acuerdo con sus necesidades.
 2. Presenta un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional.
 3. Es una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad.
 4. Ofrece mayor confianza con respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
 5. Facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes.
- (González, 2018)

3.2.2.6 Clasificación

De acuerdo con Gaitán (2015) se establece que el control interno se clasifica de la siguiente manera:

A. El control interno administrativo

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y

contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar las funciones.
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

El control interno administrativo es esencial para la eficiencia y efectividad de las operaciones en una organización. Este sistema incluye políticas y procedimientos que regulan las actividades administrativas, garantizando que se realicen de manera ordenada y conforme a las normas establecidas.

Un control interno administrativo efectivo ayuda a identificar y mitigar riesgos operativos, mejorando la toma de decisiones por parte de la administración y optimizando los recursos de la organización.

B. El control interno contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa. (pp. 7-8)

El control interno contable es fundamental para asegurar la integridad y precisión de la información contable de una empresa. El control interno contable comprende políticas, procedimientos y actividades diseñadas para salvaguardar los activos, prevenir fraudes y garantizar la exactitud de los registros contables.

Al implementar un control interno contable efectivo, se garantiza la transparencia y la confianza en los estados financieros producidos por la empresa, facilitando de esta forma la toma de decisiones en base a información de calidad.

3.2.2.7 Elementos

Para Gaitán (2021) el control interno incluye los controles administrativos y contables, controles que están enfocados en los siguientes elementos:

- **El elemento de organización:** es un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que defina las líneas de autoridad y responsabilidad tanto para las unidades de la organización como para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.
- **El elemento de sistemas y procedimientos:** consisten en la creación de un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros, a fin de registrar los resultados en términos financieros.

- **El elemento de personal:** este elemento incluye prácticas sanas y seguras para ejecutar las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización; el personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente; normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.
- **Los elementos de supervisión:** representan una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico. (pp. 29-30)

3.2.2.8 Principios

El control interno establece diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados con cada componente del control interno. Los principios que respaldan los cinco componentes del control interno se listan a continuación.

Principios del componente de entorno de control.

Principio 1. La empresa demuestra el compromiso para con la integridad y los valores éticos.

Principio 2. La máxima autoridad demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desarrollo y funcionamiento del sistema de control interno.

Principio 3. La máxima autoridad establece supervisión en las estructuras, líneas de reporte y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Principio 4. La máxima autoridad demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la empresa.

Principio 5. La máxima autoridad y la administración definen las responsabilidades de los servidores públicos a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Principios del componente evaluación de riesgo.

Principio 6. Las entidades definen objetivos con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados.

Principio 7. La entidad identifica riesgos para el logro de sus objetivos y los analiza como base para determinar cómo deben ser administrados.

Principio 8. La entidad considera la posibilidad de irregularidades en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.

Principio 9. La entidad identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Principios del componente actividades de control.

Principio 10. La entidad selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de objetivos, a un nivel aceptable.

Principio 11. La entidad selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología, para apoyar el logro de objetivos.

Principio 12. La entidad implementa actividades de control a través de políticas que establezcan lo requerido y procedimientos que pongan estas políticas en acción.

Principios del componente información y comunicación.

Principio 13. La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante, y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 14. La entidad comunica internamente información, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno necesaria para soportar el funcionamiento del control interno.

Principio 15. La entidad se comunica con los grupos de interés externos en relación con los aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.

Principios del componente monitoreo.

Principio 16. La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando.

Principio 17. La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acciones correctivas, incluida la máxima autoridad si corresponde. (NTCI, 2015, pp. 15 - 48)

Los principios de control interno son esenciales para mantener la integridad y eficiencia de las operaciones de una empresa, implementarlos adecuadamente proporciona una base sólida que garantice un control interno eficaz.

3.2.2.9 Componentes

Existen cinco componentes del control interno que deben estar presentes para concluir que un control interno es eficaz, estos componentes son los siguientes:

1. Entorno de control.

El entorno de control es la conciencia de control de una organización, es la atmósfera en la que las personas realizan sus actividades y ejercen su control. Un entorno de control eficaz es un entorno en el que las personas competentes comprenden sus responsabilidades, los límites de su autoridad y están informadas, atentas y comprometidas con hacer lo correcto. El entorno

de control abarca la competencia técnica y el compromiso ético, factores esenciales para un control interno eficaz.

El entorno de control es el componente básico de la organización, el cimiento de apoyo de los demás componentes del control interno. Aporta disciplina, estructura y refleja la actitud general en la entidad, la conciencia y acciones de la administración y sus propietarios respecto a la importancia de los controles y el peso que ejercen en la determinación de las políticas, sus procesos y estructura organizacional. (Ruiz Aguilar & Escutia Serrano, 2016, p. 13)

Para Ruiz & Escutia (2016) el ambiente de control esta integrado por los siguientes factores:

- **Conciencia de control y estilo operativo:** la conciencia de control se refiere a las actitudes y acciones que la administración asume, en relación con: la importancia, cumplimiento y respeto de los controles, las debilidades o errores que se le informan, la atención que presta a los sistemas de información, las acciones que lleva a cabo ante o en condiciones inusuales.
- **Integridad y valores éticos:** la integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control pues afectan el diseño, administración y vigilancia de los procesos clave de la entidad. La integridad y los valores son producto tanto de las normas éticas como del comportamiento de la administración.
- **Participación de la administración y del área de auditoría:** el ambiente de control y la cultura de la organización están influidos en forma significativa por la administración y el área de auditoría, el grado de independencia del área de auditoría respecto a la administración, la experiencia, la calidad de sus miembros,

grado de implicación, vigilancia y el acierto de sus acciones son factores que inciden en la eficacia del control interno.

- **Estructura organizacional:** la estructura organizacional de una entidad establece el marco dentro del cual se planifican, ejecutan, controlan y supervisan sus actividades y operaciones para alcanzar los objetivos empresariales. Esta estructura debe considerar áreas clave de autoridad y responsabilidad.
- **Asignación de autoridad y responsabilidades:** la asignación de autoridad y responsabilidad se refiere a las políticas, así como comunicaciones para asegurar que todo el personal comprende su función dentro de la empresa.
- **Políticas y prácticas de recursos humanos:** la eficacia de las políticas, procedimientos y controles, generalmente depende de las personas que las ejecutan. Por lo tanto, la competencia e integridad del personal son elementos esenciales del ambiente de control. (pp. 13-16)

2. Evaluación del riesgo.

La evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos asociados con el logro de las metas y objetivos operativos, de presentación de informes financieros y de cumplimiento normativo. Esto, a su vez, constituye una base para determinar cómo se deben gestionar esos riesgos. La evaluación de riesgos es una de las responsabilidades de la gerencia y le permite actuar de manera proactiva para reducir las sorpresas no deseadas. (University of California San Diego, 2019, p.7)

Para Ruiz & Escutia (2016) la evaluación de riesgos es un proceso en el cual, una vez identificados los factores de riesgo, la administración considera su importancia, la probabilidad

de ocurrencia, manejo o administración, establece a través de planes, programas o acciones, controles que prevengan o detecten:

- Riesgos específicos en la realización de sus actividades normales.
- Cambios importantes originados dentro de la empresa.
- Cambios importantes en la normativa contable o legal que pudieran afectar el registro de las operaciones.
- Eventos que afectan el entorno operativo de la empresa. (pp. 19-20)

El propósito de la evaluación de riesgos es identificar, analizar y manejar los riesgos que pudieran afectar la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos, es decir, aquellas situaciones que pudieran poner en peligro su continuidad de operación.

3. Actividades de control.

Para (University of California San Diego, 2019) las actividades de control son acciones, respaldadas por políticas y procedimientos que, cuando se llevan a cabo de manera adecuada y oportuna, gestionan o reducen los riesgos. Los controles pueden ser preventivos o de detección.

Los controles preventivos intentan disuadir o prevenir que ocurran eventos indeseables. Son controles proactivos que ayudan a prevenir una pérdida. Algunos ejemplos de controles preventivos son la separación de funciones, la autorización adecuada, la documentación adecuada y el control físico de los activos.

Los controles de detección, por otra parte, intentan detectar actos indeseables. Proporcionan evidencia de que se ha producido una pérdida, pero no evitan que se produzca. Algunos ejemplos de controles de detección son las revisiones, los análisis, las conciliaciones, los inventarios físicos y las auditorías. (p.10)

La efectividad de los controles establecidos en una entidad disminuye el grado de riesgo, de posibles errores o irregularidades que afecten su información financiera. Los procedimientos de control están dirigidos a cumplir con los siguientes objetivos:

- **Procesamiento de la información:** Los controles implementados en el procesamiento de la información deben asegurar confiabilidad en la información administrativa y contable.
- **Segregación de funciones:** los controles deben asegurar la existencia de una adecuada división de funciones, con la finalidad de que ningún empleado o grupo de empleados esté en una posición de incurrir en errores o irregularidades, o bien, ocultarlos, en el curso normal de sus labores.
- **Autorización:** las autorizaciones se deben otorgar de acuerdo con los criterios establecidos por la administración de la empresa, por lo tanto, necesitan existir controles que aseguren que sólo aquellas operaciones que reúnan los requisitos establecidos por la administración son reconocidas como tales y procesadas oportunamente.
- **Salvaguarda física y responsabilidad de los activos:** deben existir controles que aseguren el acceso a los activos sólo a personas autorizadas de acuerdo con las políticas prescritas por la administración para tales efectos.
- **Verificaciones:** deben existir controles para verificar y evaluar de manera periódica: 1. Que los datos registrados relativos a los activos sujetos a custodia existan físicamente; 2. Los saldos, informes, bases de datos y archivos. (pp. 23-28)

4. Información y comunicación.

La información y la comunicación son esenciales para lograr el control; la información sobre los planes, el entorno de control, los riesgos, las actividades de control y el desempeño de una organización debe comunicarse hacia arriba, hacia abajo y a través de toda la organización. Se debe identificar, capturar, procesar y administrar información confiable y relevante de fuentes internas y externas. (University of California San Diego, 2019, p.16)

Según University of California San Diego (2019) los sistemas de información generan informes que contienen información operativa, financiera y de cumplimiento normativo que permite gestionar y controlar una organización. Los sistemas de información y comunicación pueden ser formales o informales.

Los sistemas formales de información y comunicación (que van desde la tecnología informática sofisticada hasta las reuniones de personal sencillas) deben proporcionar datos de entrada y retroalimentación relativos a las operaciones.

Las conversaciones informales, clientes, proveedores, reguladores y empleados a menudo proporcionan parte de la información más importante necesaria para identificar riesgos y oportunidades. (p.16)

Según Ruiz & Escutia (2016) establece que:

La comunicación es el intercambio de información entre el personal idóneo para que descargue sus responsabilidades en tiempo y forma. La comunicación se realiza en todos los niveles de la organización a través de: manuales de políticas, procedimientos, de información financiera, memorandos, mensajes verbales y acciones de la administración. Un sistema efectivo de comunicaciones debe contener:

- Controles que aseguren la comunicación al personal de sus deberes y responsabilidades.
- Mecanismos y canales de comunicación para que el personal reporte sospechas sobre irregularidades.
- Controles para dar seguimiento oportuno a comunicaciones que se reciben de compradores, proveedores, autoridades y otras entidades externas.
- Controles que aseguren la comunicación de las normas éticas y políticas de la empresa tanto al personal como a entidades externas. (pp. 22-23)

5. Monitoreo.

El seguimiento o monitoreo es la evaluación del desempeño del control interno a lo largo del tiempo; se logra mediante actividades de seguimiento continuas y evaluaciones separadas del control interno, como autoevaluaciones, revisiones por pares y auditorías internas. El propósito del seguimiento o monitoreo es determinar si el control interno está adecuadamente diseñado, se ejecuta correctamente y es eficaz. (University of California San Diego, 2019, p.17)

(Ruiz Aguilar & Escutia Serrano, 2016) Los sistemas de control interno al igual que cualquier empresa evolucionan con el tiempo. Los procedimientos y políticas de una entidad pierden efectividad o bien dejan de aplicarse debido a los cambios constantes que ocurren dentro y fueran de la entidad. La administración es la responsable de establecer acciones que le permitan determinar si el sistema de control interno es efectivo y continúa vigente, entre las cuales se pueden mencionar:

El monitoreo es el proceso en el cual la administración evalúa la calidad de ejecución del control interno en el tiempo. Implica evaluar el diseño y la operación de controles en forma

oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La evaluación se realiza con acciones continuas, evaluaciones separadas o una combinación de ambas.

La evaluación continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye las actividades normales de administración y supervisión, así como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

La evaluación separada del control interno forma parte de las funciones normales de auditoría interna. La auditoría interna tiene una función independiente de evaluación establecida dentro de la empresa, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. (pp. 28-29)

El control interno está adecuadamente diseñado y se ejecuta correctamente si los cinco componentes del control interno están presentes y funcionan según lo previsto.

3.2.2.10 Responsabilidad

La implementación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección de una empresa, la cual lo somete a aprobación o modificación cuando las circunstancias lo exijan. Para ello, se utilizan directamente las medidas de supervisión implementadas. (Gaitán, 2021, p.16)

La responsabilidad de la administración de la empresa con el mantenimiento y la revisión del control interno de la entidad es fundamental para garantizar su eficacia continua y que pueda adaptarse a cambios internos y externos, ya sean cambios en la normativa aplicable o en los procesos realizados por la entidad.

3.2.2.11 Limitaciones

Para (Gaitán, 2021) todo sistema de control interno, por muy completo que sea, siempre será relativo en su aplicación, debido a que la mente humana supera cualquier control establecido, aunque sea exigente. Teniendo en cuenta que las transacciones y sus procesos son realizados por personas y máquinas, existen vulnerabilidades en los procesos, en los registros y la información que producen errores no identificados. Entre varios ejemplos, se presentan los siguientes:

- Errores de interpretación de las instrucciones dadas.
- Errores de juicio.
- Falta de atención del personal.
- Fallos humanos.
- Malentendidos.
- Negligencia.
- Errores intencionales o fraudes. (p. 17)

3.2.2.12 Evaluación del control interno

Definición

La evaluación de los controles internos consiste en la revisión de los controles internos existentes en la organización para detectar deficiencias de forma anticipada. La evaluación de los controles internos implica revisar los diferentes componentes de los controles para determinar si los controles están funcionando de manera efectiva y, si no, aplicar medidas correctivas para resolver las deficiencias encontradas. (Farnham, 2023)

La evaluación del control interno es el proceso de revisar y valorar el sistema y procedimientos de control interno implementados en una empresa para asegurar la eficacia,

eficiencia y cumplimiento normativo de sus operaciones. Este proceso es esencial para identificar posibles debilidades y puntos de mejora en los controles internos existentes, permitiendo la implementación de acciones correctivas que fortalezcan la estructura de control de la empresa.

Métodos para evaluar el control interno

Para Gaitán (2015) existen tres metodos de evaluacion del control interno por medio de:

1. Método de cuestionarios.

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable.

2. Método descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método que puede ser aplicado en pequeñas empresas. La información se recopila mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

3. Método grafico o flujogramas.

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas que conforman la entidad, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y

actividades. En la descripción de los procedimientos, se utilizan símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método es un complemento muy útil porque la representación gráfica de los procesos administrativos de la empresa puede ser utilizado por muchos años, y se puede localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa. (pp. 165-166)

3.2.2.13 Riesgos del control interno

Los riesgos son las acciones, eventos o circunstancias, internas o externas a la empresa que afectan su capacidad para lograr sus objetivos. Los riesgos pueden afectar la existencia de la empresa, sin embargo, no existe una forma que garantice eliminarlos totalmente. Todas las entidades, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o industria a la que pertenezcan, tienen riesgos en todos los niveles de su organización. (Ruiz Aguilar & Escutia Serrano, 2016, p. 18)

El riesgo del control interno es un tema muy importante que todas las organizaciones deben tener en cuenta, ya que de no gestionarse adecuadamente puede generar consecuencias graves. Cuando los controles internos no están bien diseñados o simplemente no se aplican correctamente, es más probable que ocurran errores en la información producida, incumplimientos normativos, errores en los procesos, e incluso fraudes.

Muchas veces estos problemas surgen por causas como el mal diseño de los procesos, falta de supervisión, cambios internos no acompañados por una actualización de controles o por la poca capacitación del personal.

3.2.3 Normas técnicas de control interno

3.2.3.1 Definición

Las NTCI constituyen el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de control Interno, para que el sector público prepare los procedimientos y reglamentos específicos para el funcionamiento y evaluación de sus sistemas de administración. Igualmente, toda norma, disposición interna o procedimiento administrativo que establezca el sector público, deberá estar en concordancia con estas normas. (NTCI, 2015, p. 1)

Las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI), emitidas por la Contraloría General de la República, son un conjunto de directrices que proporcionan un marco de referencia para la implementación y evaluación del control interno en el sector público. De igual forma, suele utilizarse en el sector privado. Para la propuesta de un manual de control interno para Loaisiga Solutions, se tomará como referencia lo establecido en las NTCI.

3.2.3.2 Objetivos

(NTCI, 2015) establece los siguientes objetivos:

1. Servir de marco de referencia para diseñar y/o ajustar los Sistemas de Administración de las Entidades, lo cual implica la preparación de Manuales Normativos e Instrumentos de Regulación Específicos que incorporen estas Normas.

2. Servir de instrumento para la evaluación tanto del diseño, como del funcionamiento de los Sistemas de Administración en función del Control Interno, y por consiguiente, suministrar bases objetivas para definir el grado de responsabilidad del personal en todos los niveles sobre el Control Interno, administración de riesgos y todo lo relacionado al cumplimiento de las Normas.

(p. 2)

3.2.3.3 Importancia

Las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI) son esenciales para garantizar la eficiencia y transparencia de las operaciones realizadas por una entidad. Estas normas proporcionan un marco de referencia estructurado que ayuda a prevenir fraudes, errores y el uso indebido de los recursos. Además, aseguran el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables, fomentando la responsabilidad y la ética dentro de la empresa. El utilizar las NTCI como referencia para la elaboración de un manual de control interno funcional y adaptable a los cambios que puedan ocurrir dentro de la empresa.

3.2.4 Manual de control interno

3.2.4.1 Definición

Un manual es un libro o folleto en el cual se recopilan los aspectos básicos y esenciales de una actividad de la organización. Nos permiten comprender el funcionamiento de algo o acceder de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia. (Olvera, 2021)

El manual de procedimientos de control interno es un elemento que conforma el sistema de control interno de una empresa, el cual se crea para obtener información de manera detallada y ordenada sobre las instrucciones, responsabilidades, políticas, funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización con el fin de garantizar el funcionamiento óptimo del sistema de control interno de la organización. (Gomez, 2020)

En esta investigación se desarrollará un manual de control interno que contenga las políticas, procedimientos y prácticas para que Loaisiga Solutions pueda asegurar la eficiencia operativa, la integridad de la información producida en las distintas áreas que conforman la empresa, el cumplimiento normativo, y la protección de los activos. Este manual servirá como

una guía para que todos los empleados de la empresa comprendan sus responsabilidades entorno al control interno propuesto para Loaisiga Solutions.

3.2.4.2 Importancia

Un manual de control interno es de gran importancia para cualquier empresa, ya que sirve como una guía para asegurar que todas las operaciones se realicen de manera eficiente y en conformidad con las políticas y procedimientos existentes. Este documento no solo proporciona los procedimientos de control, lo que reduce el riesgo de errores y fraudes, sino que también mejora la transparencia y eficiencia de las operaciones de la empresa.

Al proporcionar directrices claras sobre responsabilidades y procedimientos, el manual asegura que todos los empleados de la empresa comprendan y cumplan con las normativas de control interno existentes. Además, un manual de control interno ayuda a la organización a proteger los activos de la empresa, asegurando que se utilicen de manera óptima y eficiente. Lo que convierte al manual de control interno en una herramienta esencial que garantiza la administración eficaz de cualquier organización.

3.2.4.3 Estructura

Para (Steinkamp, 2023) el contenido y la extensión de su manual de control interno reflejarán las necesidades y funciones específicas de una empresa. El manual deberá incluir las siguientes secciones como mínimo, pero en función de los usuarios del manual se puede optar por agregar componentes adicionales.

1. Introducción:

- **El propósito:** se debe explicar el propósito del documento y su importancia para la organización.

- **El alcance:** Se establecer las área y procesos que cubre el manual de control interno.
- **La autoridad:** Es el personal a cargo de la aprobación y actualización del manual.
- **Estructura del manual:** Se debe detallar la forma en la que se encuentra estructurado el manual para facilitar el uso y entendimiento por parte del personal.

2. Conceptos básicos de control interno.

- **Definiciones:** esta sección debe brindar una definición de control interno y enfatizar la importancia de los controles internos en la organización.
- **Responsabilidad:** Se explica la responsabilidad de la dirección y el personal en relación con los controles internos.

3. Desarrollo o actividades de control.

Esta sección es el corazón del manual de control interno y este debe identificar y detallar los roles, procedimientos, controles y políticas aplicables para a las distintas operaciones de la empresa.

4. Anexos

En esta sección se añaden los formatos, indicadores, cuestionarios que ayuden a complementar la labor de implementación, seguimiento y evaluación del control interno existente en la organización.

3.2.4.4 Elementos a considerar para su elaboración

Hay seis pasos generales a seguir para crear un manual de control interno o actualizar un manual existente. Para completar estos pasos, se deberá realizar varias tareas y abordar de manera metódica e integral las consideraciones relacionadas con las personas, los procesos y la tecnología. Los pasos y tareas a seguir se detallan a continuación.

Paso 1. Plan

- Obtener el apoyo de la administración de la empresa.
- Establecer objetivos claros y plazos para su finalización.
- Crear un equipo de proyecto con su respectivo líder.
- Determinar el formato del manual.
- Identificar procesos a incluir en el manual.
- Identificar a los responsables de cada proceso.
- Reunirse con los responsables de cada proceso para notificarles sobre el proyecto y obtener su apoyo.

Paso 2. Revisión

- Revisar las políticas y procedimientos documentados actualmente
- Revisar el proceso "tal como está" con el responsable del proceso
- Documentar el proceso "tal cual"
- Validar la documentación del proceso "tal cual" con el responsable del proceso

Paso 3. Evaluación

- Identificar los controles internos existentes en el proceso "tal cual"
- Determinar la idoneidad y eficacia de los controles existentes
- Identificar lagunas de control y controles mal diseñados
- Revisar los resultados de la evaluación con el responsable del proceso y buscar aportes sobre el diseño o rediseño del proceso y los controles internos relacionados.

Paso 4. Diseño

- Diseñar o rediseñar el proceso con controles internos adecuados y efectivos

- Recorrer el proceso diseñado o rediseñado con el responsable del proceso.
- Actualizar o revisar el diseño del proceso según sea necesario

Paso 5. Documentación

- Documentar formalmente el proceso y los controles internos relacionados
- Elaborar un manual de control interno escrito que detalle todos los procesos y controles, especificando cualquier excepción.

Paso 6. Capacitar

- Presentar el manual y capacitar a todos los empleados afectados
- Proporcionar capacitación adecuada sobre el manual de control interno para los nuevos empleados en función de su función en la organización.
- Proporcionar capacitación periódica de actualización y capacitación correctiva según sea necesario. (Steinkamp, 2023)

3.2.5 Flujogramas de procesos

3.2.5.1 Definición

Para Asana (2024) un diagrama de flujo de procesos o flujograma de procesos es una representación gráfica y secuencial de un proceso o flujo de trabajo con todas las tareas y actividades principales necesarias para lograr un objetivo común. Para que visualmente se pueda representar la sucesión de tareas y la relación entre ellas se utilizan símbolos como flechas, rombos, rectángulos o prismas.

Un flujograma de procesos es una representación gráfica que permite visualizar los pasos secuenciales que componen un proceso o sistema dentro de una organización. Este utiliza símbolos para ilustrar cómo se lleva a cabo cada proceso. Para la propuesta de manual de control interno se elaborará una serie de flujogramas de procesos que permitan visualizar de manera

ordenada los pasos que componen las actividades esenciales para la operatividad de Loaisiga Solutions.

3.2.5.2 Beneficios

Se establece que los flujogramas de procesos proporcionan los siguientes beneficios:

1. Visualización clara del proceso: los diagramas de flujo proporcionan una representación visual clara de los pasos involucrados en un proceso empresarial. Esta visualización facilita la comprensión de la secuencia de actividades y la relación entre ellas.

2. Identificación de ineficiencias: al representar gráficamente cada etapa del proceso, los flujogramas permiten identificar fácilmente áreas de ineficiencia, cuellos de botella y redundancias. Esto proporciona una base sólida para la optimización y mejora continua.

3. Comunicación y colaboración efectivas: los flujogramas sirven como herramientas de comunicación efectivas, permitiendo a los equipos comprender rápidamente cómo se lleva a cabo un proceso. Esto facilita la colaboración entre departamentos y equipos en la identificación de problemas y soluciones.

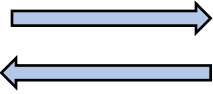
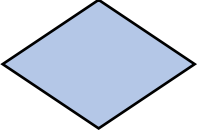
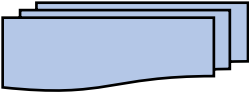
4. Documentación de procesos: al documentar cada paso de un proceso, los flujogramas ayudan a establecer un registro claro y detallado de las operaciones. Esto es esencial para la formación de nuevo personal y la estandarización de procedimientos.

5. Toma de decisiones informadas: al visualizar claramente el flujo de trabajo, los responsables pueden tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar el proceso. Los datos proporcionados por los flujogramas permiten una evaluación objetiva de la eficacia y la eficiencia de las operaciones.

6. Adaptabilidad y flexibilidad: los flujogramas de procesos son herramientas flexibles que pueden adaptarse a las necesidades específicas de cada negocio. (HubSpot, 2022)

Tabla 3

Componentes de flujogramas

Símbolo	Nombre	Función
	Línea de flujo	La línea de flujo muestra la dirección del proceso y conecta a dos bloques entre sí en un flujograma.
	Inicio o fin	Representa los puntos de inicio o fin del proceso dentro del flujograma.
	Proceso	Este indica un paso del proceso dentro del flujograma.
	Decisión	Este símbolo representa a una decisión a tomar para pasar al paso siguiente del proceso.
	Entrada/salida	Representa el proceso de incorporación o extracción de datos externos en diagramas de flujo.
	Documento	Este símbolo representa a un solo documento dentro del flujograma.
	Múltiples documentos	Representa a varios documentos.

Fuente: (Asana, 2024)

3.2.6 Ley No. 822 Ley de concertación tributaria

Art 1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto crear y modificar los tributos nacionales internos y regular su aplicación, con el fin de proveerle al Estado los recursos necesarios para financiar el gasto público.

Art. 245 Creación, naturaleza y hecho generador. Créase el Impuesto de Cuota Fija, como impuesto conglobado del IR de actividades económicas y del IVA, que grava los ingresos percibidos por pequeños contribuyentes que realicen actividades económicas, conforme las disposiciones establecidas en esta Ley.

Art. 246 Pequeños contribuyentes. Son pequeños contribuyentes sujetos a este impuesto, las personas naturales que perciban ingresos mensuales menores o iguales a cien mil córdobas (C\$100,000.00).

Art. 251 Requisitos. Estarán comprendidos en este régimen especial, los pequeños contribuyentes que reúnan, los siguientes requisitos:

1. Obtengan ingresos por ventas mensuales iguales o menores a cien mil córdobas (C\$100,000.00).

2. Dispongan de inventario de mercancías con un costo no mayor a quinientos mil córdobas (C\$500,000.00). Los contribuyentes que no cumplan con al menos uno de los requisitos anteriores, no podrán pertenecer a este régimen y deberán tributar el IR de actividades económicas, o régimen general, establecidas en el Capítulo III del Título I de la presente Ley.

Art. 252 Base imponible. La base imponible para aplicar la tarifa del impuesto de cuota fija, serán los ingresos brutos percibidos por ventas mensuales del pequeño contribuyente.

Art. 253 Tarifa del impuesto de cuota fija. La tarifa mensual de cuota fija aplicable a cada uno de los estratos de ventas mensuales, de los contribuyentes inscritos en este régimen es la siguiente:

Tabla 4

Tarifas de impuesto de cuota fija

Estratos	Ingresos Mensuales Córdobas		Tarifa Mensual Rangos
	Desde C\$	Hasta C\$	Córdobas C\$
1	0.01	10,000.00	Exento
2	10,000.01	20,000.00	200.00 - 500.00
3	20,000.01	40,000.00	700.00 - 1,000.00
4	40,000.01	60,000.00	1,200.00 - 2,100.00
5	60,000.01	80,000.00	2,400.00 - 3,600.00
6	80,000.01	100,000.00	4,000.00 - 5,500.00

Fuente: (Ley No. 822, 2019, pp. 99-101)

3.2.7 Perfil de la empresa

3.2.7.1 Reseña histórica

Loaisiga Solutions fue fundada por tres miembros de la familia Loaisiga en diciembre del año 2018, con el fin de ofrecer a los nicaragüenses los medios para que puedan importar y exportar de manera rápida y segura una gran variedad de productos, logrando de esta forma satisfacer las necesidades de bienes materiales y suministros tanto para personas naturales como para pequeñas empresas que buscan surtirse para lograr sus objetivos empresariales.

Actualmente la empresa se encuentra registrada bajo el régimen de cuota fija en la dirección general de ingresos (DGI) con el numero RUC 0012109810031Q, y esta cuenta con una única sucursal que es propiedad de los socios, sucursal ubicada el barrio las brisas donde fue el restaurante Aragón 11 cuadras al norte casa M-5. La empresa Loaisiga Solutions esta conforma por 7 trabajadores fijos de los cuales 3 son miembros fundadores de la empresa, y otros cuatro trabajadores que brindan servicios profesionales desde Florida, Texas, Vancouver desempeñando la labor de seguimiento de los productos almacenados en las bodegas de los proveedores en los respectivos países, siendo el trabajador en Vancouver el encargado de

comprar suministros para la sucursal y apoyar a los clientes con sus compras en Amazon, ebay, AliExpress. Los proveedores con los trabaja actualmente Loaisiga para las importaciones y exportaciones de bienes e insumos son DHL, UPS, FedEx, y el proveedor utilizado para traslado de bienes dentro de Nicaragua es Cargo Trans.

Los servicios ofrecidos actualmente por Loaisiga Solutions son: el embalaje de productos de acuerdo al tipo de productos, envíos internacionales de productos mediante el apoyo de sus proveedores, importaciones de productos mediante el apoyo de sus proveedores, venta de productos artesanales en consignación mediante Amazon.

3.2.7.2 Misión

Ofrecer envíos rápidos, servicio personalizado y alta confiabilidad en entregas globales, así como el correcto embalaje.

3.2.7.3 Visión

Ser una empresa logística a la que la gente vuelva, siendo su primera elección como proveedor de envíos y embalajes.

3.2.7.4 Objetivos

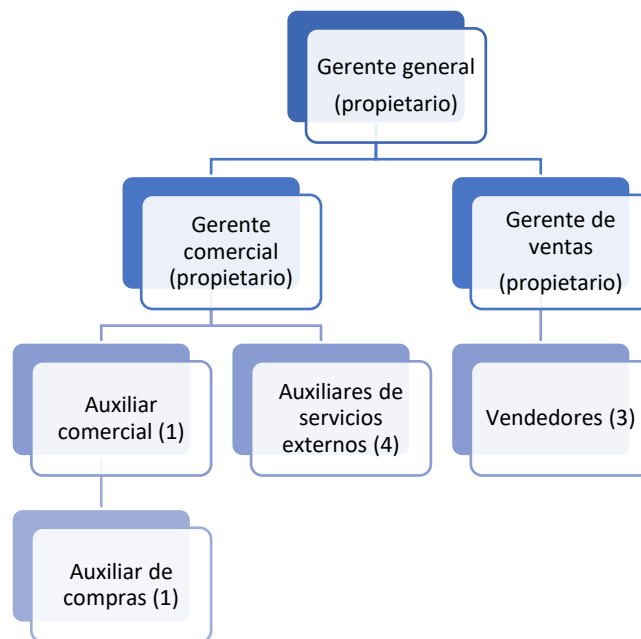
1. Ser la solución en el intercambio comercial, asegurándose que aquello que debe ser distribuido, es efectivamente entregado.
2. Mejorar la calidad y eficiencia del proceso de embalaje para garantizar que el 98% de los productos entregados lleguen en perfecto estado.
3. Aumentar la satisfacción de los clientes, mejorando la calidad y personalización de nuestros servicios implementando un sistema de retroalimentación para resolver inquietudes de forma inmediata.

3.2.7.5 Valores

1. **Simplificando:** Loaisiga Solutions se esfuerza por simplificar la vida de sus clientes.
2. **Globalmente local:** Loaisiga Solutions está donde sus clientes la necesiten.
3. **Comprometidos:** Loaisiga Solutions cuida los bienes de sus clientes como si fueran propios.

Ilustración 2

Estructura organizacional de Loaisiga Solutions



Fuente: (elaboración propia)

El presente organigrama refleja la estructura organizacional actual de Loaisiga Solutions, estructura que garantiza que la empresa ofrezca y desarrolle sus servicios de manera adecuada y eficiente.

IV. Diseño metodológico

4.1 Enfoque cualitativo asumido y su justificación

En sentido amplio, puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Los estudios cualitativos intentan describir sistemáticamente las características de las variables y fenómenos de estudio. (Quecedo & Castaño, 2002, p. 7)

Se realizó un estudio con enfoque cualitativo ya que se busca recolectar la información necesaria para describir y presentar los aspectos relacionados con el control interno actualmente aplicado en las operaciones de la empresa Loaisiga Solutions, con el propósito de diseñar un manual de control interno funcional que apoye en las labores de control para las operaciones realizadas.

El diseño de la siguiente investigación es no experimental debido a que este enfoque permite estudiar y comprender el problema en su contexto natural sin manipular variables. El diseño no experimental facilita la recolección de datos detallados a través de métodos como entrevistas, observaciones y cuestionarios.

4.2 Muestra teórica y sujetos de estudios

El universo seleccionado para la investigación es la empresa Loaisiga Solutions, empresa dedicada a servicios de embalaje de mercancía y servicios de importación y exportación de mercancía mediante intermediarios.

La muestra seleccionada para el presente trabajo investigativo es el personal administrativo de Loaisiga Solutions, compuesto por 4 trabajadores, personal involucrado con los procesos críticos de la empresa, entre los cuales se repartirán los cuestionarios de control elaborados para cada área.

Los procesos críticos identificados para la empresa Loaisiga Solutions serán el proceso de envíos internacionales, el proceso de importaciones de productos, el proceso que involucra la entrega de los productos a los clientes, el proceso de facturación, el manejo del efectivo, la creación de reportes periódicos.

El personal vinculado con los procesos críticos de la empresa es:

1. **Gerente general:** Puesto encargado de supervisar las operaciones realizadas por el personal de la empresa, realizar contratos y las labores de autorización de determinadas operaciones.
2. **Gerente de ventas:** Puesto encargado de supervisar las labores de los vendedores y de la creación reportes periódicos de las ventas realizadas y clientes recurrentes.
3. **Gerente comercial:** Puesto encargado de gestionar y supervisar las exportaciones e importaciones de los productos de los clientes, garantizar el control de ingresos y gastos de la empresa, elaboración de nómina, reclamos por productos dañados y perdidos.
4. **Auxiliar comercial:** Puesto encargado de apoyar en las labores de seguimiento de las importaciones y exportaciones de productos de los clientes, realizar compras de insumos, responsable de la facturación.

4.3 Métodos y técnicas de recolección de datos

(Mar Orozco, Barbosa Moreno, & Molar Orozco, 2020, p. 180) propone que las técnicas de recolección de datos consisten en el uso de un conjunto de herramientas y técnicas que puede usar el investigador. Algunas son las siguientes: entrevista, encuesta, cuestionario, observación, revisión documental.

Para (Torrez, 2019, pp. 3-4) la fase de recopilación de datos se considera que es la etapa de más alto costo, tanto en recursos humanos como materiales, así como también de tiempo. La recolección de datos primarios en una investigación científica se procede básicamente por observación, por encuestas o entrevistas a los sujetos de estudio.

Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común. Para la presente investigación las técnicas de recolección de datos implementadas fueron:

Revisión documental: se consultaron libros con información relevante al tema, así como tesis con temas similares. Además, se visitaron páginas web que proporcionaron información relacionada al presente estudio.

La entrevista: dirigida al gerente comercial de la empresa para lograr obtener una visión clara sobre la situación organizacional actual de la empresa.

Cuestionarios: la aplicación de una serie de cuestionarios para determinar de la manera más detallada posible la situación actual entorno a los controles internos aplicados en la empresa Loaisiga Solutions.

4.4 Fuentes de información

4.4.1 Fuentes primarias

Según (UNIVERSITY LIFE PACIFIC, 2023) Las fuentes primarias son una fuente que se origina en el momento de un evento, un testigo del evento que describe el evento en sus propias palabras. En este caso, las fuentes primarias incluirían: cartas, periódicos, diarios, y entrevistas.

Para desarrollar la presente investigación se hará uso de diversas técnicas para recolectar información entre las cuales tenemos:

Entrevista: Se desarrollará una entrevista dirigida al gerente comercial de Loaisiga Solutions para conocer la situación actual del control interno de la empresa, si se posee un control interno, los controles aplicados, la documentación utilizada para soportar sus operaciones, si existe una persona encargada de dar seguimiento a los controles existentes. La entrevista propuesta se sustenta en base a una serie de cuestionarios previamente diseñados.

4.4.2 Fuentes secundarias

Para (Mar Orozco, Barbosa Moreno, & Molar Orozco, 2020, p. 180) Las fuentes secundarias son aquellos documentos escritos con base en las consultas realizadas de fuentes primarias, se desarrollan mediante el análisis e interpretación de los textos ya existentes. Se pueden encontrar en las enciclopedias, bibliografías, publicaciones periódicas y otros materiales.

Parte de la información presentada en el presente trabajo investigativo ha sido recopilada de fuentes secundarias tales como páginas web, documentos web, libros en formato digital disponibles en la red, tesis similares al presente trabajo investigativo disponibles en repositorios digitales.

4.5 Métodos y técnicas para el procesamiento de datos.

Habiendo culminado la fase de recolección de información mediante, la aplicación de la entrevista y el conjunto de cuestionarios, es necesario continuar con el análisis de la información obtenida.

Para el procesamiento de la información se utilizaron los programas Word, Excel y Power Point, programas que facilitaron la labor de registrar, organizar, graficar y presentar de manera óptima los datos obtenidos después de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La información obtenida después de la aplicación de la entrevista y cuestionarios sobre los procesos críticos realizados por el personal administrativo fue registrada y ordenada de manera precisa para poder extraer de las respuestas de las preguntas abiertas de la entrevista la información necesaria para poder comprender y contextualizar la situación organizacional actual de la empresa, y se aplicaron porcentajes para las respuestas negativas o positivas del cuestionario de preguntas cerradas. De esta forma, se logró una comprensión profunda de la situación organizacional y de los controles internos de la empresa en la actualidad.

4.6 Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad, confirmabilidad, transferibilidad y triangulación

Credibilidad

Para garantizar la credibilidad de los datos recopilados para el siguiente estudio, se realizó una confirmación de la información obtenida mediante los cuestionarios y la entrevista con el personal seleccionado para la aplicación de dichas técnicas de recolección de información.

Logrando de esta forma asegurar que los informantes participen en la revisión de los datos proporcionados para que puedan realizar nuevas aportaciones de información no mencionada durante la aplicación inicial o puedan sugerir modificaciones a la información proporcionada con anterioridad, alcanzando de esta forma crear un consolidado de información más precisa y detallada.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de la siguiente investigación es necesario exponer que los informantes seleccionados son el personal administrativo de Loaisiga Solutions, personal que conocía el alcance de esta investigación, asegurando de esta forma que los informantes respondan con mayor precisión a la entrevista y cuestionarios aplicados.

Asimismo, es relevante señalar que los instrumentos empleados para la recopilación de datos e información, que fueron aplicados a los diversos informantes clave, están disponibles en la sección de anexos de esta investigación, lo cual contribuye a la confiabilidad de la misma.

Confirmabilidad

Para asegurar la confirmabilidad se implementarán estrategias como el registro y documentación de las herramientas de recolección de datos, la verificación de datos recopilados con los participantes, y la triangulación de datos. Asimismo, se confirma que todo lo descrito por los informantes se registra fielmente sin alterar ningún detalle que afecte los resultados.

Transferibilidad

Para lograr la transferibilidad de este estudio, es relevante destacar que la investigación se llevó a cabo en una empresa que ofrece servicios de embalaje y apoyo para exportaciones e importaciones de productos mediante el uso de intermediarios, empresa que carece de un manual de control interno.

Esto facilita su accesibilidad para otros investigadores que busquen diseñar un manual de control interno para una empresa intermediaria. Además, el estudio describe en detalle el contexto de la empresa, las operaciones realizadas, incluyendo la localización, la identificación de los informantes y los criterios de inclusión que se utilizaron para su selección, garantizando así una mayor transparencia y replicabilidad.

La transferibilidad es un concepto de la investigación cualitativa que se refiere al grado en que los hallazgos de un estudio pueden aplicarse a otros contextos o entornos. Es una forma de evaluar la generalización de los hallazgos de la investigación cualitativa. Al considerar la transferibilidad, es importante entender que la investigación cualitativa depende del contexto. (Zorgie, 2023)

Triangulación

Esta investigación empleó una triangulación de la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos y la literatura disponible sobre el tema. Esto facilitó la comprensión de los resultados mediante un tratamiento más detallado y descriptivo, mejorando de igual forma la fiabilidad de los resultados obtenidos.

La triangulación de la investigación es el proceso de examinar un tema o fenómeno de investigación desde varios ángulos, fuentes de datos o métodos. Para mejorar la validez, fiabilidad y exhaustividad de los resultados de la investigación, supone fusionar varias metodologías y fuentes de información. (Abbadia, 2023)

V. Aspectos admirativos

5.1 Cronograma de actividades

(ver anexo 1)

5.2 Recursos utilizados

Recursos materiales

Los recursos utilizados para la presente investigación son:

- **Recursos bibliográficos:** páginas web, documentos académicos disponibles en internet, libros digitales disponibles en internet y biblioteca virtual Elibro, tesis relacionadas al tema de investigación disponibles en el repositorio web de la UNAN MANAGUA Y UNAN LEON.
- **Recursos económicos:**
 1. Papelería: Actualmente no se han incurrido en gastos de papelería debido a que los instrumentos de recolección de datos se encuentran en formato digital.
 2. Impresiones: El costo estimado para la impresión de la presente investigación son 1300 córdobas, el costo estimado para el encolchado es 270 córdobas, y el costo estimado para para el empastado es 1800 córdobas.
 3. Transporte: Los gastos en transporte para el traslado de ida y vuelta a la empresa Loaisiga Solutions y al centro de impresión son actualmente de C\$ 40.00.

VI. Análisis de resultados.

6.1 Diagnostico de la situación organizacional y de controles internos

Durante la visita a las instalaciones de la empresa Loaisiga Solutions, se inició con la recolección de información mediante apoyo del gerente comercial, quien proporcionó la información necesaria para comprender la situación organizacional actual de la empresa. Asimismo, facilitó el acercamiento con el resto del personal para recolectar la información faltante y conocer de manera más detallada el funcionamiento de las distintas áreas que conforman la empresa.

La empresa Loaisiga Solutions cuenta con una única sucursal, la cual es propiedad de los socios. La empresa está conformada por 7 trabajadores fijos, de los cuales 3 son miembros fundadores. Además, cuenta con otros 4 trabajadores que brindan servicios profesionales desde diferentes ubicaciones: Florida, Texas y Vancouver. Los cargos dentro de la empresa en la actualidad son el gerente general, gerente comercial, gerente de ventas, auxiliar comercial, auxiliar de compras, auxiliares de servicios externos. Se propone complementar el organigrama de la empresa con el cargo de cajero para ayudar a desligar ciertas responsabilidades del área comercial entorno a las operaciones de recepción de pagos y facturación.

Loaisiga Solutions actualmente ofrece una variedad de servicios, que incluyen el embalaje de productos según su tipo, envíos internacionales de productos con el apoyo de sus proveedores, y la importación de productos también mediante la colaboración con sus proveedores. Además, la empresa vende productos artesanales en consignación a través de la plataforma Amazon (ver anexos 13,14,15). Actualmente, Loaisiga Solutions trabaja con proveedores como DHL, UPS FedEx y Cargo Trans.

Las instalaciones de Loaisiga Solutions están ubicadas en una zona segura y tranquila, lo que proporciona un entorno operativo seguro. Esto brinda confianza tanto a los clientes que llegan a solicitar y pagar un servicio, como a los proveedores que se presentan para dejar o retirar productos.

Las instalaciones donde se realizan las actividades están bien cuidadas, lo que indica un mantenimiento adecuado. Las puertas de acceso a la instalación, a las oficinas y a los espacios de almacenamiento se encuentran en perfectas condiciones y están equipadas con cerraduras de buena calidad. Además, es importante mencionar la presencia de cámaras de seguridad en los pasillos, la sala de recepción, las oficinas y los espacios de almacenamiento.

La empresa Loaisiga Solutions cuenta con valores, principios y objetivos que se comparten con todo el personal para garantizar una cultura empresarial saludable. Sin embargo, actualmente no se dispone de un código de conducta formal para regular el comportamiento de los empleados. A pesar de esto, se puede considerar que existe un entorno de trabajo ético debido a que la administración afirma ser un modelo de trabajo ético y profesional.

La estructura organizacional actual no está representada gráficamente mediante un organigrama. Además, no se cuenta con un manual de funciones o descriptores de puestos debido a que la administración no ha logrado ponerse de acuerdo en su elaboración. Tampoco se dispone de un manual de procesos o flujogramas, ya que el personal realiza sus actividades en base a su experiencia adquirida a lo largo de los años. Existe un pequeño documento para la gestión de seguros, pero este es proporcionado y actualizado por el proveedor de servicios de exportación e importación a la administración y área comercial para gestionar incidentes y garantías.

La administración no cuenta con mecanismos para la identificación y el registro de riesgos asociados a las operaciones de la empresa. Sin embargo, intenta reducir los riesgos inherentes

en sus procesos críticos mediante la implementación de ciertos controles, el monitoreo periódico de las operaciones y la aplicación de sanciones correctivas cuando se detectan comportamientos inadecuados.

Los únicos controles internos documentados están dirigidos al control del efectivo, la facturación y el reconocimiento de clientes. Estos controles no pudieron ser revisados, ya que se considera información crítica y confidencial. Para el resto de los procesos y actividades, no existen controles formales establecidos por la administración.

Las actividades se realizan de manera empírica y se intenta controlarlas mediante supervisiones periódicas y con la elaboración de informes, y consolidados para la gerencia general. Loaisiga Solutions soporta sus operaciones con documentos como las facturas membretadas, facturas de Amazon, guías de embarque, reportes de llegada, consolidados, contratos laborales, nominas, formatos de registro en Excel creados por la administración.

La empresa al estar bajo el régimen de cuota fija no emplea la contabilidad para el control de sus operaciones económicas, pero utiliza un libro de control de ingresos y egresos que actualmente es gestionado por el gerente comercial y revisado por el gerente general.

El control del dinero y facturación queda a mano del auxiliar comercial que actualmente desempeña funciones de cajero, el cual puede ser suplido en determinados momentos por el gerente comercial, la supervisión de las operaciones de caja son responsabilidad del gerente comercial y periódicamente supervisadas por el gerente general; el dinero es resguardado en una caja de seguridad ubicada en la oficina del gerente general. La gestión de desembolsos para cubrir gastos menores es responsabilidad del gerente general, el cual debe reportar los desembolsos al gerente comercial para su respectivo registro en el libro de control.

La gestión y contratación del personal es responsabilidad exclusiva del gerente general, quien realiza un seguimiento de las actividades del personal administrativo y del resto del

personal. Asimismo, la administración afirma que la implementación de mejoras y actualizaciones en los procesos es realizada por el gerente general en colaboración con el personal administrativo.

Se cuenta con laptops, celulares corporativos, impresoras para las operaciones diarias de la empresa, el acceso a las laptops y celulares se encuentra protegido por contraseñas seguras que solo el personal al que le corresponde dicho dispositivo debe conocer. Además, se poseen archivadores metálicos para el resguardo de la documentación, y racks para ordenar los insumos y productos en los espacios de almacenamiento.

Se utiliza un sistema proporcionado por el proveedor de servicios de importación y exportación para crear guías de embarque para el envío e importación de productos e insumos, alertar al proveedor sobre inconvenientes, monitorear la trayectoria de los productos y crear reportes de llegada. Este sistema es de uso exclusivo para el área comercial. Para el resto de las operaciones se utiliza el paquete office para crear formatos diversos y el procesamiento de datos, se destaca el uso de Word y Excel.

La administración ha establecido correos electrónicos corporativos y números de celular exclusivos para las operaciones de la empresa, asegurando de esta forma una rápida comunicación entre el personal de toda la empresa, lo que posibilita y facilita reportar información sobre sus operaciones y el informar problemas e inconvenientes detectados.

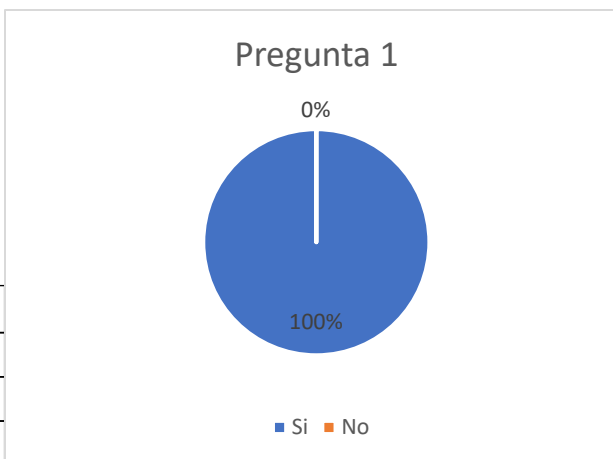
6.2 Análisis de instrumentos

Para la recolección de datos de la presente investigación se aplicó una entrevista dirigida a conocer aspectos administrativos generales de la empresa Loaisiga Solutions y un conjunto de cuestionarios destinados a recabar la información general y específica relacionada a los controles internos actualmente aplicados en la empresa.

Cuestionario de evaluación general del control interno

1. ¿Está claramente definida la estructura organizacional de Loaisiga solutions?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

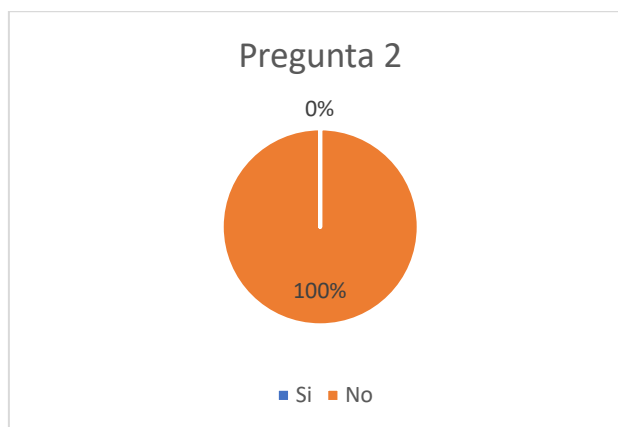


Fuente: (elaboración propia).

Análisis: Los resultados de esta pregunta indican que el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions considera que esta bien definida la estructura organizacional de la empresa. El hecho de que todos los entrevistados tengan la misma percepción clara de la estructura organizacional indica que los empleados comprenden su posición y alcance dentro de la empresa.

2. ¿La asignación de responsabilidades y labores esta soportada por un manual de funciones?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%



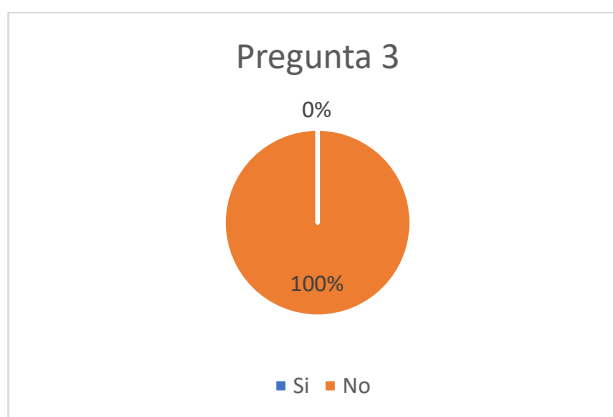
Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirma que actualmente la empresa no cuenta con un manual de funciones para respaldar la asignación de labores y responsabilidades. La falta de un manual de funciones sugiere que puede haber inconsistencias en cómo se asignan las labores y responsabilidades del personal, lo que podría afectar la eficiencia operativa.

3. ¿Existe un código de conducta funcional?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

Fuente: (elaboración propia)

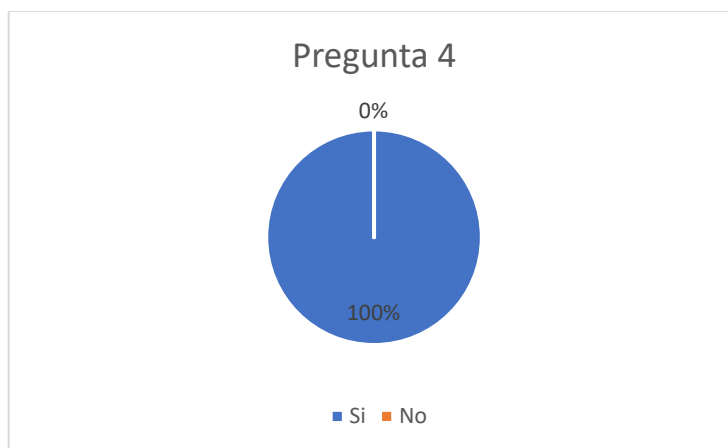


Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirma que actualmente la empresa no posee un código de conducta. La falta de un código de conducta funcional indica que la empresa no cuenta con normas claras y específicas para guiar el comportamiento de los empleados.

4. ¿La administración da un ejemplo de comportamiento ético y profesional?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Fuente: (elaboración propia)

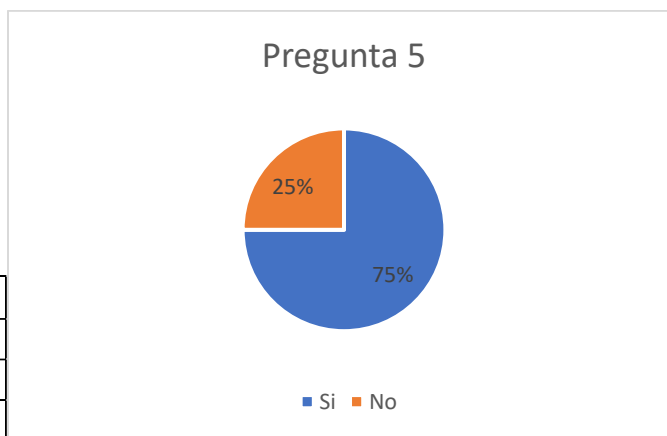


Análisis: Según los resultados obtenidos de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirma que son un claro ejemplo de ética y profesionalismo durante la realización de sus labores. La unanimidad en las respuestas sugiere que la administración lidera con ética y profesionalismo, lo contribuye significativamente a construir y mantener una cultura organizacional basada en valores.

5. ¿La administración revisa regularmente las políticas y procedimientos internos existentes?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	3	75%
No	1	25%
Totales	4	100%

Fuente: (elaboración propia)

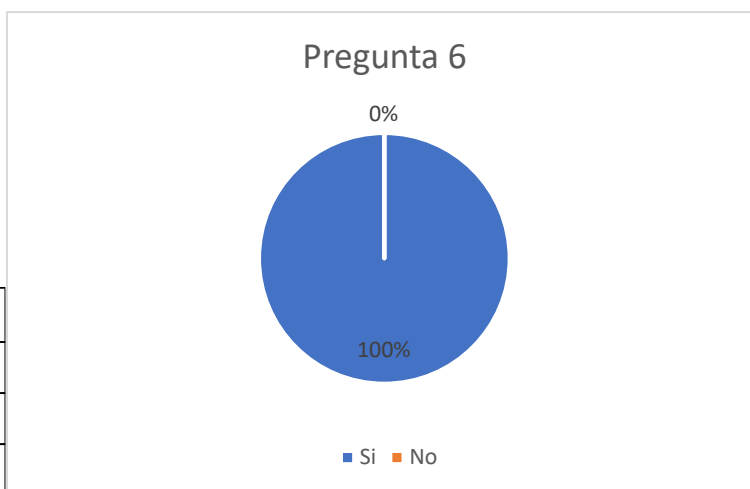


Análisis: Según los resultados obtenidos de esta pregunta el 75% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirma que a pesar de no poseer un documento como tal que represente las políticas o procedimientos de la empresa, periódicamente se crea una

retroalimentación sobre las operaciones y resultados de Loaisiga Solutions para considerar aspectos a mejorar, el 25% del personal administrativo afirma que no, ya que no poseen manuales de políticas y procedimientos internos.

6. ¿La administración evalúa el desempeño de los colaboradores?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%



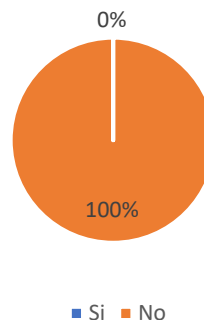
Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados obtenidos de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirma que se evalúa el desempeño de los colaboradores, siendo más específicos se evalúa el desempeño de los vendedores, evaluaciones que suelen llevarse a cabo cada 3 meses. La unanimidad en las respuestas indica que la administración se asegura de realizar evaluaciones periódicas del desempeño, lo que es esencial para identificar aspectos de mejora, y de igual forma ayuda a reconocer el buen trabajo de los colaboradores.

7. ¿Se cuenta con un manual de control interno?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

Pregunta 7



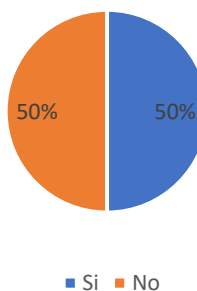
Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirma que actualmente la empresa no posee un manual de control interno. La falta de un manual de control interno indica que la empresa carece de una guía estructurada para controlar sus operaciones de manera uniforme y eficiente. Pero se cuenta con algunos controles para el proceso de facturación, manejo de efectivo y reconocimiento de cliente en formato digital.

8. ¿La administración participa activamente en la supervisión de los controles existentes?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	2	50%
No	2	50%
Totales	4	100%

Pregunta 8

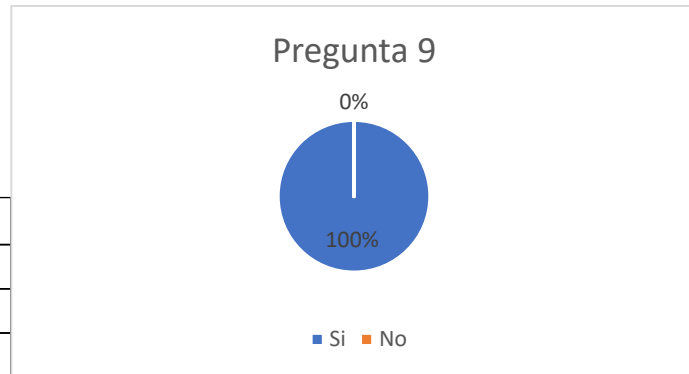


Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta el 50% del personal administrativo de Loaisiga Solutions indica que solo se intenta dar un seguimiento adecuado.

9. ¿Los objetivos de la organización están claramente definidos y se presentan a todo el personal?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

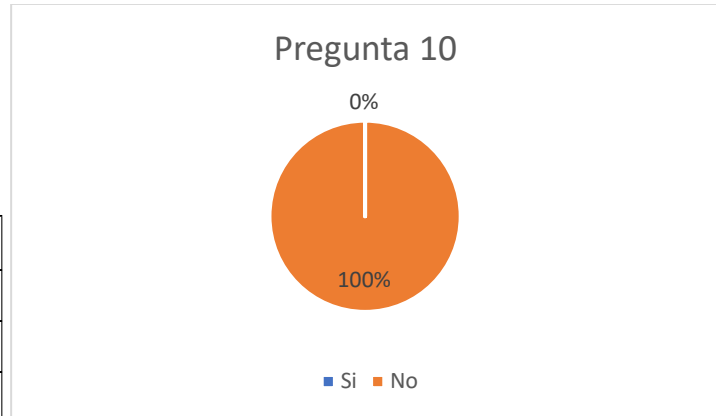


Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos en esta pregunta, el 100% del personal administrativo confirma que los objetivos de Loaisiga Solutions están claramente definidos. Además, se afirma que los objetivos de la empresa se comunican de manera oportuna a todos los colaboradores, asegurando que todos estén en la misma sintonía. La unanimidad en las respuestas indica que la organización ha establecido claramente sus objetivos, proporcionando de esta forma un propósito claro para todos los empleados de la empresa

10. ¿Existen indicadores sobre el cumplimiento de objetivos?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

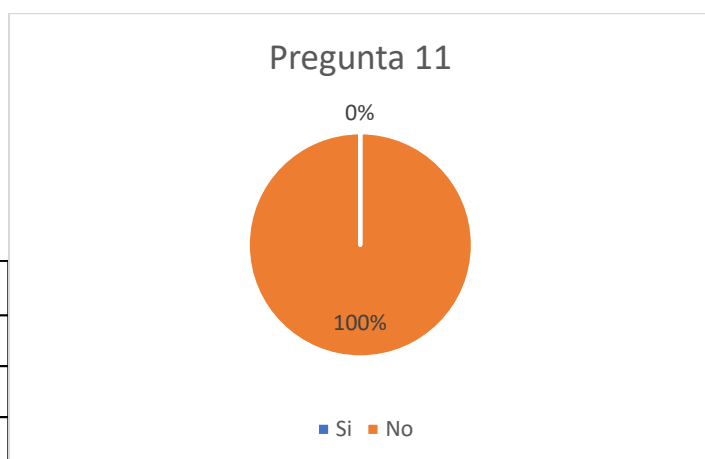


Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados obtenidos de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions indica que no se cuenta con indicadores sobre el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La falta de indicadores sugiere que la empresa no está midiendo de manera efectiva el cumplimiento de sus objetivos. Esto puede dificultar la evaluación del desempeño y la implementación de mejoras.

11. ¿La administración cuenta con las herramientas para detectar y registrar los riesgos asociados a las operaciones de la empresa?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

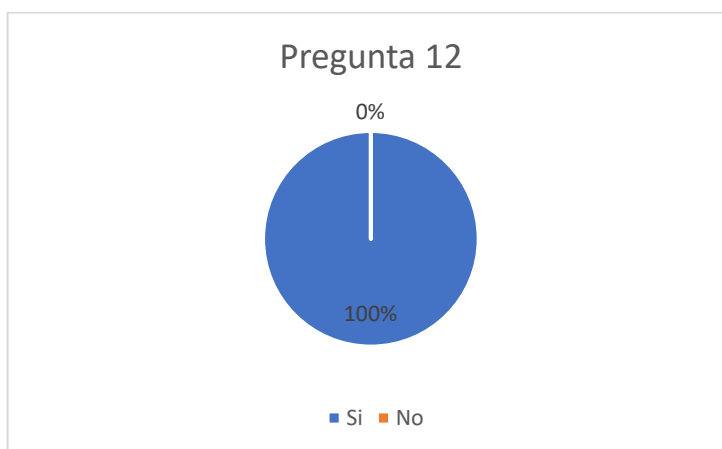


Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions indica que actualmente la empresa no cuenta con las herramientas para identificar y registrar los riesgos asociados a cada área de la empresa. Pero se deja claro que son conscientes de posibles riesgos relacionados a sus procesos, aunque no lo documentan.

12. ¿Se implementan medidas para mitigar los riesgos asociados a las operaciones?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

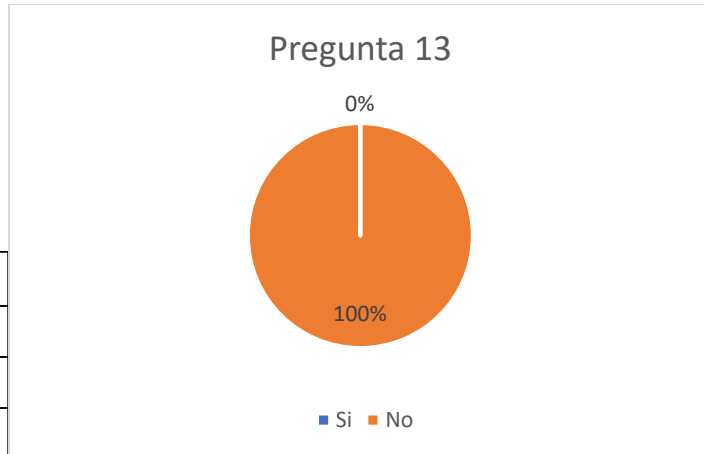


Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirman que en la empresa solo se aplican controles para el proceso de facturación, manejo de efectivo, reconocimiento de clientes, gestión de inventario de insumos.

13. ¿Existen manuales o flujogramas de procedimientos para las operaciones?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

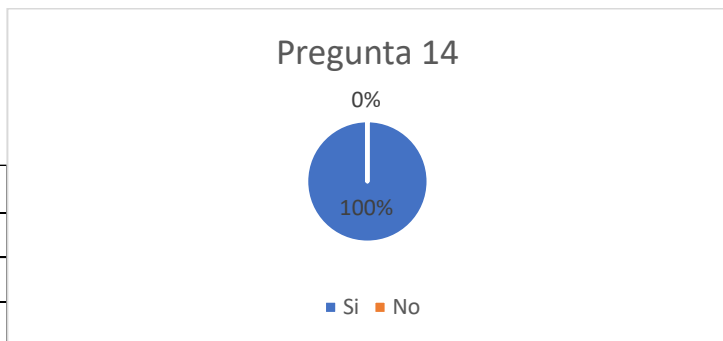


Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirman que actualmente la empresa no posee manuales o flujogramas de procedimientos que ayuden a reflejar gráficamente sus procesos. La falta de manuales o flujogramas indica que la empresa no tiene guías estructuradas para realizar las operaciones de manera uniforme y eficiente, lo cual puede llevar a inconsistencias y errores en los procesos.

14. ¿Se requieren autorizaciones y verificaciones para ciertas operaciones?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%



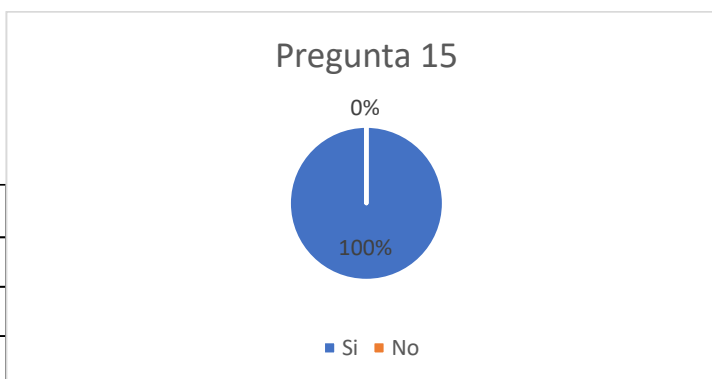
Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirman que son necesarias las autorizaciones de ciertos cargos para realizar

determinadas operaciones dentro la empresa. La necesidad de autorizaciones y verificaciones asegura que se sigan procedimientos establecidos.

15. ¿Existen controles sobre el efectivo?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

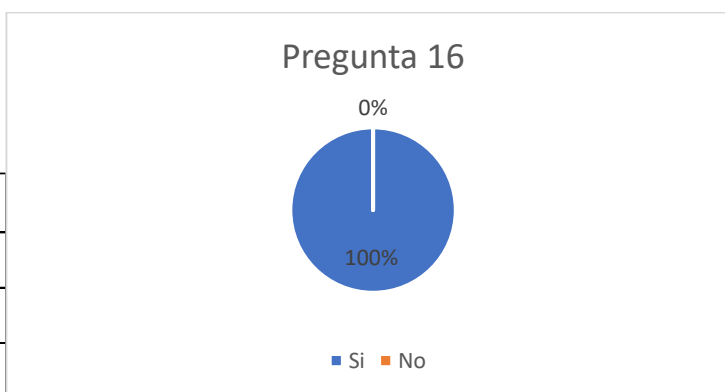


Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirman que se implementan controles sobre el manejo del efectivo para mayor seguridad de los fondos de la empresa. La unanimidad en las respuestas indica que la empresa ha implementado procedimientos claros y efectivos para gestionar y controlar el efectivo. Esto es crucial para prevenir fraudes y errores en la manipulación del dinero.

16. ¿Existen controles sobre el manejo de inventario de insumos?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

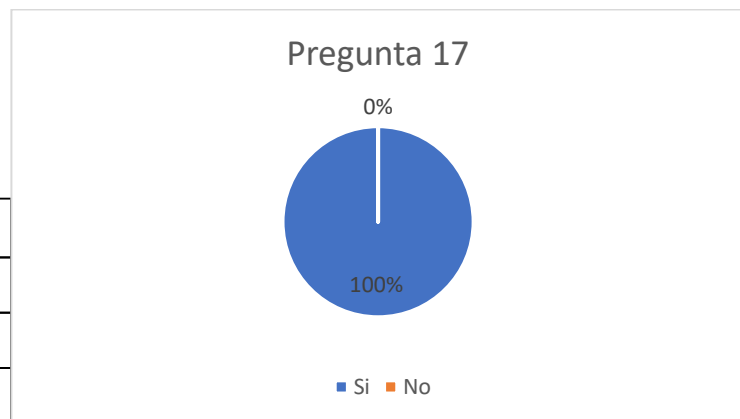


Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirman que se implementan controles para el manejo del inventario de insumos de la empresa. La unanimidad en las respuestas indica que la empresa ha implementado procedimientos claros y efectivos para la gestión y control del inventario de insumos. Esto es fundamental para mantener la integridad y disponibilidad de los insumos necesarios para sus operaciones.

17. ¿Existen controles sobre las ventas?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%



Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions indica que la empresa implementa controles sobre las ventas, más específicamente controles para el reconocimiento de clientes y la facturación. El contar con controles sobre las ventas mejora la transparencia y permite un seguimiento de las transacciones realizadas.

18. ¿Existen controles para las compras?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Pregunta 18



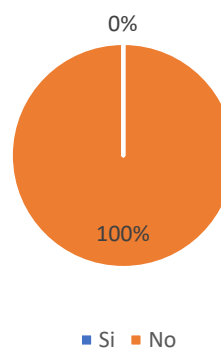
Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirma que la empresa implementa controles para las operaciones de compra de insumos, debido a que existe un puesto designado para esta labor y se requieren autorizaciones de otros cargos para poder concretar la compra. La unanimidad en las respuestas indica que la empresa ha implementado procedimientos claros controlar el proceso de compras. Esto es crucial para determinar la precisión y la integridad de las adquisiciones.

19. ¿Existen controles para el uso de los activos fijos?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

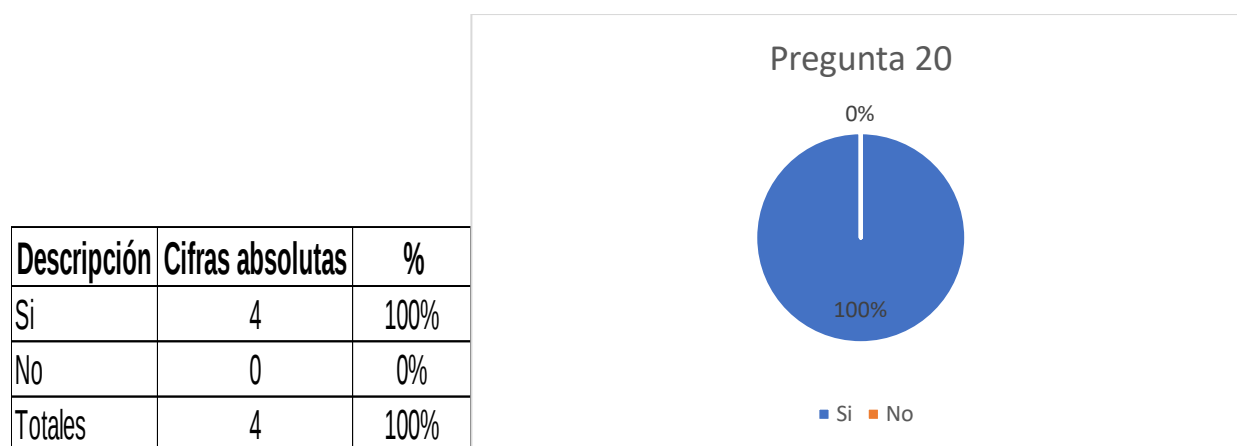
Pregunta 19



Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions indica que la empresa no posee ningún control para el uso de los activos fijos, debido a la relación de mutua confianza entre los colaboradores. La falta de controles efectivos sobre el uso de los activos fijos puede ser riesgoso y, por ende, puede llevar a un uso ineficiente o indebido de los activos de la empresa.

20. ¿Existen canales de comunicación para transmitir información de manera rápida y segura?



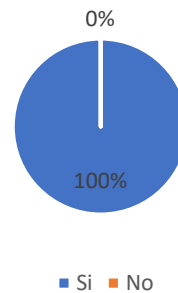
Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirma que la empresa cuenta con canales de comunicación para transmitir información de manera rápida y segura, ya que cuentan con correos y números celulares destinados únicamente para uso interno de la empresa. La unanimidad en las respuestas indica que Loaisiga Solutions ha establecido canales de comunicación efectivos que permiten transmitir información de manera rápida, lo cual es crucial para la toma de decisiones y la coordinación de las operaciones.

21. ¿La información generada es revisada y aprobada por un puesto designado?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Pregunta 21



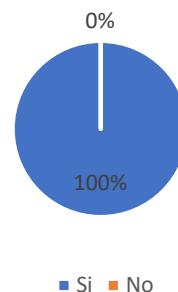
Fuente: (elaboración propia)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions indica que la información producida por las distintas áreas de la empresa es revisada por su respectivo gerente, siendo el gerente general el encargado de revisar los consolidados de cada área, lo cual es crucial para asegurar la precisión y la validez de los datos y documentos.

22. ¿Existen los medios adecuados para resguardar la información?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Pregunta 22



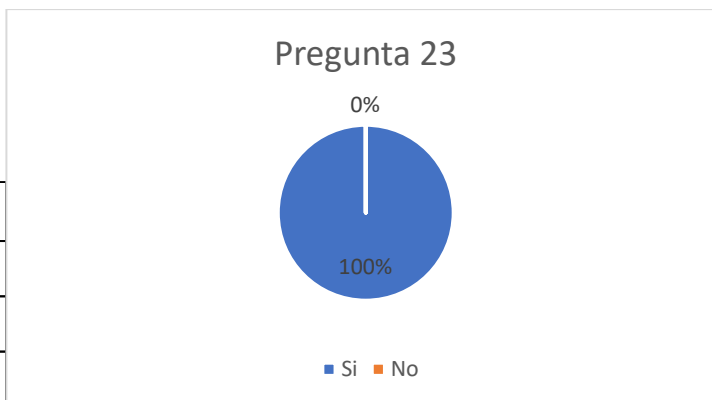
Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions confirma que existen archivadores donde se resguarda la información producida por las operaciones de la empresa. Estos archivadores están resguardados en las oficinas de cada área. Contar con medios adecuados para resguardar la

información asegura la confidencialidad y la integridad de los datos, garantizando que solo el personal autorizado tenga acceso a la información de la empresa.

23. ¿Se da seguimiento y se evalúan los controles internos aplicados en la empresa?

Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

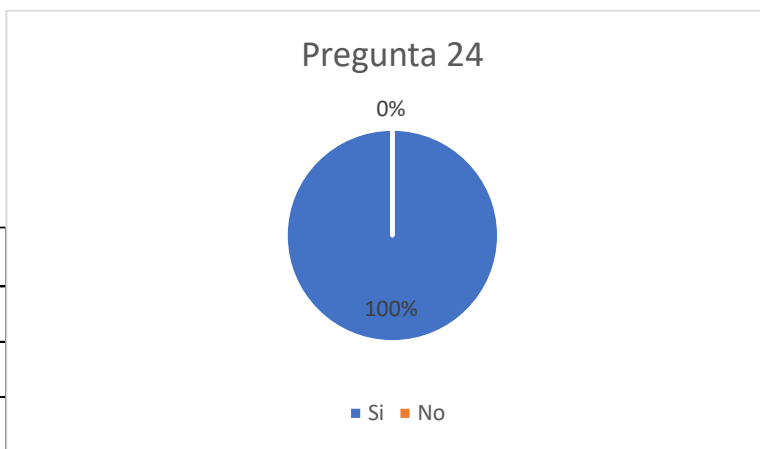


Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% del personal administrativo de la empresa Loaisiga Solutions indica que únicamente se brinda un seguimiento continuo a los controles aplicados sobre las operaciones que involucren efectivo, facturación, reconocimiento de clientes y uso de inventarios de insumos. La administración indica que actualmente no cuenta con herramientas específicas para evaluar los controles aplicados.

24. ¿Se reportan los incumplimientos detectados?

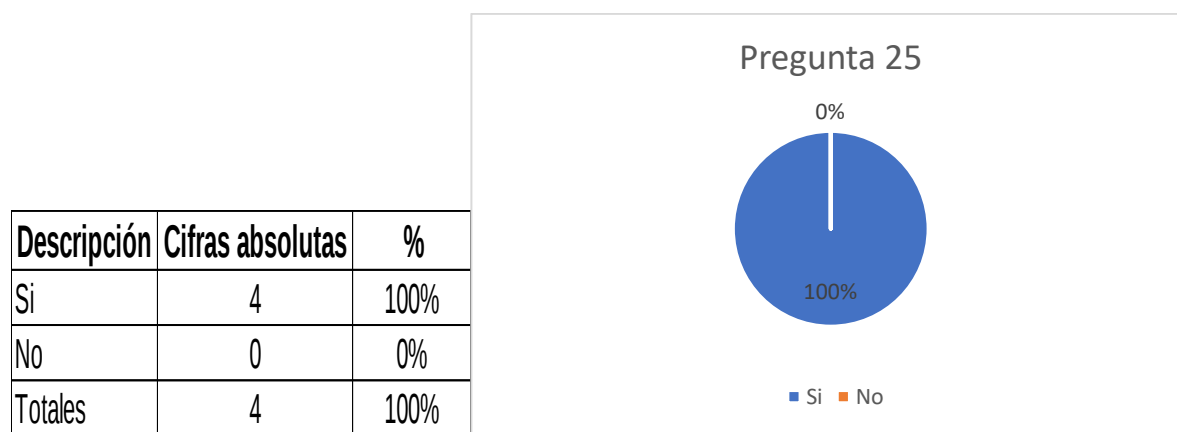
Descripción	Cifras absolutas	%
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%



Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions afirma que cualquier inconveniente o problema detectado en torno a los controles aplicados a las operaciones se comunica directamente al gerente general para que tome las medidas necesarias.

25. ¿Se implementan acciones correctivas cuando se detectan deficiencias en los controles?



Fuente: (elaboración propia)

Análisis: Según los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% del personal administrativo de Loaisiga Solutions confirma que se toman medidas correctivas oportunas cuando se detecta alguna deficiencia o debilidad en los controles diseñados para determinadas operaciones dentro de la empresa. El gerente general es el encargado de proporcionar una respuesta rápida y efectiva para abordar la deficiencia encontrada, asegurando que los controles sean ajustados y mejorados hasta corregir la deficiencia.

Cuestionarios de control interno.

La recopilación de información, sobre los controles internos aplicados en las diversas áreas la empresa Loaisiga Solutions se obtuvo mediante cuestionarios de control interno, permitiéndonos obtener los siguientes resultados sobre la situación actual de las diferentes áreas de la empresa.

Situación actual del control interno del área de caja

Actualmente, la empresa Loaisiga Solutions no cuenta con un área de caja ni con un cargo específico para este propósito. Las responsabilidades de gestionar las operaciones de caja, tales como la facturación y la recepción de pagos, recaen en el gerente comercial y el auxiliar comercial. Ambos cargos trabajan de manera responsable y aseguran la transparencia en las operaciones realizadas. Aunque no existen objetivos específicos para el área de caja, se consideran los objetivos empresariales de Loaisiga Solutions.

En cuanto a los procesos de facturación y manejo de fondos, se han implementado controles adecuados para asegurar la eficiencia de las operaciones y evitar posibles errores y usos inadecuados de los recursos. El gerente general supervisa la aplicación de estos controles. El dinero es resguardado en una caja fuerte en la oficina del gerente general, mientras que las facturas y reportes de las operaciones de caja se almacenan en archivadores del área comercial y de la gerencia general.

Cabe destacar que existen cámaras de seguridad en todas las oficinas y pasillos de la empresa. Cualquier inconveniente detectado durante las operaciones en caja puede ser comunicado a través de los correos electrónicos y números de teléfono designados para uso interno. Todos los posibles incumplimientos detectados por el gerente general durante la supervisión son comunicados al personal involucrado, y se implementan mejoras correctivas para solucionar las desviaciones o incumplimientos detectados.

En la empresa Loaisiga Solutions no se realizan evaluaciones del personal responsable de las operaciones de caja, ya que estas responsabilidades recaen en el área comercial. Los miembros del área comercial gestionan las operaciones de caja como una tarea adicional a sus funciones habituales. Además, para las operaciones del área de caja no se utiliza un programa informático específico, sino que se emplea Excel para registrar las transacciones.

Situación actual del control interno del área de tesorería

Actualmente, la empresa Loaisiga Solutions no cuenta con un área de tesorería, sin embargo, la responsabilidad de gestionar los ingresos y egresos recae en el gerente comercial. Las operaciones se realizan considerando los objetivos empresariales de Loaisiga Solutions. Según el gerente comercial, tanto él como el gerente general son los únicos que tienen acceso al cuaderno de control de ingresos y egresos, como medida de control para asegurar la integridad de la información registrada.

De igual forma, todas las transacciones deben estar respaldadas por documentos como facturas o recibos. El gerente general supervisa el manejo del libro de ingresos y egresos para asegurar un uso adecuado. El cuaderno de control y los reportes de las operaciones de tesorería se almacenan en archivadores del área comercial y de la gerencia general.

Para las operaciones del área de tesorería no se utiliza un programa informático específico, sino que se emplea Excel para apoyar en las labores de control de ingresos y egresos. Cabe destacar que existen cámaras de seguridad en todas las oficinas y pasillos de la empresa. Cualquier inconveniente detectado durante las operaciones de tesorería puede ser comunicado a través de los correos electrónicos y números de teléfono designados para uso interno.

Todos los posibles incumplimientos detectados por el gerente general durante la supervisión son comunicados al personal involucrado, y se implementan mejoras correctivas para solucionar las desviaciones o incumplimientos detectados.

Actualmente, en la empresa Loaisiga Solutions no se realizan conciliaciones bancarias, ya que la administración no lo considera necesario debido a que las operaciones bancarias se realizan únicamente con depósitos directos a las cuentas bancarias de la empresa, y no emplean cheques.

Situación actual del control interno del área de compras

Actualmente, la empresa Loaisiga Solutions no cuenta con un área de compras, sin embargo, la responsabilidad de gestionar las compras de insumos para las operaciones y los artículos solicitados por los clientes recae en el auxiliar comercial y el auxiliar de compras. Las operaciones se realizan considerando los objetivos empresariales de Loaisiga Solutions.

De acuerdo con el auxiliar comercial, él es el único autorizado para realizar las órdenes de compra y enviarlas al auxiliar de compras, quien lleva a cabo las compras y posteriormente las envía a las bodegas de resguardo de los proveedores de envío internacionales. Todas las transacciones deben estar respaldadas por una orden de compra previamente autorizada por el gerente comercial. El gerente comercial supervisa las operaciones de compra de suministros y bienes para los clientes. Los reportes de las operaciones de compras se almacenan en archivadores del área comercial y de la gerencia general.

Para las operaciones del área de compras no se utiliza un programa informático específico, sino que se emplea Excel para registrar las transacciones realizadas. Cualquier inconveniente detectado durante las operaciones de compras puede ser comunicado al gerente comercial y al gerente general a través de los correos electrónicos y números de teléfono designados para uso interno. Todos los posibles incumplimientos detectados por el gerente comercial durante la supervisión son comunicados al personal involucrado y se implementan mejoras correctivas para solucionar las desviaciones o incumplimientos detectados.

Según el gerente comercial y el auxiliar comercial, actualmente no se han investigado todos los riesgos relacionados con el proceso de compras. Sin embargo, se han implementado algunos controles para mantener las operaciones de compras reguladas y alineadas con las necesidades de la empresa.

Situación actual del control interno de los inventarios

Actualmente, la empresa Loaisiga Solutions destina un cuarto como área de resguardo de los insumos. La responsabilidad de gestionar las entradas y salidas de insumos y productos recae en el auxiliar comercial y el gerente comercial. Las operaciones se realizan considerando los objetivos empresariales de Loaisiga Solutions.

De acuerdo con el auxiliar comercial, en primera instancia, él es el único encargado autorizado para realizar las entradas de insumos, los cuales son revisados detenidamente para garantizar que se encuentren en buen estado antes de ser registrados en el Kardex. Del mismo modo, es responsable de retirar insumos de las bodegas, respaldado por una factura de un servicio de exportación que requiere embalaje, registrando la salida de insumos en el Kardex.

Se realizan inventarios mensuales de los insumos con el apoyo del gerente comercial, y se desechan los insumos dañados, operación registrada en los Kardex. El gerente comercial y el gerente general supervisan las operaciones que involucren la utilización o reposición de insumos. Los Kardex y los reportes de inventario son resguardados por el gerente comercial.

Para las operaciones que involucren el manejo de los inventarios de insumos no se utiliza un programa informático específico, sino que se emplea Excel para apoyar en las transacciones realizadas. Cualquier inconveniente detectado puede ser comunicado al gerente comercial y al gerente general a través de los correos electrónicos y números de teléfono designados para uso interno. Todos los posibles incumplimientos detectados por el gerente comercial o el gerente general durante la supervisión son comunicados al personal involucrado, y se implementan mejoras correctivas para solucionar las desviaciones o incumplimientos detectados.

Situación actual del control interno de los activos fijos

Actualmente, no existe personal responsable de los activos fijos de la empresa, sin embargo, debido a la ética que demuestran los colaboradores, se confía en que nadie haga mal uso de los activos fijos de la empresa. No existe ningún control sobre el uso, adquisición o eliminación de los activos fijos de la empresa debido a la confianza mutua entre sus miembros. El gerente comercial destaca que en el acta de constitución de la empresa se detallan los activos fijos con los que iniciaron operaciones.

Situación actual del control interno del área de recursos humanos

Actualmente, la empresa Loaisiga Solutions no cuenta con un área de recursos humanos; sin embargo, la responsabilidad de entrevistar a posibles trabajadores, crear contratos de trabajo y elaborar las nóminas recae en el gerente general y el gerente comercial. Las operaciones se realizan considerando los objetivos empresariales de Loaisiga Solutions.

De acuerdo con el gerente comercial, él es responsable de elaborar la nómina de la empresa, mientras que el gerente general es responsable de entrevistar y crear los contratos laborales. Las operaciones son realizadas de manera empírica por ambos cargos, ya que no se cuenta con políticas específicas o controles para la elaboración de la nómina o de los contratos. El gerente general revisa la nómina presentada por el gerente comercial para su respectiva aprobación.

Las evaluaciones de desempeño solo están dirigidas a los vendedores de la empresa. Las nóminas, los contratos laborales y otra información de los empleados se almacenan en archivadores del área comercial y de la gerencia general. Para las operaciones de la nómina y la gestión del personal no se utiliza un programa informático específico, sino que se emplea Excel

para apoyar en las transacciones realizadas. Cualquier inconveniente detectado durante las operaciones puede ser comunicado al resto del personal a través de los correos electrónicos.

Situación actual del control interno del área de ventas.

El gerente de ventas es responsable de gestionar las operaciones del área de ventas, supervisar las operaciones de los vendedores de la empresa, y realizar y monitorear las ventas de artesanías en consignación mediante Amazon. Las operaciones se realizan considerando los objetivos empresariales de Loaisiga Solutions.

De acuerdo con el gerente de ventas, existen controles para el reconocimiento de clientes y el proceso de facturación. El gerente general supervisa las operaciones realizadas por el área de ventas. Las evaluaciones de desempeño se realizan cada tres meses a los vendedores para asegurar un buen desempeño. Los consolidados e informes de las operaciones de ventas se almacenan en archivadores del área de ventas y de la gerencia general.

Para las operaciones no se utiliza un programa informático específico, sino que se emplea Excel para apoyar en las transacciones realizadas. Cualquier inconveniente detectado durante las operaciones puede ser comunicado al gerente general y al resto del personal involucrado mediante el uso de correos electrónicos y números de teléfono designados para uso interno. Todos los posibles incumplimientos detectados por el gerente general durante la supervisión son comunicados al personal involucrado y se solucionan.

Actualmente, no existen políticas o procedimientos establecidos para llevar a cabo la promoción de servicios que realizan los vendedores ni para la venta de artesanías consignadas en Amazon. Las operaciones son realizadas de manera empírica por el personal de ventas. De igual forma, el gerente de ventas destaca que no se realizan devoluciones ni descuentos, pero se busca en todo momento ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

VII. Conclusiones.

Tras recopilar, seleccionar y analizar la información recolectada con los instrumentos de recopilación de datos empleados en esta investigación, se alcanzaron las siguientes conclusiones:

La empresa Loaisiga Solutions carece de los controles internos necesarios para el control y monitoreo sus operaciones diarias, y los pocos controles empleados por la administración para determinados procesos no son suficientes para garantizar seguridad y eficiencia en todas las actividades de la empresa. Esto demuestra la vulnerabilidad de Loaisiga Solutions ante riesgos operacionales y financieros.

La falta de controles internos adecuados a las operaciones de Loaisiga Solutions hace que la empresa sea extremadamente vulnerable a errores e incumplimientos en diversas situaciones. Como resultado, no se puede garantizar que la información proporcionada sea lo suficientemente precisa para la toma de decisiones.

La empresa Loaisiga Solutions no cuenta con un organigrama de puestos ni con un manual de funciones, lo que representa una debilidad para la estructura organizacional. Esta carencia resulta en problemas como la duplicación de funciones dentro de la empresa.

La administración de Loaisiga es consciente de la importancia de contar con un manual de control interno contable, por lo que apoyan la presente propuesta de manual que les ayudará a garantizar la seguridad, calidad y eficiencia de sus operaciones diarias.

Partiendo de la necesidad de contar con un manual de control interno contable se elaboró la siguiente propuesta de manual, tomando en consideración las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI), fortaleciendo de esta manera la estructura organizacional y asegurando el control adecuado de las actividades económicas realizadas por el personal.

VIII. Recomendaciones.

Al concluir este trabajo de investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

Implementar el manual propuesto de control interno contable, cuyo objetivo principal es mejorar el sistema de control interno de Loaisiga Solutions. Este manual establece directrices claras y procedimientos que mejorarán la eficiencia y la transparencia en todas las operaciones de la empresa.

Al realizar el proceso de implementación es necesario que la administración proporcione seguimiento de los controles propuestos para cada área, para garantizar la correcta ejecución de los controles y el poder realizar actualizaciones en los controles cuando se identifiquen debilidades.

Ofrecer una capacitación a los trabajadores y administración de Loaisiga Solutions sobre la implementación y monitoreo de los controles establecidos en el manual de control interno propuesto. A través de esta capacitación, se busca asegurar que todos los empleados estén bien informados y preparados para cumplir con las normativas establecidas en el manual, contribuyendo así a fortalecer el sistema de control interno de la empresa.

Para finalizar, se recuerda a la administración de Loaisiga Solutions que el control interno se ejerce en los distintos niveles y áreas que conforman la empresa, cada uno con responsabilidades específicas. La gerencia general, gerentes y el resto de trabajadores de la empresa deben mantener y demostrar una actitud positiva y de apoyo hacia los controles internos propuestos en la investigación. La cooperación y compromiso con los controles internos es esencial para asegurar el éxito y la efectividad del sistema de control interno en toda la empresa.

Bibliografía

- Abbadia, J. (10 de Agosto de 2023). *mindthegraph*. Obtenido de mindthegraph: <https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-la-triangulacion-en-la-investigacion/>
- Asamblea Nacional de Nicaragua. (24 de Enero de 2008). *Asamblea Nacional de Nicaragua*. Obtenido de Asamblea Nacional de Nicaragua: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/ec29253dd104d7d30625741d005c6c8c?OpenDocument>
- Asamblea Nacional de Nicaragua. (5 de Mayo de 2008). *Asamblea Nacional de Nicaragua*. Obtenido de Asamblea Nacional de Nicaragua: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/2766ff9b6992b6190625744f00752273?OpenDocument>
- Asamblea Nacional de Nicaragua. (27 de Febrero de 2019). *Asamblea Nacional de Nicaragua*. Obtenido de Asamblea Nacional de Nicaragua: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/SILEG/Iniciativas.nsf/0/3636a2c1dc3dae2606257654006000c2/\\$FILE/Ley%20No.%20822,%20Ley%20de%20concertaci%C3%B3n%20tributaria.pdf](http://legislacion.asamblea.gob.ni/SILEG/Iniciativas.nsf/0/3636a2c1dc3dae2606257654006000c2/$FILE/Ley%20No.%20822,%20Ley%20de%20concertaci%C3%B3n%20tributaria.pdf)
- Asana. (17 de Febrero de 2024). *Asana*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>
- Auditors, T. i. (7 de Febrero de 2022). *The institute of Internal Auditors*. Obtenido de The institute of Internal Auditors: <https://www.theiia.org/en/about-us/about-internal-audit/history-of-the-ia/>
- Blanco, S. A. (2018). *Auditoria del control interno*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Chihuahua, G. d. (s.f.). *Gobierno del Estado de Chihuahua*. Obtenido de Gobierno del Estado de Chihuahua: https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ControllInterno/introduccion/Antecedentes_y_Conceptos_Fundamentales_de_CI.pdf
- Delgado, U. J. (s.f.). *Biblioteca Universidad Jose Matias Delgado*. Obtenido de Biblioteca Universidad Jose Matias Delgado: <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1>
- Espejo, J. L., & Lopez, G. D. (2018). *Contabilidad general enfoque con normas internacionales de informacion finanicera (NIIF)*. Loja: Editorial de la Universidad Tecnica Particula de Loja.
- EUROINNOVA. (19 de Noviembre de 2021). *EUROINNOVA*. Obtenido de EUROINNOVA: <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-un-manual-ejemplo>
- Farnham, K. (1 de Diciembre de 2023). *Diligent*. Obtenido de Diligent: <https://www.diligent.com/resources/blog/internal-controls-importance>
- Farnham, K. (7 de Agosto de 2023). *Diligent*. Obtenido de Diligent: <https://www.diligent.com/resources/blog/internal-controls-evaluation>

- Gaitan, R. E. (2015). *Control interno y fraudes tercera edicion*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Gaitan, R. E. (2021). *Control interno y fraudes cuarta edicion*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Gomez, G. (1 de Diciembre de 2020). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- HubSpot. (21 de Abril de 2022). *HubSpot*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-diagrama-flujo-procesos#:~:text=Un%20diagrama%20de%20flujo%20de%20proceso%20es%20una%20representaci%C3%B3n%20gr%C3%A1fica,prismas%20circulares%2C%20entre%20otros%20s%C3%ADmbolos>.
- Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica. (2017). *Organización y Administración 1*. Ciudad de Guatemala: IGER TALLERES GRÁFICOS.
- Jervis, T. M. (27 de Agosto de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder:
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- López Rosales, M. G., & Martínez Calderón, J. L. (Octubre de 2019). *Repositorio UNAN*. Obtenido de Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12935/1/23163.pdf>
- Luna Yerovi, G. A., Alcívar Cedeño, F. M., Salazar González, J., & Andrade Garófalo, C. (2019). *estudioidea*. Obtenido de estudioidea: <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Mar Orozco, C. E., Barbosa Moreno, A., & Molar Orozco, J. F. (2020). *Metología de la investigación Métodos y técnicas*. Ciudad de México: PATRIA educación.
- Nicaragua, A. N. (15 de Junio de 1995). *Asamblea Nacional de Nicaragua*. Obtenido de Asamblea Nacional de Nicaragua:
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/%28\\$All%29/804DEAE046418EEB062571790058C3B5?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/%28$All%29/804DEAE046418EEB062571790058C3B5?OpenDocument)
- Nicaragua, A. N. (30 de Septiembre de 2004). *Asamblea Nacional de Nicaragua*. Obtenido de Asamblea Nacional de Nicaragua:
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/FAA9E3064CECF30806258808005802F0?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/FAA9E3064CECF30806258808005802F0?OpenDocument)
- Nicaragua, A. N. (26 de Marzo de 2009). *Asamblea Nacional de Nicaragua*. Obtenido de Asamblea Nacional de Nicaragua:
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/%28\\$All%29/5F242CF8FE6DA9820625764F00602768?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/%28$All%29/5F242CF8FE6DA9820625764F00602768?OpenDocument)
- Nicaragua, A. N. (20 de Marzo de 2015). *Asamblea Nacional de Nicaragua*. Obtenido de Asamblea Nacional de Nicaragua:
<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/752bf68fc53a51b6062584ff0052248a?OpenDocument>
- Nicaragua, C. G. (s.f.). *Contraloría General de la República de Nicaragua*. Obtenido de Contraloría General de la República de Nicaragua: <https://www.cgr.gob.ni/index.php/resena-historica>

- Nicaragua, E. d. (1980). *Sajurin*. Obtenido de Sajurion:
https://sajurin.enriquebolanos.org/docs/JGRN_0625.pdf
- Olvera, D. (15 de Marzo de 2021). *COPARMEX JALISCO*. Obtenido de COPARMEX JALISCO:
<https://coparmexjal.org.mx/entorno-empresarial/que-es-y-como-hacer-un-manual-de-procedimientos/#:~:text=Un%20manual%20es%20un%20libro,conocimiento%20alg%C3%BAn%20tema%20o%20materia.>
- PATERNINA, V. I. (2013). *Biblioteca Digital USB*. Obtenido de Biblioteca Digital USB:
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/f7ef7836-1f55-426f-84c6-b070450ee5c9/content>
- Quecedo Lecanda, R., & Castaño, C. C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Vasco: Departamento Didáctica y Organización Escolar Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Rafael González Martínez. (16 de Septiembre de 2018). *ofstlaxcala*. Obtenido de ofstlaxcala:
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Ruiz Aguilar, R. E., & Escutia Serrano, J. (2016). *Sistemas de control interno*. Ciudad de Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- SENASA. (Julio de 2019). *Plataforma del Estado Peruano*. Obtenido de Plataforma del Estado Peruano:
<https://www.senasa.gob.pe/intranet/wp-content/uploads/2019/07/Control-interno-en-la-organizacion-1.pdf>
- Steinkamp, R. (26 de Junio de 2023). *armanino*. Obtenido de armanino:
<https://www.armanino.com/articles/developing-an-internal-control-manual/#:~:text=But%20whether%20it's%20a%20vast,Allowing%20efficient%20operations>
- Torrez, M. (2019). *Biblioteca Digital Universidad de Guadalajara*. Obtenido de Biblioteca Digital Universidad de Guadalajara: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- UNIVERSITY LIFE PACIFIC. (15 de Septiembre de 2023). *LIFE PACIFIC UNIVERSITY*. Obtenido de LIFE PACIFIC UNIVERSITY:
<https://lifepacific.libguides.com/c.php?g=924149&p=6696820#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20primera%20fuente%20es,o%20particip%C3%B3%20en%20los%20eventos.>
- University of California San Diego. (26 de Mayo de 2019). *University of California San Diego*. Obtenido de University of California San Diego: <https://www-bfs.ucsd.edu/blink/ocbfs/acc/UnderstandIC.pdf>
- Zorgle. (12 de Noviembre de 2023). *Zorgle*. Obtenido de Zorgle: <https://zorgle.co.uk/what-is-transferability-in-qualitative-research/>

ANEXOS

[illegible]

ENTREVISTA

Soy un estudiante de la universidad centroamericana de ciencias empresariales UCEM que se encuentra en proceso de elaboración de un proyecto de investigación con el tema “Propuesta de Manual de Control Interno para la Empresa Loaisiga Solutions, situada en el municipio de Managua, durante el cuarto trimestre del año 2024”. Solicito que nos proporcione su apoyo respondiendo las preguntas de la siguiente entrevista.

Objetivo: La presente entrevista tiene como objetivo obtener información sobre la situación organizacional actual de Loaisiga Solutions. La información proporcionada será utilizada para fines académicos.

Nombre:

Cargo:

Fecha: **Hora de inicio:** **Hora de finalización:**

1. ¿Cuándo empezaron sus operaciones como empresa de servicios generales?
2. ¿Cuáles son las operaciones económicas que realiza Loaisiga Solutions?
3. ¿Se posee la documentación para soportar las operaciones realizadas por la empresa? ¿Qué documentación se utiliza?
4. ¿El local en el que se encuentra la empresa es propio o alquilado?
5. ¿Qué impuestos paga la empresa?
6. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional? ¿Cuál es?
7. ¿Cuántas áreas conforman a la empresa?
8. ¿Tiene establecido una visión, misión y valores organizacionales? ¿Si los tiene, podría mencionarlos?
9. ¿Cuántos trabajadores posee la empresa? ¿son suficientes para las operaciones realizadas actualmente?

10. ¿Quiénes son sus proveedores de servicios?
11. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones para asignar las labores de cada trabajador?
12. ¿La empresa cuenta con un área contable?
13. ¿La empresa cuenta con un área de auditoría?
14. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno?
15. ¿La empresa implementa algún proceso de control interno? ¿Quién es el encargado del seguimiento?
16. ¿La empresa cuenta con flujogramas de procesos? ¿Para qué procesos?



Universidad Centroamericana
de Ciencias Empresariales

Facultad de ciencias económicas y empresariales

Cuestionario de evaluación de control interno

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Soy un estudiante de la universidad centroamericana de ciencias empresariales UCEM que se encuentra en proceso de elaboración de un proyecto de investigación con el tema “Propuesta de Manual de Control Interno para la Empresa Loaisiga Solutions, situada en el municipio de Managua, durante el cuarto trimestre del año 2024”. Solicito su apoyo para poder rellenar el siguiente cuestionario.

Objetivo: El presente cuestionario pretende evaluar la situación actual del control interno en Loaisiga Solutions.

Aspectos a evaluar	Preguntas	SI	NO	Observaciones
Entorno de control	1. ¿Está claramente definida la estructura organizacional de Loaisiga solutions?			
	2. ¿La asignación de responsabilidades y labores esta soportada por un manual de funciones?			
	3. ¿Existe un código de conducta funcional?			
	4. ¿La administración da un ejemplo de comportamiento ético y profesional?			
	5. ¿La administración revisa regularmente las políticas y procedimientos internos?			

	6. ¿La administración evalúa el desempeño de los colaboradores?			
	7. ¿Se cuenta con un manual de control interno?			
	8. ¿La administración participa activamente en la supervisión de los controles existentes?			
Evaluación de riesgos	9. ¿Los objetivos de la organización están claramente definidos y se presentan a todo el personal?			
	10. ¿Existen indicadores sobre el cumplimiento de objetivos?			
	11. ¿La administración cuenta con las herramientas para detectar y registrar los riesgos asociados a las operaciones de la empresa?			
	12. ¿Se implementan medidas para mitigar los riesgos asociados a las operaciones?			
Actividades de control	13. ¿Existen manuales o flujogramas de procedimientos para las operaciones?			
	14. ¿Se requieren autorizaciones y verificaciones para ciertas operaciones?			
	15. ¿Existen controles sobre el efectivo?			
	16. ¿Existen controles sobre el manejo de inventario de insumos?			
	17. ¿Existen controles sobre las ventas?			
	18. ¿Existen controles para las compras?			
	19. ¿Existen controles para el uso de los activos fijos?			
Información y comunicación	20. ¿Existen canales de comunicación para transmitir información de manera rápida y segura?			
	21. ¿La información generada es revisada y aprobada por un puesto designado?			
	22. ¿Existen los medios adecuados para resguardar la información?			
Monitoreo y supervisión	23. ¿Se da seguimiento y se evalúan los controles internos aplicados en la empresa?			
	24. ¿Se reportan los incumplimientos detectados?			
	25. ¿Se implementan acciones correctivas cuando se detectan deficiencias en los controles?			



Facultad de ciencias económicas y empresariales

Evaluación de control interno área de caja

Soy un estudiante de la universidad centroamericana de ciencias empresariales UCEM que se encuentra en proceso de elaboración de un proyecto de investigación. Solicito su apoyo para realizar la siguiente evaluación.

Objetivo: Esta evaluación tiene como objetivo evaluar el control interno para el área de caja.

Fecha:

Entorno de control

1. El personal de caja recibe capacitación sobre políticas de ética y conducta?
2. ¿Existen políticas y procedimientos claros para la gestión de caja?
3. ¿La administración supervisa regularmente las operaciones de caja?
4. ¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal de caja?
5. ¿El personal de caja tiene claro sus responsabilidades?

Evaluación de riesgos

6. ¿Se identifican y registran los riesgos asociados con la gestión de caja?
7. ¿Existen procedimientos para evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos en el área de caja?
8. ¿Se implementan medidas de control específicas para mitigar los riesgos identificados?

Actividades de control

9. ¿Existen procedimientos para la apertura y cierre de caja?
10. ¿Se realizan arqueos de caja al inicio y cierre de cada turno?
11. ¿Se utilizan controles como cámaras de seguridad en el área de caja?

Información y comunicación

12. ¿Se comunican de manera oportuna las políticas y procedimientos de caja al personal?

13. ¿El personal de caja tiene acceso a la información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva?

14. ¿Existen canales establecidos para reportar problemas en las operaciones de caja?

15. ¿Se documentan y resguardan todas las transacciones de caja?

Monitoreo

16. ¿Se llevan a cabo evaluaciones del control interno de caja?
17. ¿Se implementan acciones correctivas cuando se identifican deficiencias en los controles de caja?
18. ¿Se realiza un seguimiento para asegurar que las deficiencias detectadas están siendo corregidas?



Facultad de ciencias económicas y empresariales

Evaluación de control interno área tesorería

Soy un estudiante de la universidad centroamericana de ciencias empresariales UCEM que se encuentra en proceso de elaboración de un proyecto de investigación. Solicito su apoyo para realizar la siguiente evaluación.

Objetivo: Esta evaluación tiene como objetivo evaluar el control interno del área de tesorería.

Fecha:

Entorno de control

1. ¿El personal del área de tesorería sigue políticas claras sobre integridad, ética y transparencia?
2. ¿Están claramente definidas las responsabilidades y obligaciones del personal del área de tesorería?
3. ¿Existen políticas y procedimientos claros para la gestión adecuada del área de tesorería?
4. ¿La administración supervisa las operaciones del área de tesorería?

Evaluación de riesgos

5. ¿Se establecen y comunican objetivos claros para el área de tesorería?
6. ¿Se identifican y registran los riesgos asociados con las operaciones del área de tesorería?
7. ¿Se implementan medidas de control específicas para mitigar los riesgos asociados al área de tesorería?

Actividades de control

8. ¿Existen procedimientos para el registro y reconocimiento de las operaciones que representen un ingreso o egreso?
9. ¿Se utiliza algún sistema informático adecuado para las operaciones del área de tesorería?
10. ¿Se generan comprobantes para respaldar cada transacción?
11. ¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicas?
12. ¿Los pagos realizados son autorizados por un cargo autorizado?
13. ¿Existen medidas de seguridad físicas para proteger los fondos en tesorería?

Información y comunicación

14. ¿Se genera y distribuye información oportuna sobre las operaciones del área de tesorería?
15. ¿Se comunica de manera oportuna las políticas de gestión del área de tesorería al personal involucrado?
16. ¿Existen canales establecidos para reportar problemas relacionados a las operaciones del área de tesorería?
17. ¿Se documentan y resguardan todas las transacciones del área de tesorería?

Monitoreo

18. ¿Se llevan a cabo evaluaciones del control interno del área de tesorería?
19. ¿Se implementan acciones correctivas cuando se identifican deficiencias en los controles del área de tesorería?
20. ¿Se realiza un seguimiento para asegurar que las deficiencias detectadas están siendo corregidas?



Facultad de ciencias económicas y empresariales

Evaluación de control interno área de compras

Soy un estudiante de la universidad centroamericana de ciencias empresariales UCEM que se encuentra en proceso de elaboración de un proyecto de investigación. Solicito su apoyo para realizar la siguiente evaluación.

Objetivo: Esta evaluación tiene como objetivo evaluar el control interno para el área de compras.

Fecha:

Entorno de control

1. ¿El personal del área de compras sigue políticas claras sobre integridad, ética y transparencia?
2. ¿Están claramente definidas las responsabilidades y obligaciones del personal del área de compras?
3. ¿Existen políticas y procedimientos claros para la gestión adecuada del área de compras?
4. ¿Están claramente definidos los niveles de autorización de compras y adquisiciones dentro del área de compras?
5. ¿La administración supervisa las operaciones del área de compras?

Evaluación de riesgos

6. ¿Se establecen y comunican objetivos claros para el área de compras?
7. ¿Se identifican y registran los riesgos asociados con el proceso de compras?
8. ¿Se implementan medidas de control específicas para mitigar los riesgos asociados a las operaciones de compras?

Actividades de control

9. ¿Solo el personal autorizado realiza las órdenes de compra?
10. ¿Se llevan a cabo revisiones y aprobaciones de todas las órdenes de compra antes de su ejecución?
11. ¿Se cotejan las ordenes de compras con la mercancía que entra al inventario?
12. ¿Se utiliza algún sistema informático para las operaciones del área de compras?

Información y comunicación

Información y comunicación

13. ¿Se genera y distribuye información oportuna sobre las operaciones del área de compras?
14. ¿Se comunica de manera oportuna las políticas de gestión del área de compras al personal involucrado?
15. ¿Existen canales establecidos para reportar problemas relacionados al proceso de compras?
16. ¿Se documentan y registran todas las transacciones de compras de manera adecuada?

Monitoreo

17. ¿Se llevan a cabo evaluaciones del control interno para el área de compras?
18. ¿Se implementan acciones correctivas cuando se identifican deficiencias en los controles para el proceso compras?
19. ¿Se realiza un seguimiento para asegurar que las deficiencias detectadas están siendo corregidas?



Facultad de ciencias económicas y empresariales

Evaluación de control interno inventarios

Soy un estudiante de la universidad centroamericana de ciencias empresariales UCEM que se encuentra en proceso de elaboración de un proyecto de investigación. Solicito su apoyo para realizar la siguiente evaluación.

Objetivo: Esta evaluación tiene como objetivo evaluar el control interno para los inventarios.

Fecha:

Entorno de control

1. ¿El personal del área de inventarios sigue políticas claras sobre integridad, ética y transparencia?
2. ¿Existen un espacio específico para almacenar el inventario?
3. Existen políticas y procedimientos claros para la gestión de los inventarios?
4. ¿Se han definido claramente las responsabilidades y niveles de autorización para la gestión de los inventarios?
5. ¿La administración supervisa las operaciones entorno a la gestión de los inventarios?

Evaluación de riesgos

6. ¿Se establecen y comunican objetivos claros para el área de inventarios?
7. ¿Se identifican y registran los riesgos asociados con la gestión de los inventarios?
8. ¿Se implementan medidas de control específicas para mitigar los riesgos asociados a la gestión de los inventarios?

Actividades de control

9. ¿Existen procedimientos para la recepción, almacenamiento y utilización del inventario insumos?
10. ¿Se llevan a cabo revisiones y aprobaciones de todas las operaciones que involucren el uso del inventario?
11. ¿Se realizan inventarios físicos de los insumos?
12. ¿Existen procedimientos para tratar con los insumos dañados?
13. ¿Se utiliza algún sistema informático para las operaciones del área de inventario?

Información y comunicación

14. ¿Se genera y distribuye información oportuna sobre las operaciones del área de compras?
15. ¿Se comunican claramente las políticas y procedimientos de gestión de inventarios al personal responsable?
16. ¿Existen canales establecidos para reportar problemas relacionados al manejo de los inventarios?
17. ¿Se documentan y registran todas las transacciones relacionadas al uso del inventario?

Monitoreo

18. ¿Se llevan a cabo evaluaciones del control interno para el manejo de inventarios?
19. ¿Se implementan acciones correctivas cuando se identifican deficiencias en los controles para la gestión de los inventarios?
20. ¿Se realiza un seguimiento para asegurar que las deficiencias detectadas están siendo corregidas?



Facultad de ciencias económicas y empresariales

Evaluación de control interno activo fijo

Soy un estudiante de la universidad centroamericana de ciencias empresariales UCEM que se encuentra en proceso de elaboración de un proyecto de investigación. Solicito su apoyo para realizar la siguiente evaluación.

Objetivo: Esta evaluación tiene como objetivo evaluar el control interno para el activo fijo.

Fecha:

Entorno de control

1. ¿El personal encargado del activo fijo sigue políticas claras sobre integridad, ética y transparencia?
2. ¿Existen políticas y procedimientos claros para la gestión del activo fijo?
3. ¿Se han definido claramente las responsabilidades y niveles de autorización para la gestión del activo fijo?
4. ¿La administración supervisa las operaciones entorno a al manejo y uso del activo fijo?

Evaluación de riesgos

6. ¿Se establecen y comunican objetivos claros para el manejo y uso de los activos fijos?
7. ¿Se identifican y registran los riesgos asociados con la gestión del activo fijo?
8. ¿Se implementan medidas de control específicas para mitigar los riesgos asociados a la gestión del activo fijo?

Actividades de control

9. ¿Existen procedimientos para la adquisición, mantenimiento y disposición de activos fijos?
10. ¿Se llevan a cabo revisiones y aprobaciones de todas las operaciones relacionadas con el activo fijo?
11. ¿El activo fijo se encuentra rotulado y registrado como activo fijo?
12. ¿La administración realiza comprobaciones de existencia de los activos fijos?
13. ¿Se utiliza algún sistema informático para apoyar la gestión de los activos fijos?

Información y comunicación

14. ¿Se genera y distribuye información oportuna sobre las operaciones de gestión del activo fijo?
15. ¿Se comunican claramente las políticas y procedimientos de gestión del del activo fijo al personal involucrado?
16. ¿Existen canales establecidos para reportar problemas relacionados al activo fijo?
17. ¿Se documentan y registran todas las transacciones relacionadas al activo fijo de manera adecuada?

Monitoreo

18. ¿Se llevan a cabo evaluaciones del control interno para el manejo de activos fijos?
19. ¿Se implementan acciones correctivas cuando se identifican deficiencias en los controles para la gestión del activo fijo?
20. ¿Se realiza un seguimiento para asegurar que las deficiencias detectadas están siendo corregidas?



Facultad de ciencias económicas y empresariales

Evaluación de control interno del área recursos humanos

Soy un estudiante de la universidad centroamericana de ciencias empresariales UCEM que se encuentra en proceso de elaboración de un proyecto de investigación. Solicito su apoyo para realizar la siguiente evaluación

Objetivo: Esta evaluación tiene como objetivo evaluar el control interno para el área de recursos humanos.

Fecha:

Entorno de control

1. ¿El personal del área de recursos humanos sigue políticas claras sobre integridad, ética y transparencia?
2. ¿Existen políticas y procedimientos claros para la gestión del área de recursos humanos?
3. ¿Se han definido claramente las responsabilidades y niveles de autorización para el personal que conforma el área de recursos humanos?
4. ¿La administración supervisa las operaciones del área de recursos humanos?

Evaluación de riesgos

5. ¿Se establecen y comunican objetivos claros para el área de recursos humanos
6. ¿Se identifican y registran los riesgos asociados con las operaciones de RR. HH?
7. ¿Se implementan medidas de control específicas para mitigar los riesgos asociados a las operaciones de RR. HH?

Actividades de control

8. ¿Existen procedimientos para la contratación y desvinculación de empleados?
9. ¿El proceso de selección de personal está basado en criterios de selección?
10. ¿Existen procedimientos para evaluar el desempeño del personal?
11. ¿El personal encargado de las nóminas las elabora de manera ordenada, y se asegura de que todos los pagos sean autorizados y registrados adecuadamente?
12. ¿Se utiliza algún sistema informático para apoyar las operaciones de recursos humanos?

Información y comunicación

13. ¿Se genera y distribuye información oportuna sobre las operaciones de RR. HH?
14. ¿Se comunican claramente las políticas y procedimientos de gestión del área de recursos humanos al personal involucrado?
15. ¿Existen canales establecidos para reportar problemas relacionados a las operaciones de recursos humanos?
16. ¿Se documentan y resguardan las operaciones de recursos humanos?

Monitoreo

17. ¿Se llevan a cabo evaluaciones del control interno del área de recursos humanos?
18. ¿Se implementan acciones correctivas cuando se identifican deficiencias en los controles para RR. HH?
19. ¿Se realiza un seguimiento para asegurar que las deficiencias detectadas están siendo corregidas?



Facultad de ciencias económicas y empresariales

Evaluación de control interno del área de ventas

Soy un estudiante de la universidad centroamericana de ciencias empresariales UCEM que se encuentra en proceso de elaboración de un proyecto de investigación. Solicito su apoyo para realizar la siguiente evaluación

Objetivo: Esta evaluación tiene como objetivo evaluar el control interno para el área de ventas.

Fecha:

Entorno de control

1. ¿El personal del área de ventas sigue políticas claras sobre integridad, ética y transparencia?
2. ¿Existen políticas y procedimientos claros para las operaciones de ventas?
3. ¿Se han definido claramente las responsabilidades y niveles de autorización para el personal que conforma el área de ventas?
4. ¿La administración supervisa las operaciones del área de ventas?

Evaluación de riesgos

5. ¿Se establecen y comunican objetivos claros para el área de ventas?
6. ¿Se identifican y registran los riesgos asociados con las operaciones de ventas?
7. ¿Se implementan medidas de control específicas para mitigar los riesgos asociados a las operaciones de ventas?

Actividades de control

8. ¿Existen procedimientos de autorización para descuentos y devoluciones?
9. ¿Se realizan consolidados sobre las operaciones de venta?
10. ¿Existen procedimientos para evaluar el desempeño del personal del área de ventas?
11. ¿Se utilizan sistemas para registrar y rastrear todas las ventas realizadas?

Información y comunicación

12. ¿Se genera y distribuye información oportuna sobre las operaciones del área de ventas?
13. ¿Se comunican claramente las políticas y procedimientos de gestión del área de ventas?
14. ¿Existen canales establecidos para reportar problemas relacionados a las operaciones del área de ventas?
15. ¿Se documentan y resguardan las operaciones del área de ventas?

Monitoreo

16. ¿Se llevan a cabo evaluaciones del control interno del área de ventas?
17. ¿Se implementan acciones correctivas cuando se identifican deficiencias en los controles para el área de ventas?



LOAISIGA SOLUTIONS

Simplify Your Needs

Propuesta de Manual de Control Interno Contable

2025

Índice

I. Introducción	1
II. Objetivos del manual.....	1
III. Alcance	2
IV. Disposiciones generales del control interno	2
4.1 Definición del control interno.....	2
4.2 Objetivos del control interno	2
4.3 Componentes del control interno	3
4.3.1 Ambiente de control	3
4.3.2 Evaluación del riesgo.....	3
4.3.3 Actividades de control.....	3
4.3.4 Información y comunicación	4
4.3.5 Monitoreo.....	4
4.4 Control interno contable	4
4.5 Responsabilidad del titular de la empresa.....	5
4.6 Actualización del manual del control interno	5
4.7 Evaluación del control interno	5
V. Procedimientos de control interno.....	6
5.1 Caja	6
5.2 Caja chica	8
5.3 Banco.....	10
5.4 Inventarios	12
5.5 Propiedad, planta y equipos	14
5.6 Compras	15
5.7 Nómina	18
5.8 Ingresos	19
5.9 Gastos	20
5.10 Impuestos por pagar	22
5.11 Área comercial	23
5.12 Área de ventas	25
VI. Matriz de cambios.....	27

I. Introducción

El Manual de Control Interno que aquí se presenta ha sido elaborado con el propósito de proporcionar a la empresa Loaisiga Solutions un conjunto de normativas de control claras y detalladas. Estas normativas están diseñadas para facilitar la realización de las operaciones económicas de manera segura y eficiente, asegurando que todos los procesos sean consistentes y cumplan con las normativas aplicables.

Este documento es una herramienta esencial que ofrece directrices precisas y controles rigurosos para estandarizar las operaciones, garantizando así la transparencia en todas las actividades. A través de este manual, se busca lograr una gestión eficiente de los recursos y minimizar los riesgos operacionales.

II. Objetivos del manual

- Implementar medidas de control para asegurar la protección de los bienes y recursos de la empresa.
- Asegurar que todos los miembros de la empresa sigan las políticas y procedimientos administrativos establecidos.
- Promover la eficiencia en las operaciones de la empresa.
- Minimizar el riesgo de incumplimientos y errores mediante la implementación de controles efectivos.
- Garantizar que los informes y registros de la administración sean precisos y completos.

III. Alcance

Desarrollar un manual de control interno contable que se ajuste específicamente a las diversas operaciones y áreas que componen la empresa Loaisiga Solutions. Este manual deberá proporcionar controles claros y detallados, asegurando que cada proceso dentro de la empresa cuente con controles bien definidos para mantener un control adecuado.

IV. Disposiciones generales del control interno

4.1 Definición del control interno

El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

4.2 Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno se clasifican de la siguiente manera:

Objetivos operativos: Estos objetivos se refieren al logro de las misiones básicas de un departamento y a la eficacia y eficiencia de sus operaciones, incluidos los estándares de desempeño y la protección de los recursos contra pérdidas.

Objetivos de información: Estos objetivos se refieren a la preparación de informes financieros fiables, incluida la prevención de informes financieros públicos fraudulentos.

Objetivos de cumplimiento: Estos objetivos se refieren al cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables a la empresa.

4.3 Componentes del control interno

4.3.1 Ambiente de control

Un entorno de control sólido en Loaisiga Solutions promoverá valores éticos, asegurando que los empleados comprendan sus responsabilidades y límites de autoridad. Este componente fomenta un ambiente donde las actividades se realizan de manera ordenada y transparente, reduciendo el riesgo de fraudes y errores. La administración de Loaisiga Solutions deberá motivar y promover el cumplimiento de las políticas de la empresa y el de los controles internos.

4.3.2 Evaluación del riesgo

La administración de Loaisiga Solutions deberá tener en cuenta la evaluación del riesgo ya que es un componente fundamental del control interno, ya que permite identificar, analizar y gestionar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la empresa. Una evaluación de riesgos interno y externos a la empresa ayudará a anticiparse a posibles amenazas, permitiendo aplicar mejoras al control interno actual para asegurar la prevención efectiva de fraudes, y errores.

4.3.3 Actividades de control

Las actividades de control son esenciales para reducir riesgos, garantizar la integridad de las operaciones, proteger los activos y asegurar la precisión de la información producida por Loaisiga Solutions. Estas actividades incluyen políticas, procedimientos y prácticas como autorizaciones, verificaciones y utilización de soportes, que previenen y detectan incumplimientos y errores.

4.3.4 Información y comunicación

La información y comunicación son vitales para el control interno en una empresa, asegurando que la información precisa y relevante fluya eficientemente. La empresa Loaisiga Solutions deberá generar, recopilar y transmitir la información pertinente a sus operaciones de manera oportuna y adecuada. Es esencial que la administración sea consciente de la importancia de crear y mantener un sistema de información organizacional, para poder transmitir información precisa y que esté disponible a tiempo para que todos los empleados y áreas puedan tomar decisiones informadas y cumplir con sus responsabilidades.

4.3.5 Monitoreo

El monitoreo es fundamental para el control interno de una empresa, ya que permite evaluar continuamente la efectividad del control interno. Este proceso ayuda a identificar y corregir debilidades, asegurando el cumplimiento de políticas y procedimientos. La propuesta de control interno para la empresa Loaisiga Solutions requiere una supervisión y monitoreo constante, apoyándose de evaluaciones periódicas. La administración de Loaisiga Solutions es responsable de evaluar regularmente la efectividad del sistema de control interno de toda la empresa para asegurar su correcto funcionamiento.

4.4 Control interno contable

El control interno contable es el conjunto de políticas, procedimientos y prácticas orientadas a garantizar la integridad y exactitud de la información financiera producida por la empresa. Este tipo de control establece mecanismos claros para autorizar, registrar y supervisar cada transacción económica, asegurando un flujo de información relevante y precisa que facilite la toma de decisiones por parte de la administración.

4.5 Responsabilidad del titular de la empresa

El diseño, implementación y adecuado funcionamiento del sistema de control interno de la empresa es una responsabilidad que recae en los responsables en los gerentes y colaboradores que forman parte de la de la empresa. Cada nivel de la organización tiene un papel crucial en la creación y mantenimiento de un control interno efectivo. La administración debe establecer políticas claras y brindar los recursos necesarios para la implementación del sistema, mientras que los gerentes y colaboradores deben asegurarse de que estas políticas se sigan y se adapten a las necesidades operativas diarias.

4.6 Actualización del manual del control interno

La actualización del manual de control interno es esencial para asegurar que las políticas y procedimientos de la empresa se mantengan efectivos ante los cambios en el entorno operativo. Esta actualización debe llevarse a cabo por el gerente general, en coordinación con los gerentes de otras áreas, de manera regular, preferiblemente de forma anual. Durante el proceso de actualización, es importante revisar y evaluar el sistema de control interno existente, identificando posibles debilidades y puntos de mejora.

4.7 Evaluación del control interno

La evaluación del control interno consiste en examinar y evaluar los sistemas y procedimientos de control interno implementados en la empresa. Este proceso resulta crucial para identificar posibles debilidades y áreas de mejora en los controles internos existentes, permitiendo así la implementación de acciones correctivas que refuercen la estructura de control de la empresa. Se utilizarán cuestionarios con preguntas específicas para evaluar los controles internos de cada área de la empresa.

V. Procedimientos de control interno

5.1 Caja

Objetivo

El objetivo del control interno de caja es garantizar la seguridad y precisión en la gestión del efectivo de caja, protegiendo los fondos contra usos inadecuados o errores, y asegurando que todas las transacciones en caja cumplan con las políticas establecidas.

Alcance

Las normativas establecidas para el manejo de caja están destinadas únicamente para el personal responsable de caja y la administración.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. Se deberá de asignar un responsable para el área caja, quién será el único personal autorizado para gestionar la caja.	Gerente comercial	Gerente general	Una vez (al designar un colaborador)
2. El acceso al área de caja estará restringido, permitiendo únicamente el ingreso del cajero y del supervisor encargado de realizar el arqueo.	Auxiliar comercial	Gerente comercial y gerente general	Permanente
3. El personal responsable de caja tendrá que recibir capacitación conforme a las políticas establecidas para las operaciones de caja.	Gerente comercial	Gerente general	Cuando haya actualizaciones y cuando ingreso nuevo personal
4. La separación de funciones será fundamental para garantizar que la custodia y el manejo de fondos en el área de caja no se mezclen con el registro de las operaciones efectuadas.	Gerente comercial	Gerencia general	Permanente
5. Cada ingreso recibido en caja deberá estar respaldado con una factura original y su copia, la cual	Cajero (auxiliar comercial)	Gerente comercial	Cada operación

tendrá que estar pre-numerada y contener la información requerida para su identificación y registro.			
6. En caso de que una factura de caja deba anularse por algún inconveniente, se utilizará un sello del gerente comercial, y el juego completo será archivado para constatar la anulación.	Cajero (auxiliar comercial)	Gerente comercial	Cuando ocurra
7. El cierre de caja se llevará a cabo diariamente mediante un arqueo, que el cajero deberá realizar en presencia de un supervisor, quien puede ser el gerente comercial o, en su ausencia, el gerente general. El comprobante del arqueo deberá incluir la firma de ambas partes.	Cajero (auxiliar comercial)	Gerente comercial o Gerente general	Diario
8. Cuando se detecten faltantes en caja durante el arqueo, estos deberán ser cargados a la cuenta del cajero, mientras que los sobrantes serán registrados como otros ingresos.	Gerente comercial	Gerente general	Cuando ocurra
9. Al cierre de cada jornada, el comprobante del arqueo realizado será almacenado en el archivador designado, respetando el orden cronológico.	Cajero (auxiliar comercial)	Gerente Comercial	Diario
10. Una vez finalizado el cierre, los fondos de caja tendrán que ser trasladados a la caja de seguridad de la empresa por el supervisor del arqueo.	Gerente comercial	Gerente general	Diario (tras cierre de operaciones)
11. Todos los ingresos generados deberán ser depositados y registrados en las cuentas bancarias asignadas para las operaciones de Loaisiga Solutions, a más tardar el siguiente día hábil.	Gerente comercial	Gerente general	Diario o siguiente día hábil
12. La caja no podrá utilizarse para solventar gastos menores, ya que para este propósito existe la caja chica.	Cajero (auxiliar comercial)	Gerente comercial	Permanente
13. La documentación de caja será resguardada por el área comercial, con acceso exclusivo para el gerente comercial y el gerente general.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente

14. Cualquier inconveniente detectado deberá ser reportado de manera inmediata mediante llamada telefónica al gerente comercial o, en caso de ausencia, al gerente general.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente comercial o Gerente general	Cuando ocurra
---	---------------------------------------	-------------------------------------	---------------

5.2 Caja chica

Objetivo

El objetivo del control interno de caja chica es garantizar la seguridad y precisión en la gestión de los fondos de caja chica de la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas para el manejo de caja chica están destinadas únicamente para el personal responsable de caja chica y la administración.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. Se debe crear un fondo fijo de caja chica destinado a cubrir gastos menores de la empresa.	Gerente general	Gerente comercial	Una vez (al establecer el fondo)
2. La administración determinará el monto de efectivo adecuado para mantenerse en caja chica, considerando la frecuencia y volumen de transacciones menores que deban cubrirse.	Gerente general	Gerente comercial	Periódico (según necesidad)
3. El monto máximo a pagar con los fondos de caja chica deberá definirse tomando en cuenta el valor total de los pagos menores efectuados en el mes.	Gerente general	Gerente comercial	Mensual
4. Los fondos de caja chica tendrán que manejarse de manera independiente respecto a los fondos de caja general, evitando cualquier interferencia entre ambos.	Encargado de caja chica (Gerente de ventas)	Gerente general	Permanente

5. La gestión de los fondos de caja chica será responsabilidad de un encargado asignado, distinto del personal a cargo de la caja y del registro de transacciones.	Encargado de caja chica (Gerente de ventas)	Gerente general	Permanente
6. Los arqueos periódicos sorpresivos deberán ejecutarse para comprobar la disponibilidad de los fondos, realizados por personal ajeno a la gestión de caja y el registro de transacciones. El comprobante del arqueo incluirá la firma del responsable de caja chica y del supervisor encargado del proceso.	Gerente comercial	Gerente general	Periódico
7. Los faltantes detectados en caja chica durante el arqueo serán registrados y cargados a la cuenta del responsable del fondo.	Gerente comercial	Gerente general	Cuando ocurra
8. La reposición del fondo de caja chica tendrá lugar mediante el traslado de efectivo desde la caja de seguridad hacia la persona encargada, contando con la previa autorización del gerente general.	Encargado de caja chica (Gerente de ventas)	Gerente general	Cada reposición
9. La operación de traslado de fondos desde la caja de seguridad a la caja chica deberá registrarse por el gerente comercial y contar con la autorización del gerente general.	Gerente comercial	Gerente general	Cada reposición
10. La documentación y los fondos de caja chica requerirán ser resguardados en el archivador designado, respetando el orden cronológico.	Encargado de caja chica (Gerente de ventas)	Gerente comercial	Permanente
11. Todo pago realizado con el fondo de caja chica deberá respaldarse mediante un recibo pre numerado, previamente aprobado por el personal responsable.	Encargado de caja chica (Gerente de ventas)	Gerente general o Gerente comercial	Cada operación
12. Los montos reflejados en los recibos de caja chica se expresarán tanto en letras como en cifras para mayor claridad.	Encargado de caja chica (Gerente de ventas)	Gerente general y gerente comercial	Cada operación
13. La anulación de un recibo de caja chica deberá efectuarse en caso necesario utilizando un sello de anulación del gerente general, asegurando su adecuado archivo.	Encargado de caja chica (Gerente de ventas)	Gerente general	Cuando ocurra
14. Los inconvenientes detectados serán reportados de manera inmediata mediante correo electrónico dirigido al personal administrativo involucrado.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente general o Gerente comercial.	Cuando ocurra

5.3 Banco

Objetivo

El objetivo del control interno de bancos es garantizar la seguridad y precisión de las operaciones que involucren las cuentas bancarias de la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas únicamente para el personal responsable del manejo de las cuentas bancarias y la administración.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. Toda cuenta bancaria deberá aperturarse a nombre de la empresa Loaisiga Solutions, garantizando su correcta identificación.	Gerente general	Propietarios	Cada apertura de cuenta
2. La apertura y el cierre de cuentas bancarias se formalizarán mediante la gestión del gerente general, quien deberá informar oportunamente a los propietarios.	Gerente general	Propietarios	Cuando ocurra
3. La administración de las cuentas bancarias de la empresa será responsabilidad del gerente general, con el respaldo del gerente comercial en caso de ausencia.	Gerente general y Gerente comercial	Propietarios	Permanente
4. Cada cuenta bancaria destinada a las operaciones de la empresa contará con un registro de movimientos que facilite el control y seguimiento financiero.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
5. Los movimientos de cada cuenta bancaria se registrarán en un archivo protegido de Excel, asegurando el acceso exclusivo del gerente comercial y del gerente general.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
6. La fecha de la transacción, el concepto correspondiente y el monto del ingreso o	Gerente comercial	Gerente general	Cada transacción

egreso deberán documentarse en los registros de cuentas bancarias.			
7. Las conciliaciones bancarias mensuales serán ejecutadas para cada cuenta, permitiendo la verificación y corrección de los movimientos financieros.	Gerente comercial	Gerente general	Mensual
8. La documentación generada por las operaciones bancarias de la empresa será resguardada por el área comercial, estableciendo un mecanismo de reporte hacia la gerencia general y los propietarios.	Gerente comercial y auxiliar comercial	Gerente general y Propietarios	Permanente
9. Cualquier inconveniente detectado en las cuentas bancarias deberá reportarse de manera inmediata mediante llamada telefónica o correo electrónico al gerente general.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente general	Cuando ocurra

Conciliaciones Bancarias

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. La conciliación de los saldos de todas las cuentas bancarias de la empresa será realizada diariamente por el área comercial, empleando los estados de cuenta emitidos por el banco y los registros internos de transacciones financieras.	Gerente comercial	Gerente general	Mensual
2. Las partidas incluidas en una conciliación bancaria deberán ser aclaradas o ajustadas diariamente, evitando la acumulación de discrepancias sin resolver.	Gerente comercial	Gerente general	Dentro de 30 días de la conciliación
3. La documentación y el archivo de las conciliaciones bancarias efectuadas por la gerencia comercial deberán conservarse adecuadamente para garantizar la trazabilidad y constancia del proceso.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
4. El acceso a la documentación estará habilitado para el área comercial, la gerencia general y cualquier socio que lo solicite formalmente, permitiendo la verificación y constatación de los saldos bancarios.	Gerencia comercial	Gerente general	Permanente

5. Cada conciliación bancaria deberá incluir los débitos y créditos reflejados en los estados de cuenta bancarios que no estén registrados en la contabilidad de la empresa, así como los movimientos financieros internos que no aparezcan en los registros del banco.	Gerente comercial	Gerente general	Mensual
6. Cualquier inconveniente detectado en el proceso de conciliación será reportado de manera inmediata mediante llamada telefónica o correo electrónico dirigido al gerente general.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente general	Cuando ocurra

5.4 Inventarios

Objetivo

Proporcionar los controles necesarios para que se pueda operar con mayor eficiencia y seguridad los inventarios de suministros utilizados para las operaciones de la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas únicamente para el personal responsable de la gestión de los inventarios y la administración.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. La empresa dispondrá de un espacio físico adecuado para el almacenamiento de los suministros del inventario, facilitando su resguardo, control y correcta identificación.	Auxiliar comercial	Gerente comercial y Gerente general	Permanente
2. Los niveles mínimos y máximos de existencias en el inventario deberán establecerse con el propósito de programar y ejecutar adquisiciones oportunas.	Gerente comercial	Gerente general	Periódico (según necesidades)

3. La recepción y el almacenamiento de los insumos comprados estarán a cargo del auxiliar comercial, mientras que el gerente comercial tendrá la responsabilidad de cotejar los productos ingresados a la bodega con los documentos soporte, como la orden de compra y la factura de compra.	Auxiliar comercial y Gerente comercial	Gerente general	Cada compra
4. El retiro de los suministros necesarios del inventario ocurrirá al realizar un servicio de embalaje para determinado producto, siendo el auxiliar comercial responsable de dicho proceso, el gerente comercial garantizará que los insumos retirados son los adecuados para el embalaje seguro del producto.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Cada servicio de embalaje
5. Un reporte de recepción y salida de insumos será elaborado cada vez que se realicen movimientos en la bodega, permitiendo un control detallado de los materiales.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Cada movimiento en bodega
6. Se llevará a cabo la implementación de un sistema de registro perpetuo para el control eficiente de las existencias de inventario en la empresa.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
7. Todas las entradas y salidas de los suministros deberán registrarse en un Kardex, asegurando la trazabilidad y precisión de los movimientos de inventario.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Permanente
8. El auxiliar comercial asumirá la responsabilidad del manejo del Kardex, bajo la supervisión del gerente comercial, quien garantizará el uso adecuado del sistema de registro.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Permanente
9. La ejecución de un inventario físico mensual estará bajo la responsabilidad del gerente general, contando con el apoyo del área de ventas para verificar la concordancia entre los registros y las existencias reales.	Gerente general y Gerente de ventas.	Propietarios	Mensual
10. Cualquier faltante detectado durante el inventario físico será cargado a la cuenta del auxiliar comercial.	Gerente general	Gerente comercial	Cuando ocurra
11. La baja de insumos obsoletos, dañados o perdidos será realizada oportunamente en los registros Kardex,	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Cuando ocurra

contando siempre con una justificación documentada.			
12. La detección de inconvenientes deberá ser reportada de manera inmediata mediante llamada telefónica al gerente comercial o, en su ausencia, al gerente general.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente comercial o Gerente general	Cuando ocurra

5.5 Propiedad, planta y equipos

Objetivo

Proporcionar controles efectivos para el uso adecuado de los activos fijos con los que cuenta la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas a ser aplicadas todos los activos fijos que posee la empresa Loasiga Solutions.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. La administración deberá garantizar el mantenimiento adecuado de las instalaciones y equipos de trabajo, asegurando su óptimo funcionamiento y conservación.	Gerente general	Propietarios	Permanente
2. Se deberá mantener un registro detallado para cada activo fijo de la empresa, incluyendo la fecha de adquisición, descripción, costo, ubicación, número de identificación y el personal asignado.	Gerente general	Propietarios	Permanente
3. Todas las adquisiciones y reparaciones de activos fijos deberán efectuarse mediante una solicitud documentada, que contará con la autorización de los propietarios.	Gerente general	Propietarios	Cada adquisición o reparación
4. La gestión de adquisiciones y registro de activos fijos será responsabilidad del gerente	Gerente general	Propietarios	Permanente

general, quien rendirá cuentas a los propietarios sobre el manejo de estos bienes.			
5. La documentación de todas las adquisiciones y reparaciones deberá ser archivada, garantizando la trazabilidad de la operación.	Gerente general	Propietarios	Permanente
6. Un código de identificación único deberá asignarse a cada activo fijo de la empresa, asegurando su fácil reconocimiento mediante una colocación visible. Responsabilidad que recae en el gerente general.	Gerente general	Propietarios	Cada activo fijo existente
7. La correcta utilización y control de la propiedad, planta y equipo asignados será responsabilidad de cada gerente de área de la empresa.	Gerentes de área	Gerente general	Permanente
8. El uso exclusivo de los activos fijos para los fines previstos por la empresa deberá garantizarse por medio de supervisiones de la gerencia general, evitando de esta manera desviaciones en su propósito.	Gerente general	Propietarios	Periódico
9. Una verificación física anual será ejecutada para los activos fijos registrados, proceso que estará a cargo del gerente general con el apoyo del gerente comercial.	Gerente general y Gerente comercial	Propietarios	Anual
10. La venta de activos fijos requerirá la autorización previa de los propietarios, asegurando la correcta documentación y archivo de la operación.	Gerente general	Propietarios	Cuando ocurra
11. La baja de los activos fijos vendidos deberá ser registrada en el inventario de activos fijos de la empresa, manteniendo actualizado el control sobre los activos.	Gerente general	Propietarios	Cuando ocurra
12. Cualquier inconveniente detectado deberá reportarse de manera inmediata mediante correo electrónico o llamada telefónica a los propietarios.	Personal que detecta el inconveniente	Propietarios	Cuando ocurra

5.6 Compras

Objetivo

Proporcionar controles efectivos para asegurar la eficiencia y transparencia en las operaciones de compra de insumos.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas al personal encargado de las operaciones de compra y la administración.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. La determinación de los niveles mínimos y máximos de existencias en el inventario permitirá programar adquisiciones oportunas, evitando excedentes innecesarios.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
2. La autorización de solicitudes y órdenes de compra de insumos corresponderá exclusivamente al auxiliar comercial, quien deberá asegurarse de su revisión y aprobación por parte del gerente comercial.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Cada compra
3. La continuidad en el proceso de compra solo podrá realizarse tras la aprobación de la solicitud por el gerente comercial, permitiendo la elaboración de la orden correspondiente.	Auxiliar comercial	Gerente general	Cada compra
4. La gestión de compras deberá ejecutarse únicamente sobre los insumos detallados en la orden de compra, garantizando que el auxiliar de compras los adquiera a través de los proveedores asignados.	Auxiliar de compras	Auxiliar comercial y Gerente comercial	Cada compra
5. El pago al contado será obligatorio en todas las adquisiciones de insumos, evitando la acumulación de deudas con proveedores.	Auxiliar comercial	Gerente comercial y Gerente general	Cada compra
6. La digitalización de los recibos de compras deberá enviarse al auxiliar comercial mediante correo electrónico.	Auxiliar de compras	Auxiliar comercial y Gerente comercial	Cada compra
7. El traslado de los insumos adquiridos a las bodegas de resguardo de los proveedores de servicios de envíos internacionales deberá notificarse al auxiliar comercial y a los auxiliares de servicios externos.	Auxiliar de compras	Auxiliar comercial y Auxiliares de servicios externos.	Cada compra

8. La creación de las guías de embarque para la importación de los insumos adquiridos corresponderá al auxiliar comercial, con la posibilidad de delegarse al gerente comercial en caso de ausencia.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Cada compra
9. La asignación de guías de embarque a los insumos almacenados en las bodegas de los proveedores de envíos internacionales deberá ser realizada por los auxiliares de servicios externos.	Auxiliares de servicios externos	Auxiliar comercial y Gerente comercial	Cada envío
10. La verificación de los productos requerirá que los auxiliares de servicios externos envíen fotografías de los artículos junto con sus respectivas guías de embarque al auxiliar comercial.	Auxiliares de servicios externos	Auxiliar comercial	Cada envío
11. El seguimiento de los suministros deberá basarse en las guías de embarque, desde el inicio del envío hasta su llegada a Nicaragua.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Cada envío
12. La recepción de los insumos en la sucursal deberá incluir la validación correspondiente, cotejando los productos entregados con la orden de compra.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Cada recepción
13. Se deberá archivar toda la documentación originada por las operaciones de compras de insumos, teniendo acceso a ella el área comercial y el gerente general.	Auxiliar comercial	Gerente comercial y Gerente general	Permanente
14. La supervisión de las operaciones de compra de insumos deberá ejecutarse de manera periódica, responsabilidad que recaerá en el gerente general.	Gerente general	Propietarios	Periódico
15. La notificación inmediata de inconvenientes deberá comunicarse mediante llamada telefónica al gerente comercial o, en caso de ausencia, al gerente general.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente comercial o Gerente general	Cuando ocurra

5.7 Nómina

Objetivo

Proporcionar controles efectivos para asegurar la eficiencia y transparencia en la elaboración y procesamiento de la nómina de la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas al personal encargado de la elaboración de la nómina de la empresa y la administración.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. La autorización para la elaboración de las nóminas corresponderá exclusivamente al gerente comercial, quien será responsable del proceso.	Gerente comercial	Gerente general	Cada período de pago
2. La revisión del control de asistencia del personal y el cumplimiento de las metas de ventas de los vendedores deberá realizarse antes de proceder con la nómina.	Gerente comercial	Gerente general	Cada período de pago
3. Se utilizarán hojas de cálculo de Excel para la elaboración de la nómina.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
4. Limitar el acceso a las hojas de cálculo de la nómina a personal autorizado, utilizando contraseñas seguras para el archivo Excel.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
5. Las nóminas elaboradas deberán presentarse ante el gerente general para su revisión y aprobación antes de proceder con los pagos.	Gerente comercial	Gerente general	Cada nómina
6. Se realizarán recálculos para asegurar la precisión de los valores registrados en la nómina.	Gerente general	Gerente de ventas	Cada nómina
7. La aprobación de cualquier cambio o ajuste aplicado en la nómina del personal	Gerente comercial	Gerente general	Cada ajuste

deberá ser gestionada por el gerente general antes de su implementación.			
8. La entrega de pagos al personal se efectuará en efectivo, directamente en la oficina del gerente general. Únicamente el auxiliar de compras y los auxiliares de servicios externos recibirán sus pagos a través de PayPal.	Gerente general	Propietarios	Cada período de pago
9. La emisión y entrega de comprobantes de pago de nómina deberá ejecutarse con la firma del trabajador para constatar la transacción. El personal ubicado en el extranjero deberá confirmar la recepción de su pago mediante correo electrónico dirigido al gerente general.	Gerente general	Gerente comercial	Cada período de pago
10. La documentación de todas las operaciones relacionadas con la nómina deberá ser archivada por el área comercial y la gerencia general.	Gerente comercial y Gerente general	Propietarios	Permanente
11. La notificación inmediata de cualquier inconveniente detectado deberá realizarse mediante llamada telefónica o correo electrónico al gerente general y al personal involucrado.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente general	Cuando ocurra

5.8 Ingresos

Objetivo

Proporcionar controles efectivos para asegurar la transparencia en el proceso de registro y reconocimiento de ingresos en la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas al personal encargado de la gestión y control de los ingresos de la empresa.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. Es necesario llevar un registro de los ingresos en un libro de control de egresos e ingresos.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
2. Cada ingreso debe estar adecuadamente respaldado con la documentación correspondiente que permita identificar claramente su origen.	Gerente comercial	Gerente general	Cada ingreso
3. El responsable del registro y reconocimiento de los ingresos será el gerente comercial.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
4. La labor de registro del libro de control de ingresos será exclusiva del gerente comercial, mientras que la verificación de los datos con la documentación soporte quedará bajo la supervisión del gerente general.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
5. La trazabilidad de las operaciones se garantizará mediante la revisión y archivo de la documentación que respalda los ingresos registrados, organizándola en orden cronológico.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
6. La notificación inmediata de cualquier inconveniente detectado deberá realizarse mediante llamada telefónica o correo electrónico al gerente general y al personal involucrado.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente general	Cuando ocurra

5.9 Gastos

Objetivo

Proporcionar controles efectivos para asegurar la transparencia en el proceso de registro y reconocimiento de gastos en la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas al personal encargado de la gestión y control de los gastos de la empresa.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. Es necesario llevar un registro de los gastos en un libro de control de egresos e ingresos.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
2. La correcta identificación de cada gasto dependerá de su documentación correspondiente, garantizando un respaldo adecuado.	Gerente comercial	Gerente general	Cada gasto
3. La responsabilidad del registro y reconocimiento de los gastos corresponderá al gerente comercial.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
4. La clasificación de los gastos deberá realizarse según las operaciones de la empresa, facilitando su control y seguimiento posterior.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
5. El acceso al libro de control de gastos estará restringido al gerente comercial, quien será responsable del registro de las transacciones, y al gerente general, encargado de verificar la información registrada con la documentación soporte.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
6. El gerente general planificará y elaborará un presupuesto de gastos para tener un mejor control de los gastos.	Gerente general	Propietarios	Mensual
7. La autorización de cada desembolso deberá ser concedida por el gerente general, asegurando un manejo adecuado de los recursos.	Gerente general	Propietarios	Cada desembolso
8. Cada desembolso deberá estar acompañado de su adecuada documentación, permitiendo su correcto registro y posterior verificación.	Gerente comercial	Gerente general	Cada desembolso
9. La trazabilidad de las operaciones se garantizará mediante la revisión y archivo de la documentación que respalda los gastos registrados, organizándola en orden cronológico.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
10. La identificación y reporte de cualquier inconveniente deberá realizarse de manera inmediata mediante llamada telefónica o correo electrónico dirigido al gerente general y al personal administrativo involucrado.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente general	Cuando ocurra

5.10 Impuestos por pagar

Objetivo

Proporcionar controles efectivos para asegurar para el manejo y pago oportuno de las obligaciones fiscales de la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas al personal encargado de la gestión y pago de las obligaciones fiscales de la empresa.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. Efectuar puntualmente los pagos de los impuestos correspondientes a los que está sujeta la empresa Loaisiga Solutions, evitando así la imposición de sanciones por incumplimiento fiscal.	Personal encargado de impuestos (Gerente comercial)	Gerente general	Según calendario fiscal
2. Se deberá resguardar adecuadamente todas las declaraciones presentadas en un archivador seguro, clasificándolas conforme al tipo de impuesto para facilitar su acceso y revisión.	Gerente comercial	Gerente general	Después de cada declaración
3. Garantizar que el personal encargado de las declaraciones posea los conocimientos necesarios para cumplir de manera correcta y puntual con las obligaciones tributarias de la empresa.	Gerente general	Propietarios	Anual / Cuando se incorpore nuevo personal
4. Desarrollar y mantener un calendario fiscal que permita realizar un seguimiento eficiente de las obligaciones tributarias, asegurando su cumplimiento dentro de los plazos establecidos.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
5. La identificación y reporte de cualquier inconveniente deberá realizarse de manera inmediata mediante llamada telefónica o correo electrónico dirigido al gerente general.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente general	Cuando ocurra

5.11 Área comercial

Objetivo

Proporcionar controles efectivos para asegurar que la eficiencia y transparencias del área comercial de la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas al personal encargado de las operaciones del área comercial y la administración.

Normas

Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. La formulación de políticas y procedimientos detallados para las operaciones del área comercial deberá ser responsabilidad conjunta del gerente comercial y la gerencia general, garantizando la eficiencia y seguridad en los procesos.	Gerente comercial y Gerente general	Propietarios	Anual / Según necesidad
2. La autorización para la recepción y utilización de suministros del inventario estará limitada al área comercial, asegurando su uso exclusivo en las labores de embalaje.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
3. La ejecución de los embalajes para los productos será tarea del auxiliar comercial, cuya labor deberá ser revisada y aprobada por el gerente comercial antes de su ejecución.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Cada embalaje
4. La administración de las importaciones y exportaciones de productos solicitados por los clientes deberá efectuarse mediante el área comercial, utilizando exclusivamente los proveedores asignados para envíos internacionales.	Gerente comercial	Gerente general	Cada operación
5. La creación de guías de embarque de importación y exportación deberá realizarse por el gerente comercial en el	Auxiliar comercial o	Gerente general	Cada guía de embarque

sistema proporcionado por los proveedores de servicios, asegurando que la información contenida sea completa y precisa.	Gerente comercial		
6. La gestión de seguros por daños o pérdidas de productos de clientes deberá ejecutarse conforme a los procedimientos establecidos por los proveedores de servicios.	Gerente comercial	Gerente general	Cuando sea necesario
7. El seguimiento de los productos exportados e importados deberá llevarse a cabo por el auxiliar comercial utilizando las guías de embarque, permitiendo un monitoreo adecuado de cada operación.	Auxiliar comercial	Gerente comercial	Permanente
8. El registro de los productos importados entregados en la sucursal por los proveedores de servicios deberá mantenerse actualizado con precisión por auxiliar comercial. En caso de ausencia la responsabilidad recae en el gerente comercial.	Auxiliar comercial y Gerente comercial	Gerente general	Cada recepción de productos
9. La emisión de órdenes de compra de insumos será exclusiva del área comercial, aplicándose únicamente cuando se requiera reponer existencias en el inventario.	Auxiliar comercial	Gerente comercial y Gerente general	Según necesidad
10. El área comercial participará en las labores de arqueo de caja para garantizar la integridad de los fondos.	Gerente comercial	Gerente general	Diario (al cierre de caja)
11. Deberá garantizarse la restricción de acceso a los registros y sistemas empleados por el área comercial, permitiendo su acceso únicamente por el gerente comercial, el auxiliar comercial y el gerente general.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
12. El archivo y revisión de la documentación generada por el área comercial deberá ser responsabilidad del gerente general y gerente comercial.	Gerente comercial	Gerente general	Permanente
13. La identificación y reporte de cualquier inconveniente deberá realizarse de manera inmediata mediante llamada telefónica o correo electrónico dirigido al gerente general y personal administrativo involucrado.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente general	Cuando ocurra

5.12 Área de ventas

Objetivo

Proporcionar controles efectivos para asegurar que la eficiencia y transparencias del área de ventas de la empresa.

Alcance

Las normativas establecidas están destinadas al personal encargado de las operaciones del área de ventas y la administración.

Normas

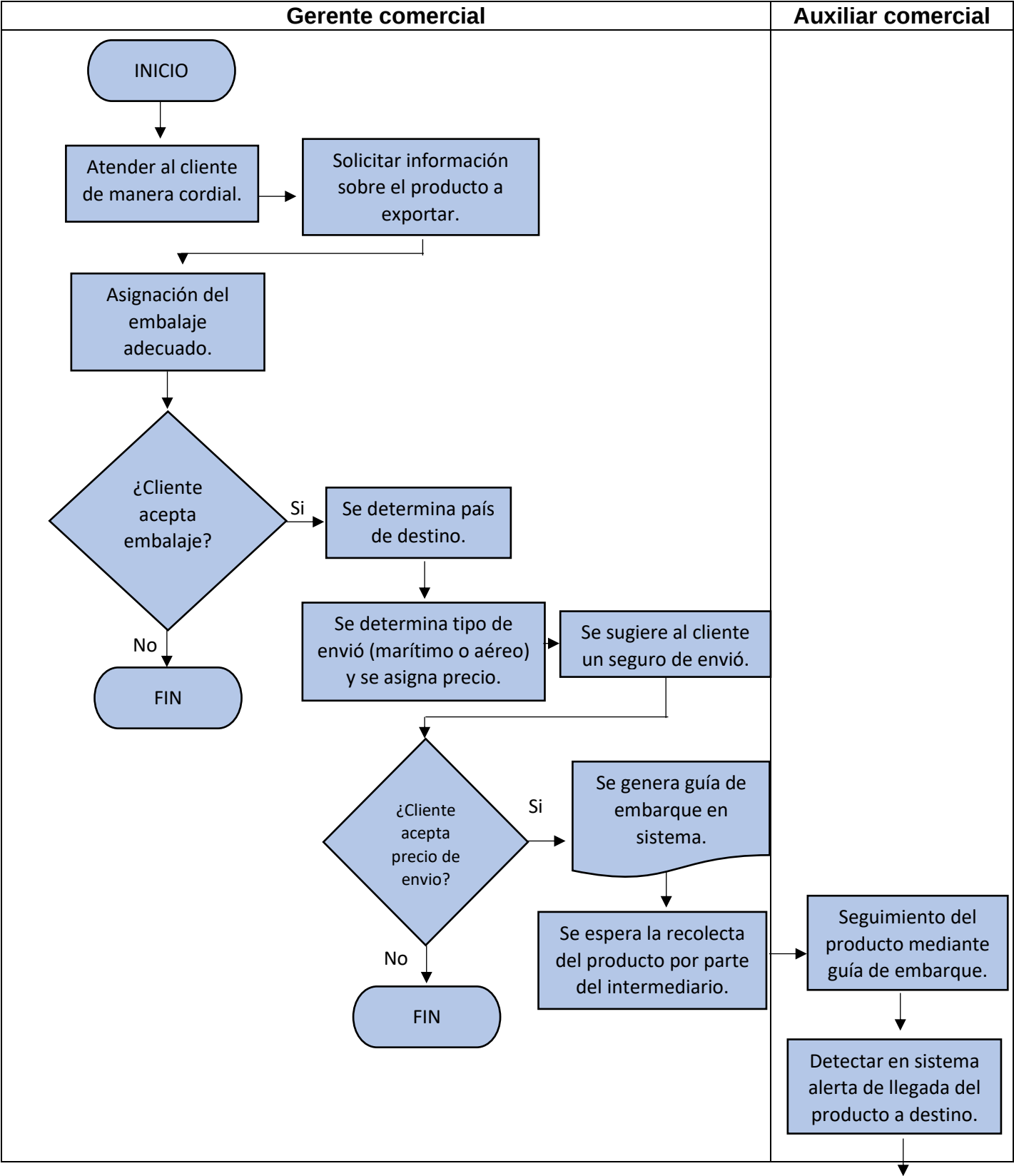
Control	Responsable	Supervisión	Frecuencia
1. La formulación de políticas y procedimientos detallados para el proceso de promoción de servicios deberá ser responsabilidad conjunta del gerente de ventas y la gerencia general, asegurando que todos los vendedores las conozcan y las apliquen en su labor diaria.	Gerente de Ventas y Gerencia General	Propietarios	Periódica
2. El gerente de ventas proporcionará seguimiento permanente a los productos artesanales ofrecidos en Amazon, asegurando su adecuada gestión en la plataforma.	Gerente de Ventas	Gerente general	Permanente
3. La notificación de las ventas de artesanías generadas a través de Amazon será responsabilidad del gerente de ventas, quien deberá comunicar la información al área comercial para iniciar el proceso de embalaje y envío.	Gerente de Ventas	Gerente Comercial	Permanente
4. La correcta identificación del origen de los ingresos provenientes de ventas en Amazon deberá respaldarse con documentos oficiales,	Gerente de Ventas	Gerente Comercial	Cada operación de venta

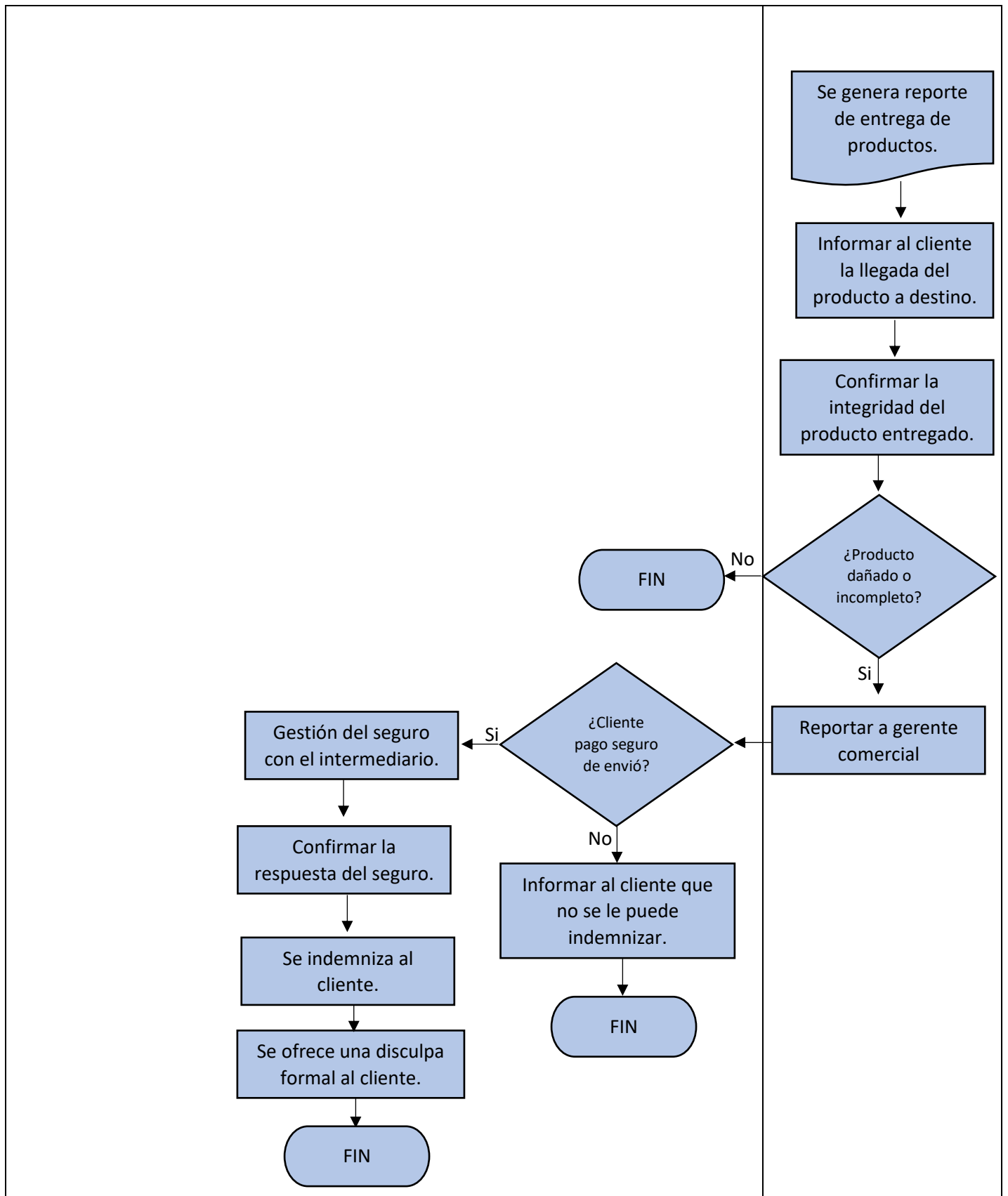
como el recibo de Amazon, los cuales deberán ser informados al área comercial.			
5. El gerente de ventas mantendrá un control y registro de los clientes captados por los vendedores, permitiendo crear, y mantener una cartera de clientes.	Gerente de Ventas	Gerente General	Permanente
6. La supervisión del desempeño de los vendedores deberá garantizarse mediante reportes de clientes captados, llamadas de seguimiento y reuniones periódicas.	Gerente de Ventas	Gerente General	Mensual
7. El gerente de ventas deberá realizar una evaluación mensual del desempeño de los vendedores con el propósito de verificar el cumplimiento de las metas establecidas para el área de ventas.	Gerente de Ventas	Gerente General	Mensual
8. La atención y notificación de inconvenientes reportados por los clientes deberán ser gestionados de manera inmediata por el personal del área de ventas, asegurando la comunicación efectiva con el área comercial y la gerencia general para una pronta resolución.	Gerente de ventas o Vendedores	Gerente General o Gerente comercial	Cuando ocurra
9. La elaboración y presentación de los consolidados sobre las operaciones del área de ventas deberá ser responsabilidad exclusiva del gerente de ventas, para su revisión y análisis por parte del gerente general.	Gerente de Ventas	Gerente General	Mensual
10. La identificación de inconvenientes en los procesos deberá notificarse de manera inmediata mediante llamada telefónica o correo electrónico dirigido al gerente general y, en caso necesario, al gerente comercial.	Personal que detecta el inconveniente	Gerente General	Cuando ocurra

VI. Matriz de cambios

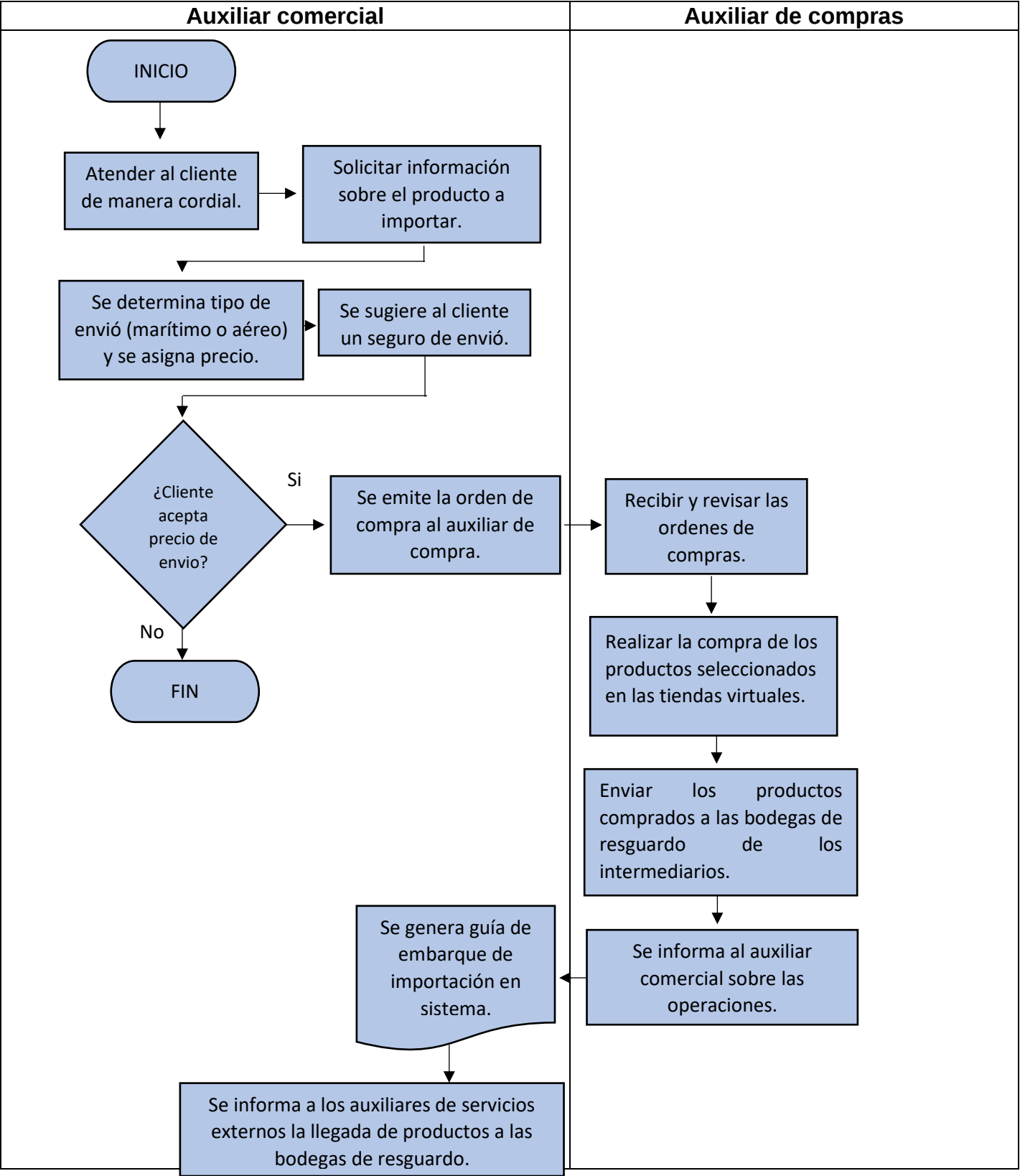
CAPÍTULO	VERSIÓN 001	VERSIÓN 002	ACCION
En este apartado se hará mención del capítulo o sección al que se aplicará un cambio.	En este apartado se hará mención de la parte específica del capítulo al cual se le aplicará un cambio.	En este apartado se hará mención del cambio aplicado el cual se verá reflejado en la versión más actualizada del manual.	En este apartado se detallará si el cambio fue una modificación, una adición, o eliminación.

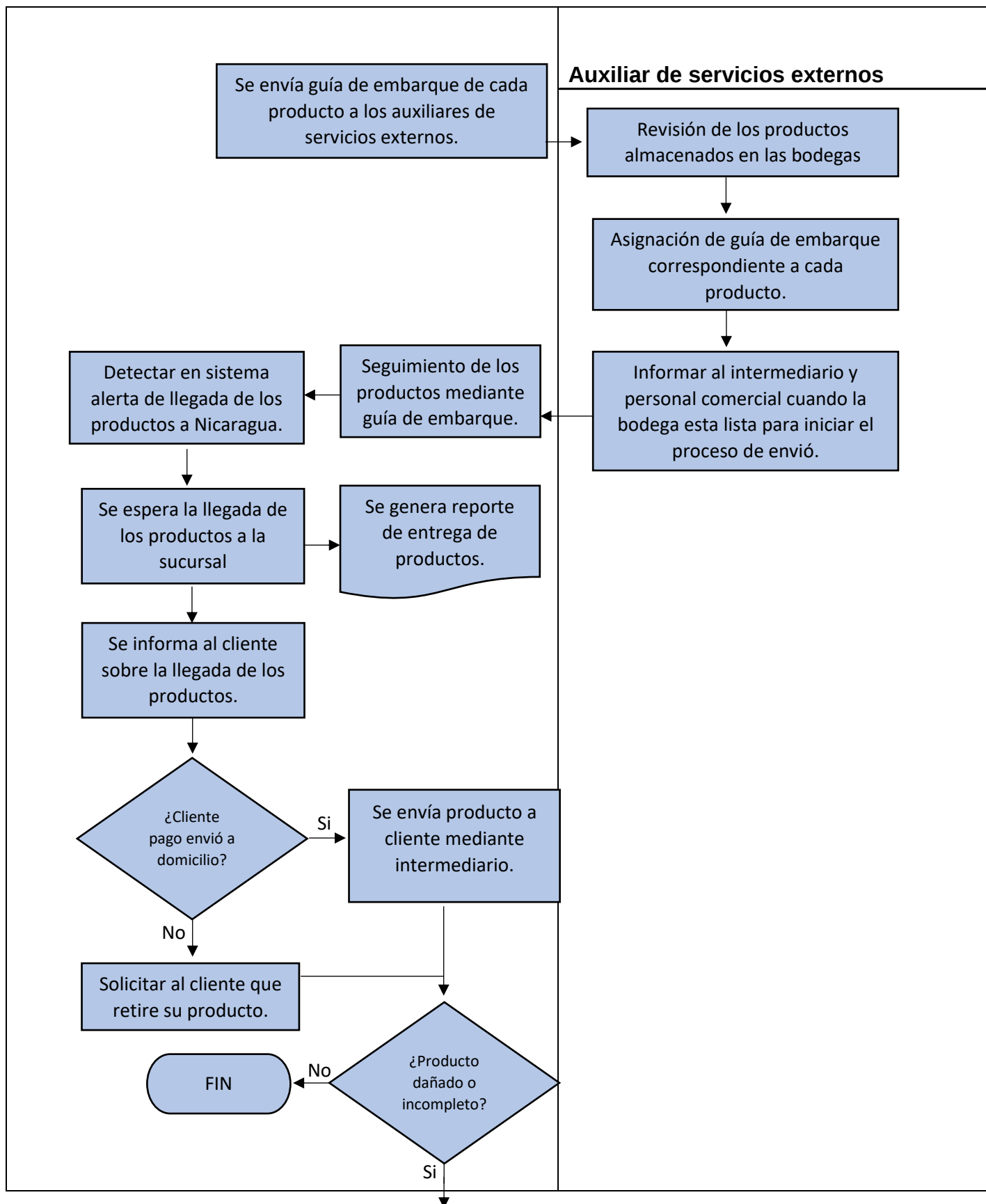
Anexo 12. Flujograma de proceso de exportación de productos mediante intermediario.

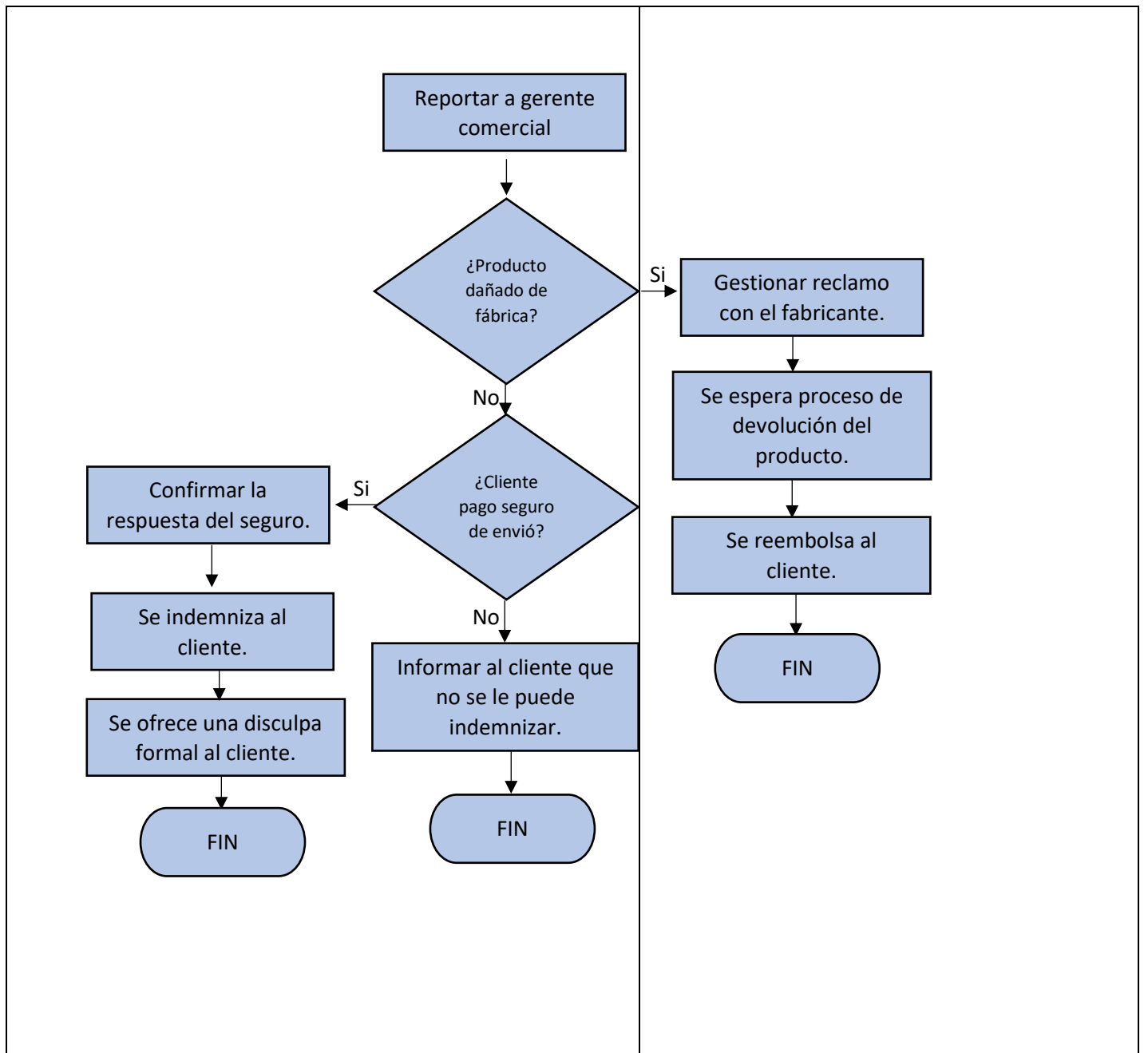




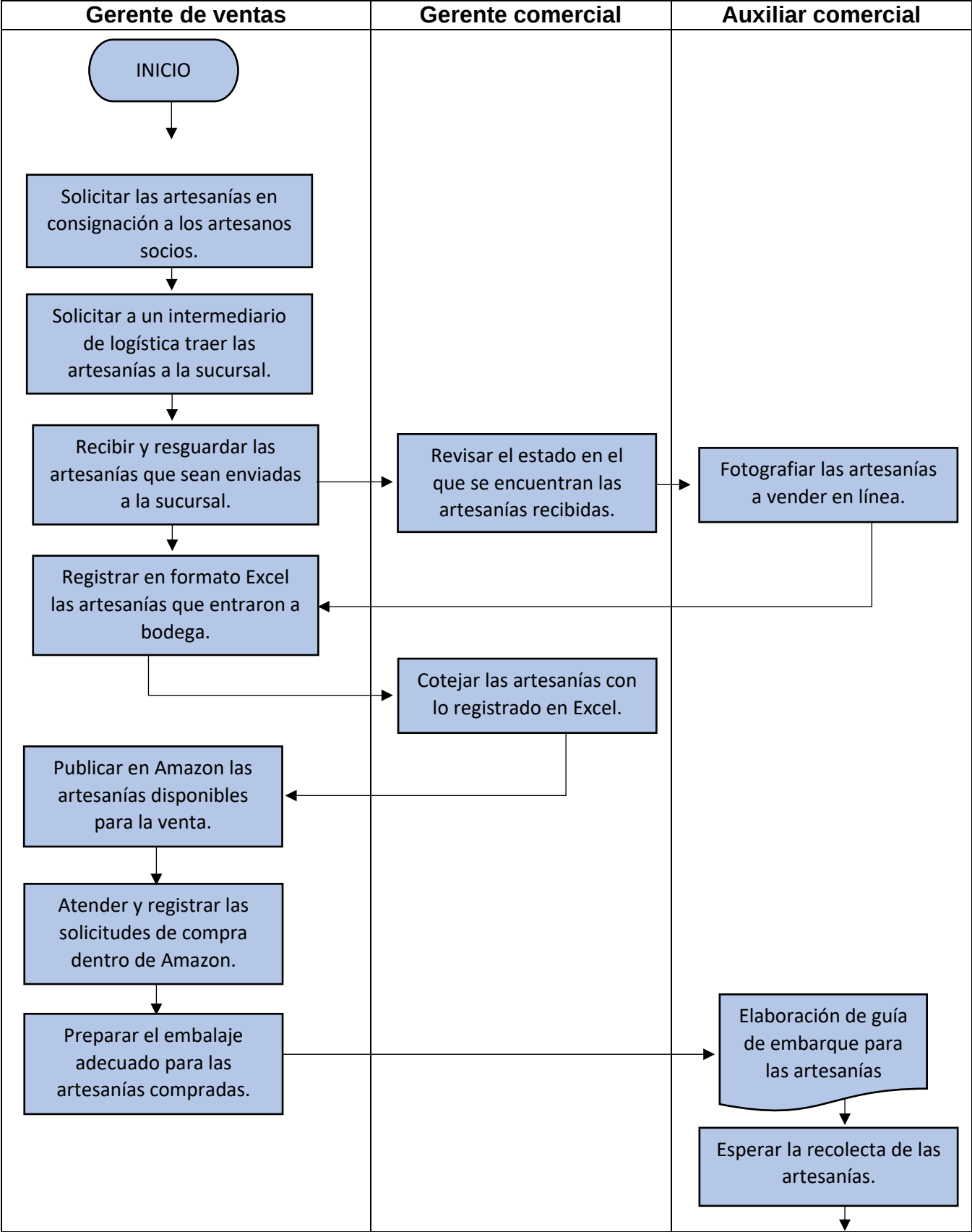
Anexo 13. Flujograma de proceso de importación de productos mediante intermediario.

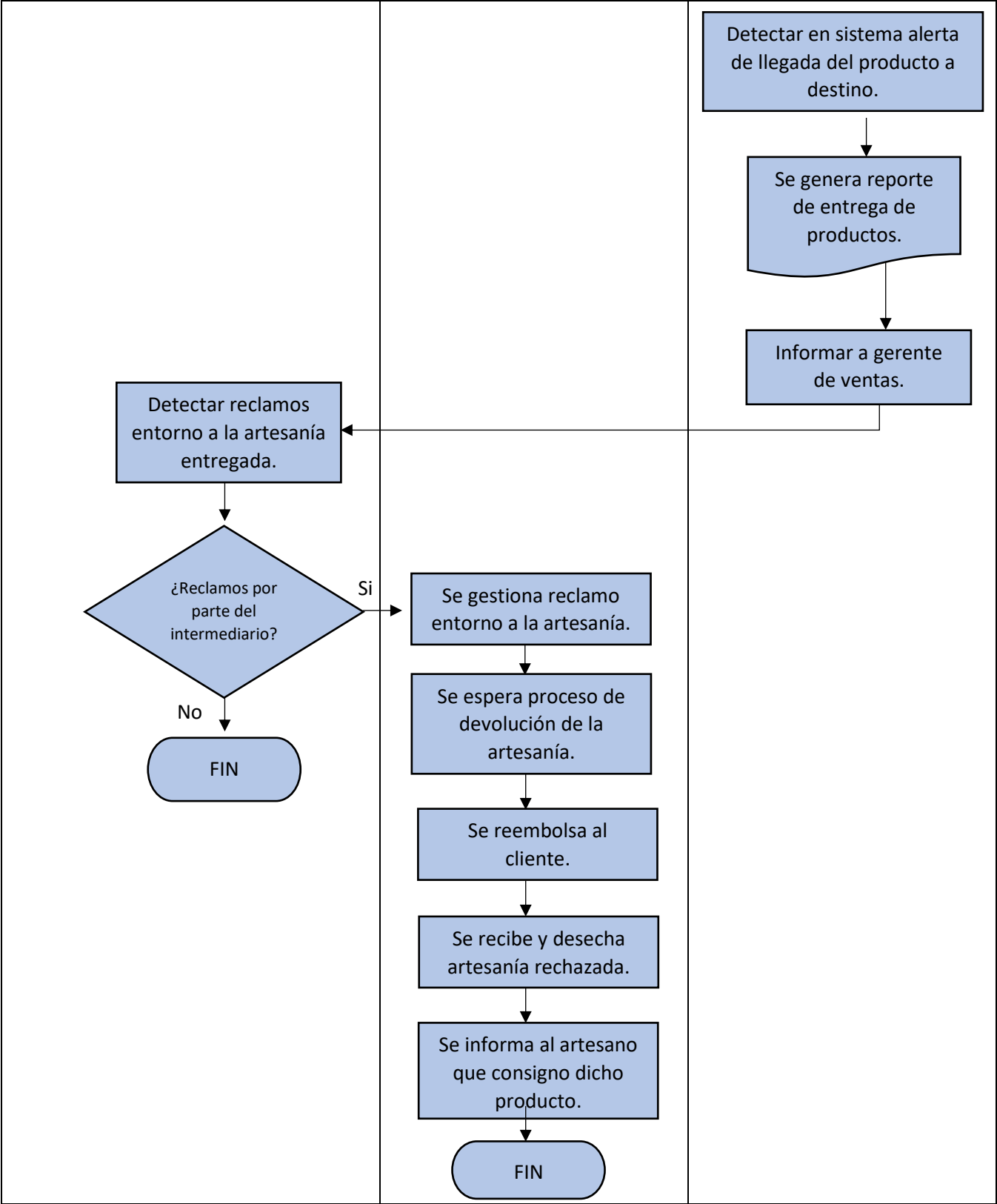






Anexo 14. Flujoograma de venta de artesanías en Amazon





Anexo 15. Formato de arqueo de caja

 LOAISIGA SOLUTIONS Simplify Your Needs	LOAISIGA SOLUTIONS																												
Arqueo de Caja																													
Fecha: 1) Hora de inicio: 2) Hora de término: 3)	Arqueo N° 4) 5) Responsable:																												
Saldo inicial:		6)																											
1. Efectivo		10)																											
7) Monedas																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 40%;">Denominación</th> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 40%;">Total</th> </tr> <tr><td>0.25</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>0.5</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="2">Total Monedas</td> <td></td> </tr> </table>	Denominación	Cantidad	Total	0.25			0.5			1			5			10			Total Monedas										
Denominación	Cantidad	Total																											
0.25																													
0.5																													
1																													
5																													
10																													
Total Monedas																													
8) Billetes																													
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 40%;">Denominación</th> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 40%;">Total</th> </tr> <tr><td>10</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>20</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>50</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>100</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>200</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>500</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1000</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="2">Total Billetes</td> <td></td> </tr> </table>	Denominación	Cantidad	Total	10			20			50			100			200			500			1000			Total Billetes		
Denominación	Cantidad	Total																											
10																													
20																													
50																													
100																													
200																													
500																													
1000																													
Total Billetes																													
9) Moneda extranjera																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 40%;">Denominación</th> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 40%;">Total</th> </tr> <tr><td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>20</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>50</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>100</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="2">Total</td> <td></td> </tr> </table>	Denominación	Cantidad	Total	1			5			10			20			50			100			Total							
Denominación	Cantidad	Total																											
1																													
5																													
10																													
20																													
50																													
100																													
Total																													
2. Equivalentes de efectivo		12)																											
11)																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 80%;">Cheques</th> <th style="width: 20%;">Total</th> </tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr> <th>Otros</th> <th></th> </tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> </tr> </table>	Cheques	Total			Otros				Total																				
Cheques	Total																												
Otros																													
Total																													
3. Documentos		15)																											
13) Ingresos																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 80%;">Facturas</th> <th style="width: 20%;">Total</th> </tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr> <th>Notas de crédito</th> <th></th> </tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr> <th>Otros</th> <th></th> </tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Total ingresos</td> <td></td> </tr> </table>	Facturas	Total			Notas de crédito				Otros				Total ingresos																
Facturas	Total																												
Notas de crédito																													
Otros																													
Total ingresos																													
14) Gastos																													
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 80%;">Facturas</th> <th style="width: 20%;">Total</th> </tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr> <th>Notas de debito</th> <th></th> </tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr> <th>Notas de crédito</th> <th></th> </tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr> <th>Otros</th> <th></th> </tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Total gastos</td> <td></td> </tr> </table>	Facturas	Total			Notas de debito				Notas de crédito				Otros				Total gastos										
Facturas	Total																												
Notas de debito																													
Notas de crédito																													
Otros																													
Total gastos																													
16) 4. Resumen		25) OBSERVACIONES																											
Saldo inicial 17) Documentos 18) Saldo esperado 19) Efectivo 20) Equivalentes de efectivo 21) Total 22) Diferencia 23)																													
24)	26) Elaborado por	27) Supervisado por																											
Faltante Sobrante																													

Descripciones del formato de arqueo de caja.

1. Se registra la fecha del arqueo.
2. Se registra la hora en que inició el arqueo.
3. Se registra la hora de finalización del arqueo.
4. Se registra el número de arqueo.

5. Se coloca el nombre del responsable de caja.
6. En este apartado se registra el saldo (monto de efectivo) con el que inicia caja.
7. En este apartado se registra la cantidad de monedas encontradas durante el arqueo, tomando como referencia las denominaciones establecidas en la tabla.
8. En este apartado se registra la cantidad de billetes encontrados durante el arqueo, tomando como referencia las denominaciones establecidas en la tabla.
9. En este apartado se registra la cantidad de billetes y monedas extranjeras (dólar estadounidense) encontrados durante el arqueo, tomando como referencia las denominaciones establecidas en la tabla.
10. En este apartado se registra la sumatoria total de billetes y monedas tanto nacionales como extranjeras encontradas durante el arqueo.
11. En este apartado se registran los equivalentes de efectivo encontrados de acuerdo a la clasificación establecida en la tabla.
12. En este apartado se registra la sumatoria total de los equivalentes de efectivo encontrados durante el arqueo.
13. En este apartado se registran los documentos comprobantes de ingresos, de acuerdo a la clasificación establecida en la tabla.
14. En este apartado se registran los documentos comprobantes de egresos, de acuerdo a la clasificación establecida en la tabla.
15. En este apartado se registra la sumatoria de los documentos comprobantes de ingresos menos los comprobantes de egresos.
16. El apartado de resumen está destinado a determinar si existe un sobrante o faltante.
17. Se coloca el saldo inicial de caja.
18. Se coloca la sumatoria total de documentos.
19. El saldo esperado se obtiene sumando el saldo inicial más documentos.
20. Se coloca el monto del efectivo encontrado durante el arqueo.
21. Se coloca la sumatoria de los equivalentes de efectivo encontrados durante el arqueo.
22. Se realiza la sumatoria del efectivo con los equivalentes de efectivo.
23. La diferencia se encuentra restando al saldo esperado la sumatoria del efectivo y equivalentes de efectivo.
24. Se marca con una "x" la diferencia encontrada, de acuerdo a la clasificación de la tabla encontrada.
25. En este apartado se realizan las observaciones pertinentes al proceso de arqueo.
26. Firma la persona que realizó el arqueo.
27. Firma la persona que supervisó el arqueo.

Anexo 16. Formato de nómina



LOAISIGA SOLUTIONS
Simplify Your Needs

NÓMINA LOAISIGA SOLUTIONS
PERIODO MARZO 2025

PERIODO MARZO 2025					6)		9)		10)	11)	12)	13)	14)	15)
1) # empleado	2) No. INSS	3) Nombres	4) Apellidos	5) Cargo	Ingresos	7)	Deducciones		Neto a pagar	Vacaciones	Decimo tercer mes	INSS patronal 21.5%	INATEC 2%	Provisión por antigüedad
					Salario mensual	INSS laboral 7%	8) IR laboral	Total deducciones						

17)
Elaborado por: _____

18)
Revisado por: _____

16) Tabla para calculo IR laboral

Concepto	Valores
Salario mensual	
Menos INSS 7%	
Ingreso gravable	
Por 12 meses	
Excedente	
IR % sobre exceso	
IR sobre exceso	
Impuesto base	
IR Anual	
IR Mensual	
Salario mensual neto	

Descripciones del formato de nómina.

1. En esta columna se registra el número de empleado asignado por la empresa.
2. En esta columna se registra el número de INSS del empleado.
3. En esta columna se registran los nombres del empleado.
4. En esta columna se registran los apellidos del empleado.
5. En esta columna se registra el cargo del empleado.
6. En esta columna se registra el salario bruto del empleado.
7. En esta columna se registra el INSS laboral.
8. En esta columna se registra el IR laboral.
9. En esta columna se registra la sumatoria de las deducciones en INSS laboral e IR.
10. En esta columna se registra el salario bruto menos deducciones (salario neto).
11. En esta columna se registra la provisión por vacaciones.
12. En esta columna se registra la provisión para el décimo tercer mes.
13. En esta columna se registra el INSS patronal.

14. En esta columna se registra el pago a INATEC.
15. En esta columna se registra la provisión por antigüedad.
16. Esta tabla servirá de apoyo para calcular el IR laboral de manera exacta y acorde a lo estipulado en la Ley No. 822.
17. Se registra el nombre y firma del personal a cargo de su elaboración.
18. Se registra el nombre y firma del encargado de revisar y autorizar la nómina.

Anexo 17. Formato de control de entradas y salidas de personal

LOAISIGA SOLUTIONS CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE PERSONAL



1) Fecha	2) Nombre y Apellido	3) Hora de Entrada	4) Hora de Salida	5) Firma

Nota: La hora de entrada y salida será proporcionada por el gerente general

6) Firma: _____
Gerente General

Descripciones del formato de control de ingreso y salida del personal.

1. En esta columna se registra la fecha del día laboral.
2. En esta columna se registran el nombre y apellido del trabajador.
3. En esta columna se registra la hora de entrada del trabajador.
4. En esta columna se registra la hora de salida del trabajador.
5. En esta columna firma el trabajador.
6. En este apartado firma el gerente general la asistencia del día.

Anexo 18. Formato de Kardex

Tarjeta de control insumos - Kardex

LOAISIGA SOLUTIONS		Periodo del 1 de marzo al 31 de marzo de 2025	
1) Producto:	2) Código:	3) Descripción:	
4) Ubicación:		5) Proveedor:	
6) Cantidad máxima:		7) Cantidad mínima:	
8) Método de evaluación: Promedio		9) Unidad de medida:	

[illegible]

Descripciones del formato de control de insumos - Kardex

1. En esta sección se registra el nombre del suministro.
2. Se registra el código asignado a dicho suministro.
3. Se registra una descripción del suministro.
4. Se detalla la ubicación en la que se encuentra el suministro.
5. Se registra el nombre del proveedor.
6. Se detalla la cantidad máxima de cada suministro.
7. Se detalla la cantidad mínima de cada suministro.
8. Se detalla el método de evaluación de inventarios.
9. Se detalla la unidad de medida usada para dicho suministro.
10. Se registra el número de transacción.
11. Se registra la fecha en la que ocurre la transacción.

12. Se registra una descripción breve de la transacción.
13. Se detalla el número de documento que soporta la transacción.
14. Se registra la cantidad de suministros que entran.
15. Se registra el costo unitario de los suministros que entran.
16. Se calcula y registra el costo total de los suministros entrantes.
17. Se registra la cantidad de suministros que salen.
18. Se registra el costo unitario de los suministros que salen.
19. Se calcula y registra el costo total de los suministros que salen.
20. Se calcula y registra la cantidad actual de suministros.
21. Se calcula y registra el costo promedio de los suministros.
22. Se registra el costo actual de los suministros.

Anexo 19. Formato de control de activos fijos



REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS
 LOAISIGA SOLUTIONS
 PERÍODO 2025

8)

1)	2)	DETALLE DEL ACTIVO FIJO 4)				7)	UBICACIÓN 9)		10)	11) COMPRA 12)		13)
Código de activo fijo	Descripción	3) Marca del activo	Modelo del activo	5) Número de serie	6) Estado	Área asignada	Espacio de ubicación	Responsable	Fecha de adquisición	Proveedor	Documento de compra	Precio de compra
											14) Total	

Elaborado por: 15)

Revisado por: 16)

Descripciones del formato de registro y control de activos fijos.

1. En esta columna se registra el código asignado al activo fijo.

2. En esta columna se registra una descripción del activo.
3. En esta columna se registra la marca del activo.
4. En esta columna se registra el modelo del activo.
5. En esta columna se registra el número de serie del activo.
6. En esta columna se registra el estado en el que se encuentra el activo (uso, desuso, mantenimiento).
7. En esta columna se registra el área asignada.
8. En esta columna se registra el espacio (oficina) de ubicación.
9. En esta columna se registra el responsable a cargo del activo.
10. En esta columna se registra la fecha de adquisición del activo.
11. En esta columna se registra el nombre del proveedor del activo.
12. En esta columna se registra el número de documento que soporta la compra.
13. En esta columna se registra el precio de compra del activo reflejado en documento soporte.
14. En este apartado se registra el valor total de los activos.
15. En este apartado se registra el nombre y firma del personal a cargo de su elaboración y actualización
16. En este apartado se registra el nombre del encargado de revisar y comprobar los registros.

Anexo 20. Formato de control de recepción de productos



CONTROL DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

1) FECHA	2) HORA	3) DESCRIPCIÓN PAQUETE	4) CLIENTE (DESTINATARIO)	5) CELULAR CLIENTE	6) N° GUIA DE EMBARQUE	7) N° DOCUMENTO	8) PERSONAL QUE RECEPCIONA	9) FIRMA PERSONAL	10) RECEPCIÓN CLIENTE NOMBRE	11) FIRMA

12)

Revisado por: _____

Descripciones del formato de control de recepción de productos.

1. En esta columna se registra la fecha de llegada del producto.
2. En esta columna se registra la hora de llegada del producto.
3. En esta columna se registra una descripción del producto.
4. En esta columna se registra el nombre del destinatario.
5. En esta columna se registra el número celular del cliente.
6. En esta columna se registra el número de guía de embarque del producto.
7. En esta columna se registra el número de documento que soporta la transacción.
8. En esta columna se registra el nombre del personal que recibe el producto.
9. En esta columna se registra la firma del personal.
10. En esta columna el cliente registra su nombre al presentarse por el producto.
11. En esta columna el cliente registra su firma al presentarse por el producto.
12. En esta columna se registran el nombre y firma del responsable de supervisar la recepción y entrega de productos.

Anexo 21. Cédula RUC.



Anexo 22. Fachada de la empresa.



Anexo 23. Oficina del área comercial.



