



## **SEDE GUAYAQUIL**

### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Análisis de Caso previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría**

**Tema:**

**SISTEMA CONTABLE Y DE CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN**

**Nombre de la Autora:**

ZAMBRANO PEÑA DIANA CAROLINA

**Nombre del Tutor:**

BARONA VALENCIA SEGUNDO LEONARDO

**Guayaquil, Diciembre 2016**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

**Guayaquil, Diciembre 08 2016**

**Zambrano Peña Diana Carolina**

**Certificado de Dirección del Trabajo de Titulación suscrito por el tutor**

Segundo Leonardo Barona Valencia, en calidad de tutor designado por la Dirección de Carrera de Contabilidad y Auditoría: Certifico que la Srta. Diana Carolina Zambrano Peña, ha culminado el trabajo de titulación con el tema: " Sistema Contable y de Control Interno como herramientas de gestión" quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente, así como también se autoriza la presentación.

**BARONA VALENCIA SEGUNDO LEONARDO**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Diana Carolina Zambrano Peña con documento de identificación N° 0922087358, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy el autor del trabajo de grado intitulado: “Sistema contable y de control interno como herramientas de gestión”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando facultada la Universidad para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

**Nombre:** Diana Carolina Zambrano Peña

**Cédula:** 0922087358

**Fecha:** Guayaquil, 08 de Diciembre 2016.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por su bendición, cuidar mis pasos y darme la fe para cumplir mis objetivos.

A mis padres, por brindar su apoyo y motivar en mi formación académica

A la Universidad y sus maestros por fortalecer y enriquecer mis conocimientos para cumplir con éxito mi camino profesional.

Finalmente, a todas las personas que de alguna u otra manera me dieron su mano en este largo camino.

## **DEDICATORIA**

La culminación de este proyecto está dedicada a mi abuelito Luis Ángel Peña por brindarme todo su cariño en mi niñez, y tengo la certeza de que está muy feliz porque estoy cumpliendo una de mis metas. A mi hijo por ser el motor que me da las fuerzas para seguir adelante y no dejarme vencer, y a mis padres por ser los pilares fundamentales en mi vida, por todo su amor, sin ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora.

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN .....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XV</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>2</b>
<b>ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. RESEÑA DE LA EMPRESA.....</b>	<b>2</b>
1.2. Misión .....	2
1.3. Visión.....	2
<b>1.4. OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
1.4.5. DOMICILIO.....	3
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. PROBLEMA GENERAL.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.5. IMPORTANCIA .....</b>	<b>9</b>
<b>2.6. DELIMITACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>10</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. CONTROL INTERNO .....</b>	<b>10</b>

Importancia del control interno.....	11
Objetivos.....	11
<b>3.2. COSO I.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3. EL MODELO COSO .....</b>	<b>12</b>
Sistemas de control interno para organizaciones.....	13
Responsabilidades por el control interno .....	16
La Ley Sarbanes-Oxley (SOX).....	18
Supervisión de Controles .....	19
Sistema de información .....	19
Procedimientos de control.....	20
Separación de responsabilidades.....	20
<b>3.4. COMPONENTES DE COSO I.....</b>	<b>21</b>
Ambiente de control .....	23
Evaluación de riesgos.....	24
Actividades de control.....	24
Información y comunicación .....	25
Monitoreo.....	26
<b>3.5. CONTABILIDAD .....</b>	<b>27</b>
<b>3.6. SISTEMA CONTABLE Y CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>3.7. MANUAL DE FUNCIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>3.8. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>30</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1. NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>30</b>
Método hipotético-deductivo.....	30
Método Inductivo .....	31
<b>4.3. RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>31</b>
<b>4.4. POBLACIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>4.5. PROCESOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>34</b>
<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>5.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>34</b>



Descripción de procesos: Departamento Contable.....	34
Descripción de Procesos: Control Interno .....	36
Diagrama de procesos Control Interno .....	37
<b>5.2. DETERMINACIÓN DE FUNCIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>5.3. CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO BAJO METODO COSO I.....</b>	<b>42</b>
<b>5.4. HALLAZGOS .....</b>	<b>51</b>
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>58</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO 1: ENTREVISTA .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXO 2: CUESTONARIOA BAJO METODO COSO I.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la empresa: Google Maps (2016) .....	3
Figura 2. Organigrama Institucional .....	4
Figura 3. Organigrama Institucional estructurado por Auditoria Interna.....	5
Figura 4. Responsabilidades del control interno según COSO.....	17
Figura 5. Componentes del Control Interno según COSO .....	21
Figura 6. Simbología de Flujogramas .....	29

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de Actividades Departamento Contable.....	34
Tabla 2. Descripción Actividades de Control Interno.....	36
Tabla 3. Ambiente de Control.....	42
Tabla 4. Evaluación de Riesgos.....	44
Tabla 5. Actividades de Control .....	45
Tabla 6. Información y Comunicación.....	47
Tabla 7. Monitoreo .....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista .....	61
Anexo 2. Cuestionario bajo Método Coso I.....	64



## CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

### SISTEMA CONTABLE Y DE CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

**AUTORA:** Diana Carolina Zambrano Peña                      dzambranope@est.ups.edu.ec

**TUTOR:** Segundo Leonardo Barona Valencia                      sbarona@ups.edu.ec

### RESUMEN

DOMEPA C.A es una empresa de servicios en Construcciones Civiles y Refrigeración, considerada pequeña según PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas), dentro de su constitución consta de 3 Departamentos principales; con sus respectivos jefes y funciones, figurando con 10 empleados en su totalidad. El manejo de la empresa fue estructurado de acuerdo a las diversas ideas de los accionistas principales en conjunto a la alta dirección, sin ningún tipo de asesoría profesional, por cuanto revelaban procedimientos erróneos y poco viables para el alcance de las metas, incorrecta distribución de funciones y manejos de sistemas de datos sin estructura, llevando a cabo una administración poco eficiente y con procesos ambiguos; se realizó el siguiente análisis de casos con el fin de obtener datos específicos de todos los procesos que se ejecutan dentro de la empresa, para elaborar un plan de manejo utilizando herramientas de gestión para la acertada dirección administrativa de DOMEPA C.A. Se efectuó recolección de datos mediante diversos métodos, indagando en todas las actividades que se realicen para la obtención de resultados muy minuciosos que revelan la situación real de la empresa, recibiendo por parte de cada empleado y departamento predisposición y colaboración ante los procedimientos realizados, descartando todo tipo de evasión u ocultamiento de información. Estableciendo una cultura administrativa con todos los

procedimientos realizados dentro de la empresa y con el total apego a la ley, contribuimos en plasmar la importancia de un sistema contable y control interno en una pequeña empresa, con el objetivo de evaluar el desempeño de los procesos y recomendar acciones necesarias que puedan favorecer a la competitividad y la permanencia en el mercado.

**Palabras claves:** control interno, sistema contable, gestión.



## CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

### ACCOUNTING AND INTERNAL CONTROL SYSTEM AS MANAGEMENT TOOLS

**AUTHOR:** Diana Carolina Zambrano Peña

dzambranope@est.ups.edu.ec

**TUTOR:** Segundo Barona Leonardo Valencia

sbarona@ups.edu.ec

### ABSTRACT

DOMEPA C.A is a service company in Civil Construction and Refrigeration, it considered as SMEs (Small and Medium Enterprises) since its constitution consisted of 3 main departments with their heads and functions, considering 10 employees in full. The management of the company was structured according to the shareholders together senior management, without any professional advice, because of that it revealed erroneous and impractical procedure for achieve the goals which includes, incorrect distribution of functions and handling date systems in order without structure, conducting an inefficient and ambiguous management process.

The following case of analysis was performed in order to obtain specific data from all processes running within the company. The main objective is to develop a management plan using management tools for successful leadership at DOMEPA CA, one data collection was carried out by various methods, or activities undertaken to obtain very detailed results. They revealed the real situation of the company, the department cooperation and assistance of evasion or information's concealment.

By establishing an administrative culture were received about the employess with all procedures performed within the company and with full respect for the law, it's contribute to translate the importance of an accounting system and internal control in small business,

with the aim to evaluate the performance of processes and recommend necessary actions to encourage competitiveness and stay on the market.

**Keywords:** internal control, accounting system, management.



## INTRODUCCIÓN

El control y el seguimiento a los procesos son importantes para prevenir y evitar deficiencias que podrían afectar la gestión administrativa, últimamente ha aumentado la necesidad de tener un sistema de control interno eficiente, esto ayudará a que se cumpla la planificación y así poder darle una mayor visión a la gestión que se esté realizando con el fin de detectar las falencias que puedan afectar a los objetivos y de esta manera la gerencia hará una mejor administración de sus recursos.

Implementar un sistema contable dentro de la empresa es esencial para que el manejo de la empresa sea óptimo, claro y preciso, este sistema permitirá tener un registro eficiente de cómo se manejó los contratos de obra de forma contable, la formas de pago y que tipos de cuentas se utilizaron, permitiendo así al sistema ser utilizado como un recurso importante para la toma de decisiones que realice el gerente administrativo junto con los accionistas.

El presente análisis de casos se desarrolla ante la idea de evaluar el desempeño y cumplimiento de los objetivos planteados, verificar si los procesos que se han venido realizando son los más convenientes es por esto la necesidad de llevar controles internos, procesos administrativos e implementación de un sistema contable, como herramienta de gestión manejando la empresa con directrices optimas y eficaces para toma de decisiones, reflejando la situación real de la administración y rectificando la efectividad de los procesos, esto evitara que el nivel de riesgo disminuya en cada proceso y aumente el nivel de confianza de los principales interesados.

## **CAPÍTULO I**

### **ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA**

#### **1.1. RESEÑA DE LA EMPRESA**

La compañía DOMEPA C.A. se constituyó como privada e inició sus actividades en la ciudad de Guayaquil en el 2010, es una entidad que tiene como objetivo social principal ofrecer servicios de construcciones civiles, Instalaciones, Mantenimiento y Reparación de Sistemas Eléctricos, así como Instalaciones, Mantenimiento y Reparación de los Sistemas de telecomunicaciones; e Instalaciones, Mantenimiento y Reparación de Equipos de Refrigeración y Climatización, también en la venta al por mayor y menor de equipos de refrigeración. Esta empresa brinda sus servicios a entidades gubernamentales y privadas.

#### **1.2. Misión**

Nuestra misión es ofrecer servicios especializados de construcciones civiles, instalación, mantenimiento y reparación de equipos de Refrigeración y Climatización a domicilio para su hogar y empresa.

#### **1.3. Visión**

Ser una empresa de servicios con reconocimiento y reputación, con capacidad para acceder a la más novedosa tecnología disponible en el mercado para el cumplimiento de los compromisos alcanzados.

## 1.4. OBJETIVOS

### 1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar una evaluación integral de los sistemas de control interno y de información financiera de la empresa, que permitan identificar riesgos de errores importantes de información, pérdida o fraude que pudieran poner en riesgo los activos de la empresa.

### 1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar si la administración ha implementado un sistema de control interno para todas sus operaciones sensibles.
- Evaluar lo adecuado de los sistemas de gestión financiera para la toma oportuna de decisiones por parte de la administración.
- Expresar una opinión sobre lo adecuado o no de los sistemas de gestión y de control interno y de los riesgos de pérdida a los cuales está expuesto la empresa.

### 1.4.5. DOMICILIO



*Figura 1. Ubicación de la empresa: Google Maps (2016)*

## Organigrama Institucional

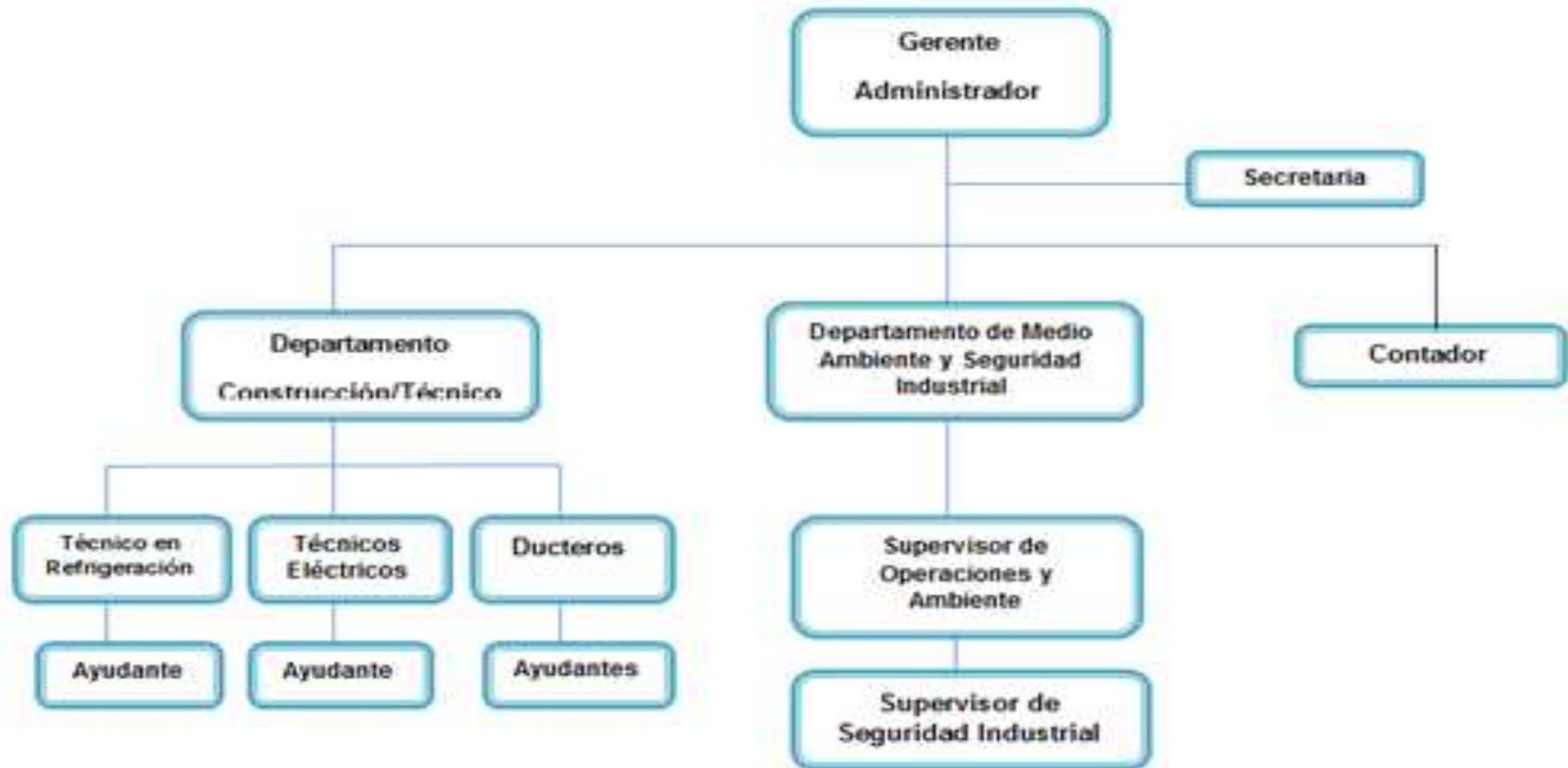


Figura 2. Organigrama Institucional

Fuente: Elaborado por DOMEPA C.A.

## Organigrama estructurado por auditoría interna

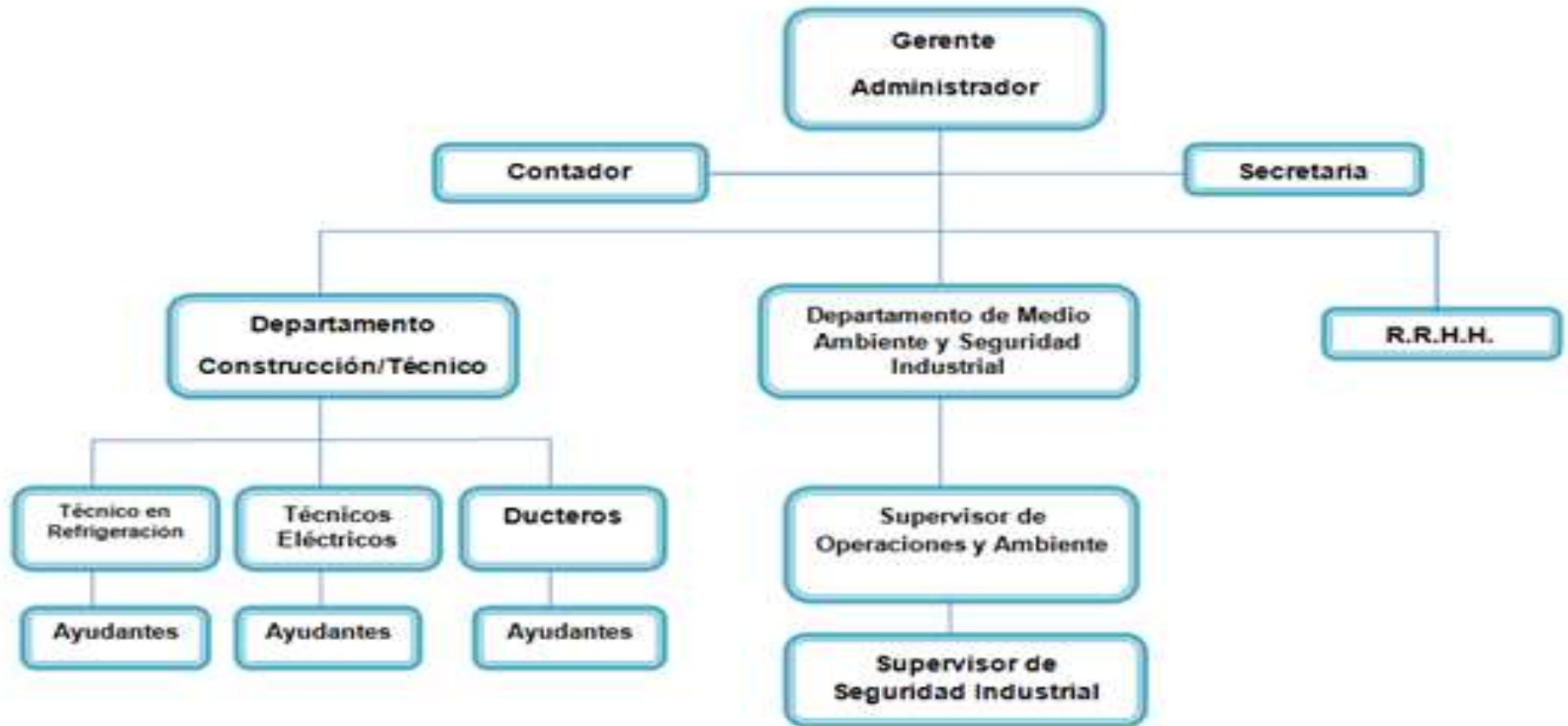


Figura 3. Organigrama Institucional estructurado por Auditoría Interna

Fuente: Elaborado por la autora

## CAPÍTULO II

### EL PROBLEMA

#### 2.1. ANTECEDENTES

La compañía DOMEPA C.A. ha brindado sus servicios a entidades gubernamentales las que fueron logradas mediante concurso de contratación pública las mismas que fueron consideradas por medio del portal de compras públicas del Ecuador, los contratos obtenidos por este medio fueron para proveer, instalar y puesta en funcionamiento de equipos de climatización en diferentes áreas del Hospital “Teodoro Maldonado Carbo”, además se han realizado trabajos similares a otras entidades privadas. Gracias a la visión de los accionistas que deseaban crear una organización fuerte y con crecimiento sostenido, se planteó metas importantes que poco a poco fueron cumpliendo, lo que trajo consigo nuevas fuentes de trabajo y la oportunidad de alcanzar contratos cada vez más importantes con retos profesionales más grandes; sin embargo al ser resultado de la necesidad inmediata de los clientes, no fue estructurada en sus inicios y conforme a los requerimientos del negocio, se ha evidenciado algunas dificultades como: la ausencia de un control interno que proporcione información contable confiable que ayude a la toma de decisiones idóneas.

Al principio se creó con circunstancias de carácter personal, la misma que era dirigida o administrada de manera sencilla y sin ningún tipo de estructura administrativa definida, fue constituida por un grupo de profesionales de diferentes ramas y obtenían contratos por vínculos de amistad. Después se decidió conformar la compañía que hoy en día tiene el nombre y razón peculiar denominada DOMEPA C.A.; esta empresa fue creada con la finalidad de dar una imagen corporativa al grupo de profesionales, además de realizar de manera adecuada los contratos que se obtuvieron tanto en lo administrativo interno como

en lo legal, tributario etc., así tal cual lo disponen los entes que regulan este tipos de sociedades, en principio la empresa tenía como dirección la ciudadela Pájaro Azul, Mz D3, solar 13, en la actualidad la dirección es Ciudadela Sauces 9, Mz. L15, solar 32, por el momento la empresa pasa por una serie de problemas de carácter organizativo, lo que ocasiona que en la actualidad se encuentra paralizada y casi sin operar, además de no estar al día con la Superintendencia de Compañías, la empresa cuando realiza trabajo, contrata a personal u/o otra compañía para que facture la mano de obra, el contrato más grande obtenido por la empresa tuvo 50 personas a su cargo, entre maestros y ayudantes, lo cual fue realizado al Hospital Teodoro Maldonado Carbo.

## **2.2. PROBLEMA GENERAL**

DOMEPA C.A. no cuenta con un sistema de gestión administrativa y control que le permita corregir de manera oportuna el desempeño de sus actividades para alcanzar los objetivos planteados pese al esfuerzo por parte de los socios para lograr una gestión eficiente y rentable han surgido inconvenientes que han afectado al crecimiento de la empresa, se puede evidenciar un exceso de gastos por la ausencia de un presupuesto antes de iniciar sus operaciones, a esto también se suma otro problema, la empresa no se encuentra al día en el cumplimiento de entrega de la información la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros debido a que no se mantiene la información real y oportuna del resultado de sus operaciones; lo cual da como resultado utilidades no esperadas por los accionistas.

### **2.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- Poca confiabilidad en la información contable.
- Incumplimiento de obligaciones impositivas debido a la falta de controles internos y descuido por una mala organización de actividades.
- Gastos excesivos que ocasionan una reducción del flujo por la ausencia de presupuesto.
- Ausencia de un sistema de control interno, que permita detectar problemas a tiempo

### **2.4. JUSTIFICACIÓN**

El presente análisis de casos permitirá a la empresa DOMEPA C.A. obtener una herramienta útil para la administración que le permita encaminar los procesos y que se establezca un constante control, los resultados obtenidos no solo servirán de ayuda para la empresa también lo será para aquellas empresas que se encuentren atravesando el mismo problema tomando en consideración la solución para alcanzar los objetivos. El presente análisis no solo podría ayudar a la empresa a obtener una mayor rentabilidad también permitirá conocer que actividades no tienen un monitoreo permanente, para así establecer que acciones tomar para corregir las falencias y fortalecer las medidas de control, al mismo tiempo utilizar técnicas que apoyen la toma de decisiones las mismas que bien enfocadas lograran la estabilidad de la empresa.



Otra razón que evidencia es la predisposición que tienen los socios de la empresa para aportar con toda la información necesaria que ayude a detectar errores en la administración y la aceptación de utilizar todas las herramientas y técnicas que le sean propuestas. Finalmente se quiere a dar a conocer empresas que muestran esta realidad.

## **2.5. IMPORTANCIA**

El control interno tiene un rol importante dentro de cada empresa porque nos permitirá establecer los procesos adecuados de la administración, los sistemas contables proporcionan información necesaria que orientará a los dueños para una toma de decisiones más adecuada y así lograr una administración más eficaz, se podrán detectar deficiencias que pueden ser corregidas y a su vez sugerir actividades que ayudaran al fortalecimiento de cada proceso y así alcanzar la máxima eficiencia, se podrá comprobar información y de esta manera asesorar a los socios para que las recomendaciones se adapten a los objetivos antes planteados.

## **2.6. DELIMITACIÓN**

El análisis de casos de la empresa DOMEPA C.A. para un Sistema Contable y de Control interno como herramientas de gestión, se realizará en las instalaciones de la empresa, la cual está dirigida por los socios y administrador, conformada por ingenieros eléctricos, industriales y ambientales quienes forman parte de la empresa, donde se analizará el periodo 2015 para evaluar la situación actual y tomar medidas correctivas.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1. CONTROL INTERNO

“El término, Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable” (Nº 6, Norma Internacional de Auditoría)

Para salvaguardar los bienes de la entidad se debe contar con la colaboración de todos los empleados para el correcto desarrollo de los procesos administrativos y contables, que sea de conocimiento de la alta gerencia y socios. Eso quiere decir adoptar políticas, normas y procedimientos que proporcionen seguridad razonable, y de esta manera evitar gastos innecesarios, que pueden afectar los intereses de los propietarios y los activos de la empresa.

“El principal sistema de control que debe tener toda empresa es una apropiada contabilización de sus transacciones diarias, un adecuado manejo de sus documentos soporte y un apropiado sistema de organización y procesos, que no entorpezcan la agilidad y facilidad de respuesta de la empresa” Hansen-Holm 2012

## **Importancia del control interno**

“La importancia del control interno es de suma relevancia en las empresas que buscan institucionalizarse para alcanzar altos niveles de competitividad, por medio de la transparencia y la rendición de cuentas” (Deloitte, 2010)

“El establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido al tiempo y los recursos son limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se pueden llevar a cabo con la frecuencia deseada” (Barquero, 2013)

Hoy en día el control interno en general es una herramienta significativa en las empresas, la alta gerencia se debe encargar de que se cuenten con controles que demuestren operaciones ágiles y confiables para poder obtener un sistema de control interno sólido y transparente garantizando el éxito de cada objetivo.

## **Objetivos**

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, así como también a las directivas. Estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la empresa.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.” (Ladino, 2009, pág. 9)

### **3.2. COSO I**

El informe COSO sobre control interno fue publicado en Estados Unidos en 1992, tras un largo periodo de más de cinco años de discusión. Fue el resultado de un grupo de trabajo conformado por distintas instituciones que regulan la actividad profesional en EEUU, de contadores públicos, auditores internos y externos y ejecutivos financieros, quienes integraron la Comisión Treadway. El nombre COSO es una sigla que significa Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. Dicha comisión se reunió con la finalidad de identificar los factores que originan la presentación de información financiera falsa o fraudulenta y emitir las recomendaciones que garanticen la máxima transparencia informativa en tal sentido. El informe COSO ha pretendido y se considera que ha logrado que académicos, legislativos, directores de empresas, auditores internos y externos y líderes empresariales tengan una referencia conceptual común de lo que significa el control interno. (Slosse, 2013, pág. 66)

### **3.3. EL MODELO COSO**

COSO proporciona una visión de control interno más integral respecto de la definición divulgada por el instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (su sigla en inglés es AICPA), en 1949. Así el control interno es definido de la siguiente manera: El control interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías.

- Efectividad y eficiencia de los procesos
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

COSO, asigna la responsabilidad del control interno a todos los miembros de una organización, no obstante, la obligación principal recae en el director ejecutivo y en la junta de directores. En el segundo escalón se ubica los gerentes, quienes al realizar sus tareas deben asegurarse que las políticas y procedimientos de control interno aprobados, están siendo cumplidos por las personas con efectividad y eficiencia, y, finalmente el tercer escalón conformado por el resto del personal que participa en la aplicación de los controles. Por ello, las actividades gerenciales relativas al diseño e implementación del sistema de control interno, deberían desarrollarse dentro de los límites fijados por la junta de directores y el director ejecutivo. Estos límites podrían estar dados por la cantidad de personas asignadas para determinadas actividades, y por los costos que implica su ejecución. (Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, págs. 42-43)

### **Sistemas de control interno para organizaciones**

COSO, asigna la responsabilidad del control interno a todos los miembros de una organización, no obstante, la obligación principal recae en el director ejecutivo y en la junta de directores. En el segundo escalón se ubican los gerentes, quienes al realizar sus tareas deben asegurarse que las políticas y los procedimientos de control interno aprobados, están siendo cumplidos por las personas con efectividad y eficiencia, y, finalmente, el tercer escalón conformado por el resto del personal que participa en la aplicación de los controles. Por ello, las actividades gerenciales relativas al diseño e implementación del sistema de control interno, deberían desarrollarse dentro de los límites fijados por la junta de directores y el director ejecutivo. Estos límites podrían estar dados por la cantidad de personas asignadas para determinadas actividades y por los costos que implican su ejecución. Conforme lo expresaron los creadores del COSO el

control interno debería ser capaz de proporcionar un nivel de seguridad razonable, más no absoluto, respecto a que los objetivos sobre operaciones, información y cumplimiento se están logrando, sin perjuicio de asumir el riesgo más apropiado, en el contexto del sector de la industria donde opera la organización.

Los objetivos de control se presentan en tres rangos: efectividad y eficiencia en las operaciones; confiabilidad de la información financiera; y, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Sus principales características se describen a continuación:

**Efectividad y eficiencia en las operaciones.** Este objetivo se refiere a los controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir, tal como fueron planeadas. En cambio, la eficiencia está orientada al correcto uso de los recursos y tiene relación, por ejemplo, con: activo fijo, efectivo, inventarios y la imagen de la organización. La evaluación de la efectividad y la eficiencia de las operaciones deberían ser realizadas por la junta de directores, y por la gerencia, si está en condiciones de obtener seguridad razonable, respecto a que los criterios están siendo logrados. Como el COSO está dirigido a la evaluación del riesgo y la evaluación de controles, los aspectos referidos a la evaluación de la efectividad que comprende el logro de los objetivos y metas expresadas en un plan de negocios o en un plan operativo, no forman parte de su definición. (Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, pág. 42)

Según Fonseca Luna, mientras exista un mejor control al momento de diseñar las estrategias que serán utilizadas por la alta gerencia en la toma de decisiones habrá efectividad y eficiencia en las operaciones que serán para la consecución de los objetivos.

**Confiabilidad de la información financiera.** Este objetivo se refiere a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera es válida y confiable. Una información es válida, si se refiere a las operaciones o actividades que ocurrieron y tienen las condiciones necesarias para ser consideradas como tales, en tanto que una información es confiable cuando brinda confianza a quienes la usan. (Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, pág. 43)

Este objetivo se refiere que mientras haya una seguridad razonable sobre la presentación de estados financieros que previamente hayan sido analizados y evaluados serán confiables para que los socios o dueños tomen las acciones ya teniendo en cuenta los recursos con los que dispone la empresa.

**Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.** Este objetivo se refiere a las políticas y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son ejecutados, de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables. Dependiendo de la realidad de cada país, la evaluación de cumplimiento debe referirse a la legislación y las regulaciones emitidas por entidades, tales como: Comisión de Valores u organismo de supervisión equivalente; Organismo Administrador de Tributos; Organismo de regulación monetaria (Banco Central); y, Organismo de supervigilancia del sector bancario y otros. A pesar que el COSO no hace referencia en forma expresa acerca del requisito de evaluar el cumplimiento de las políticas internas, se considera que este concepto podría encontrarse implícito en el objetivo del cumplimiento. (Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, pág. 43)

Toda entidad debe regirse bajo las leyes de cada país, y rendir cuentas a los entes regulatorios que supervisan y controlan, que declaren los impuestos y presenten a tiempo la información financiera de sus operaciones realizadas durante el periodo contable.

### **Responsabilidades por el control interno**

La responsabilidad del control interno debería ser de todos los miembros de una organización, es decir, junta de directores, director ejecutivo, gerencia; y, los empleados. El COSO, proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tienen una participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en las organizaciones.



Puestos	Funciones y Responsabilidades
Director Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad global sobre el sistema de control interno. Asegura que todos los componentes del sistema se encuentren en su lugar.</li> <li>• Establece el tono de la organización.</li> <li>• Establece el estilo de la gerencia y a filosofía de operaciones.</li> <li>• Influye en la elección de miembros de la junta de directores.</li> <li>• Proporciona liderazgo y dirección a la gerencia.</li> <li>• Cumple con realizar con la gerencia las revisiones de control relacionadas con sus responsabilidades sobre la efectividad del control interno</li> </ul>
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece los procedimientos de control más específicos.</li> <li>• Monitorea e informa sobre la efectividad de los controles.</li> <li>• Podría ejecutar algunos procedimientos de control.</li> </ul>
Gerente Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiera de la entidad.</li> <li>• Aporta en el diseño de objetivos a nivel-entidad y evaluación del riesgo.</li> </ul>
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.</li> <li>• A través de la selección de la gerencia, ayuda a definir las expectativas referidas a la integridad y valores éticos en la entidad.</li> <li>• Establece los objetivos de alto nivel y planificación estratégica.</li> <li>• Investiga cualquier asunto que lo considere importante.</li> </ul>
Auditor Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examina los controles internos y recomienda mejoras en estos</li> </ul>
Otras personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizan el control de las actividades con el debido cuidado.</li> <li>• Comunican a los niveles superiores acerca de la ocurrencia de problemas en las operaciones, incumplimiento del código de conducta, u otras violaciones a las políticas, o la existencia de actos ilegales.</li> </ul>

Figura 4. Responsabilidades del control interno según COSO

## **La Ley Sarbanes-Oxley (SOX)**

Los escándalos contables de Enron y WorldCom sacudieron a Estados Unidos. Enron sobreestimó las utilidades y quedó en bancarrota casi de un día para otro. WorldCom (hoy en día parte de Verizon) reportó ciertos gastos como activos y sobreestimó tanto las utilidades como los activos. De manera significativa, la misma firma contable, Arthur Andersen, había auditado los estados financieros de ambas compañías. Arthur Andersen voluntariamente cerró sus puertas en el 2002, después de casi 90 años en el ejercicio de la contaduría pública.

Para darle atención a las preocupaciones públicas, el Congreso promulgó la Ley Sarbanes –Oxley, abreviada como SOX, la cual reformó la gestión societaria en Estados Unidos y afectó la profesión contable. A continuación se presentan algunas de las disposiciones de SOX:

1. Las compañías públicas deben emitir un informe de control interno, y un auditor externo debe evaluar los controles internos del cliente.
2. Un nuevo cuerpo, el Public Company Accounting Oversight Board, se encarga de vigilar el trabajo de los auditores en las compañías públicas.
3. Las firmas contables no pueden auditar a un cliente público y, a la vez, brindar ciertos servicios de consultoría para el mismo cliente.
4. Se establecen sanciones muy rigurosas para quienes transgredan los lineamientos anteriores: 25 años en prisión para los fraudes con valores bursátiles y 20 años para un ejecutivo que suscriba estados financieros falsos. (HornGren, 2010, pág. 380)

## **Supervisión de Controles**

“Las compañías contratan auditores para que vigilen sus controles. Los auditores internos son empleados de la empresa, quienes aseguran que los trabajadores de la compañía sigan las políticas del negocio y que las operaciones se realicen con eficacia. Estos auditores internos también determinan si la empresa está cumpliendo los requisitos legales que regulan los controles internos para salvaguardar los activos. Los auditores externos son contadores externos completamente independientes de la compañía. Evalúan los controles para asegurarse de que los estados financieros se presenten razonablemente de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y sugieren mejoras para ayudar a la empresa”. (HornGren, 2010, pág. 381)

Para que todo proceso marche de manera correcta deber ser supervisado y monitoreado con el fin de conseguir el mejoramiento continuo, de tal manera el sistema de control interno debe estar diseñado para reaccionar de forma oportuna ante las circunstancias que pueden afectar lo antes planificado. Deben existir actividades que supervisen si los componentes están presentes y marchando en la entidad.

## **Sistema de información**

Como hemos visto, el sistema de información es fundamental. Los tomadores de decisiones necesitan información precisa para dar seguimiento a los activos, así como para medir las utilidades y las pérdidas. (HornGren, 2010, pág. 381)

## **Procedimientos de control**

Éstos son aquellos procedimientos que se diseñan para asegurarse de que se logren las metas de la empresa. (HornGren, 2010, pág. 381)

Indistintamente de que la empresa sea Smart Touch Learning, Microsoft, o una estación de servicio BP, todas las empresas necesitan los siguientes procedimientos de control interno:

1. Personal competente, confiable y con ética. Los empleados deberían ser competentes, confiables y tener ética. El hecho de pagar buenos salarios atraerá a empleados de alta calidad. Los empleados también tienen que capacitarse para hacer bien su trabajo y sus labores deben ser supervisadas adecuadamente.

2. Asignación de responsabilidades. En una empresa con buenos controles internos, ninguna tarea de importancia se pasa por alto. Cada empleado tiene ciertas responsabilidades. Las responsabilidades claramente asignadas crean un compromiso hacia el trabajo, asegurando con ello que se realicen todas las tareas de importancia. (HornGren, 2010, págs. 381-382)

## **Separación de responsabilidades**

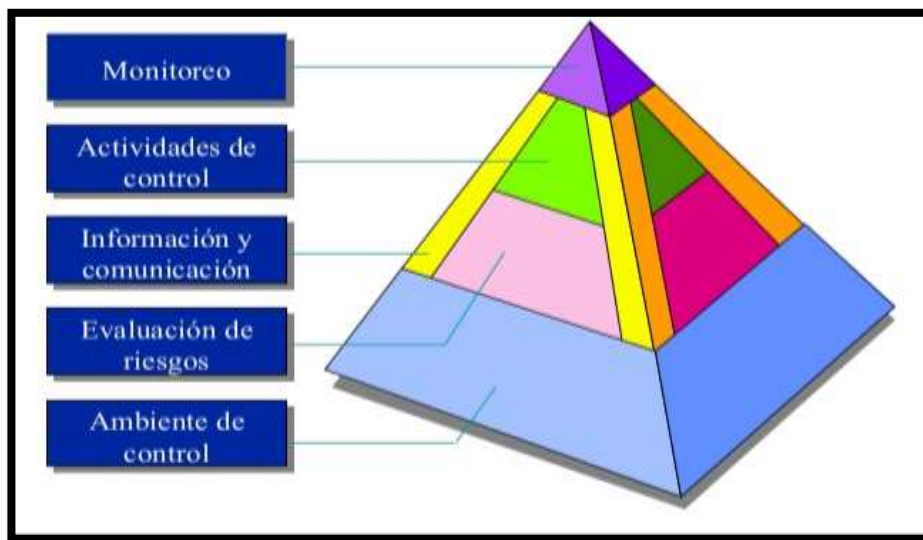
Una administración inteligente divide las funciones entre dos o más personas. La separación de responsabilidades limita el fraude y promueve la exactitud de los registros contables. La separación de responsabilidades se divide en dos partes:

1. Separación entre las operaciones y la contabilidad. La contabilidad debe estar completamente separada de los departamentos operativos, como producción y ventas

2. Separación entre la custodia de los activos y la contabilidad. Los contadores no tienen que manejar efectivo, en tanto que los cajeros no deben tener acceso a los registros contables. Si un empleado tiene ambos deberes, esa persona tal vez robe dinero y oculte el hurto en los registros contables. El tesorero de una compañía maneja efectivo, y el contralor contabiliza ese efectivo. Ninguna persona tiene ambas responsabilidades. (HornGren, 2010, pág. 382)

El propósito de la separación de responsabilidades es procurar una armonía entre autoridad y responsabilidad dentro de la estructura organizacional. De esta manera evitar que las actividades u operaciones queden concentrados en una sola persona o sector, así se evitarían riesgos que pueden perjudicar a la entidad, como el riesgo de errores, gastos excesivos o actos ilícitos, y mediante esto poder detectar a tiempo cualquier anomalía.

### 3.4. COMPONENTES DE COSO I



*Figura 5. Componentes del Control Interno según COSO*

El control interno está compuesto en los procesos de la organización y forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, y representa una herramienta útil para la gerencia en cumplimiento de sus probadas obligaciones. Los componentes del COSO hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraude, dentro de niveles de riesgo tolerable. COSO, está conformado por cinco (5) componentes interrelacionados de igual importancia cuatro (4) de ellos se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto componente; es decir, el monitoreo, está diseñado para asegurar que el control interno continua operando con efectividad.

Los componentes del control interno, según el COSO son los siguientes:

- Ambiente de control. Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos.
- Evaluación del riesgo. Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados.
- Actividades de control. Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.
- Información y comunicación. Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización.
- Monitoreo. Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo. (Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, pág. 49)

## **Ambiente de control**

“En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatros componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización”. (Gaitan, 2010).

“Es el primer componente del coso y es registrado como el más importante por ser el “tono en la cumbre” de la organización. La atmosfera interior de “los de abajo”, por lo que representa el ambiente adecuado para que los empleados desenvuelvan con efectividad las actividades de control que les han sido confiadas. Para otros, el ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos; competencia; y, otros factores que las personas demandan para cumplir con sus responsabilidades de control. En consecuencia, el ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos.” (Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, pág. 51)

Se puede decir que el ambiente de control se establece como una de las pautas de accionar en una organización y la forma en como la administración organiza y desarrolla en los empleados quienes se trazan las políticas para impulsar el control.

En el ambiente de control se definen el esquema organizacional de la entidad, como está estructurada, asignación correcta de las actividades para que todos los empleados cumplan y sean responsables con sus funciones, manuales y políticas de ética que regirán su conducta para obtener un agradable ambiente laboral.

## **Evaluación de riesgos**

“La evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios”. (Gaitan, 2010).

“El riesgo, es definido como la probabilidad de que en un evento afecte a la entidad, por lo que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos involucrados que podrían afectar el logro de los objetivos de control interno. Estos riesgos incluyen eventos internos o externos que podrían afectar el registro, procesamiento de las operaciones, al igual que las presentaciones efectuadas por la gerencia en los estados financieros. Por ello, podría decirse que la evaluación del riesgo en el COSO comprende la identificación y análisis de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control. La evaluación del riesgo cumple dos roles importantes aunque a veces no se distinguen con claridad”.

(Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, pág. 77)

Este componente identifica y cuantifica los posibles eventos que pueden tener impacto razonable en la organización y esto pueda afectar la obtención de los objetivos planteados.

## **Actividades de control**

“Las actividades de control están representadas, principalmente, por dos elementos:

Políticas. Establecen lo que debería hacerse en la organización

Procedimientos. Son acciones que realizan las personas para implementar las políticas establecidas.



Las políticas no son actividades de control, sino más bien, líneas generales de acción para la toma de decisiones que indican a los gerentes cuáles son las decisiones que deben adoptarse y cuáles no. De ellas se desprenden los procedimientos que resultan ser instrucciones específicas para ejecutar acciones, enfocadas en el objetivo por el que se ha fijado determinada política. Las políticas definen cuestiones generales para la conducción de las actividades que podrían estar escritas o no, como por ejemplo, revisar las líneas de crédito aprobadas a nuevos clientes, los procedimientos definen cuando debería realizarse la revisión y su oportunidad, con base a criterios tales como: tipo de cliente, montos de crédito aprobados, y condiciones de pago autorizadas”. (Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, pág. 95)

Tanto las políticas y procedimientos establecen los lineamientos que servirán para proteger las intereses de los empleados y del empleador, a través de las actividades de control se anticiparan condiciones y situaciones, dentro de las actividades principales se puede decir que esta la aprobación de documentos, autorizaciones con las respectivas firmas, controles físicos y un sistema de tecnología que procese la información.

Con lo expuesto antes mediante la aplicación de estas políticas y procedimientos se asegurara que se lleve a cabo las acciones planteadas como necesarias para afrontar los riesgos, y así conseguir los objetivos de la entidad.

### **Información y comunicación**

“El componente información y comunicación, está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesa, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de la información financiera que brinda el sistema de información de la organización, es una condición que podría afectar

la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones”. (Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, pág. 107)

Al obtener una información de calidad, se podrá obtener información financiera confiable, controles y respaldo sobre las operaciones, para la comunicación es necesario establecer canales permanentes para no solo captarla sino intercambiarla tanto interna como externamente. Se entiende que toda la información recopilada debe ser transmitida a todos los niveles de la organización de forma oportuna con el propósito de que todos los empleados cumplan con sus responsabilidades a tiempo, la información debe fluir en sentido amplio de abajo hacia arriba en toda la organización.

### **Monitoreo**

“Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión” (Slosse, 2013, pág. 77)

“También denominado supervisión, es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control. Ello, conlleva la búsqueda y corrección de las deficiencias de control identificadas, antes que afecten el logro de los

objetivos de control en la entidad. Si por ejemplo, seleccionamos el objetivo relativo a la información financiera, el monitoreo debería estar en capacidad de identificar y corregir las deficiencias por fallas en los controles lo cual evitaría que los estados financieros incluyan errores materiales”. (Luna, Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011, pág. 115)

En definitiva, se debe monitorear para evaluar la calidad del control interno y considerar si es necesario hacer modificaciones respectivas. De esta manera, se deben realizar de manera permanente y directa porque a medida de que cambian los factores tanto internos como externos se puede detectar riesgos a controlar.

### **3.5. CONTABILIDAD**

“Es una herramienta empresarial sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales y financieras, es así que toda actividad económica desde las pequeñas empresas hasta las más grandes requieren del aporte de la contabilidad para conocer los resultados de su gestión” (Espejo, 2009, pág. 7). Más que una obligación legal, para administrar de manera correcta las finanzas es necesario contar con la contabilidad dentro de nuestras operaciones, esto nos proporcionara información útil para la toma de decisiones y de esta manera tener un mejor control de la gestión.

### **3.6. SISTEMA CONTABLE Y CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN**

Estupiñán (2010), revela que existe un solo control interno que es el administrativo pero a su vez es necesario controlar los sistemas de información, surge el control interno contable que consiste en generar seguridad razonable en las operaciones registradas de manera sistemática que registre los movimientos económicos de las empresas

dependiendo de las actividades que realiza y de esta manera salvaguardar los activos de la empresa.

El control interno al ser considerado como una herramienta de control, determina el aseguramiento del empleo eficiente y eficaz en el cumplimiento de los objetivos, por ello la gestión busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, el control se vuelve eficaz y determinante para evaluar el cumplimiento de dichos objetivos. (Luna, Sistema de Control Interno para Organizaciones, 2011)

### **3.7. MANUAL DE FUNCIONES**

Según (Rodríguez, 2012, pág. 55) cita a Continolo define a manual como “una función especializada conformada por un conjunto de técnicas que atienden a aumentar la eficacia de los sistemas de información, procedimientos administrativos, y el control de las operaciones dentro de una organización” Es decir sirve como un instrumento esencial en la administración de las organizaciones de cualquier tipo.

### **3.8. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS**

Es una técnica gráfica que se aplica para la representación de las actividades de un proceso, la secuencia entre actividades, reglas de enrutamiento, flujos de información, eventos, y un conjunto de información adicional, de un proceso. Según (BPM, 2010, pág. 253)

El diagrama de flujo consiste en una representación gráfica de las distintas actividades de un proceso de fabricación, gestión, administrativo o de servicios, consideradas en orden secuencial. En el diagrama se sitúan las entradas o salidas del

proceso y la secuencia de acciones y decisiones a tomar por el personal implicado en el proceso. (Marqués, 2010, pág. 7)

Mediante la elaboración de un diagrama de procesos se pueden revelar problemas que no se hayan considerado inicialmente, permite que las personas que desconocen las actividades que se realizan en cada proceso se puedan familiarizar con el mismo, de esta manera visualizar todas las áreas que están involucradas y así poder definir los límites, se evalúan necesidades y se proponen mejoras.

Simbología utilizada comúnmente:

	Documento
	Fichero /Registro
	Proceso/Operación
	Listado
	Información
	Decisión
	Conector

*Figura 6. Simbología de Flujogramas*

## CAPITULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN

Se tiene como objeto realizar entrevistas a las áreas involucradas para detectar que procesos no se están realizando de manera correcta o cuales no se están realizando para medir en qué estado se encuentra la empresa y de esta manera realizar acciones correctivas, con el propósito de cambiar la situación en la que está. Para la investigación de campo, se utilizarán métodos que permiten recoger los datos en forma directa.

#### 4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

##### **Método hipotético-deductivo**

El método hipotético deductivo lo empleamos corrientemente tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica, es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellas. Cuando el problema está próximo al nivel observacional, el caso más simple, las hipótesis podemos clasificarlas como empíricas, mientras que en los casos más complejos como, sistemas teóricos, las hipótesis son de tipo abstracto. (Sánchez, 2012, pág. 82)

Se revisó cuáles son los procedimientos que llevan a cabo para la contabilidad, y que seguimiento llevan a las actividades más importantes, mediante la recolección de datos

para saber si se está registrando y llevando de manera ordenada con el fin de detectar que es lo que no se está haciendo de manera correcta, con el fin de alcanzar la eficiencia en las operaciones de la empresa.

### **Método Inductivo**

Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales tales como hipótesis o teorías: ello es como decir que la naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias, lo cual es como admitir que bajo las mismas condiciones experimentales, se obtienen los mismos resultados, base de la repetibilidad de las experiencias lógicamente aceptado. (Sánchez, 2012, pág. 83). A través del método inductivo se tendrá conocimiento general de la organización, se evaluará el control Interno, se escogerán cuáles son los procedimientos para registrar las actividades económicas y se determinaran las áreas sujetas a examen.

### **4.3. RECOLECCIÓN DE DATOS**

En esta etapa de la investigación se emplearon las siguientes técnicas:

- **Entrevista:** Se realizó entrevista a los socios y empleados involucrados en las áreas de interés, para poder percibir las actitudes. Este medio ofrecerá información completa acerca de la entidad a través de un formulario de preguntas. Es necesario que la entrevista se realice en las instalaciones y es importante tener en claro los objetivos

específicos de este caso de estudio, aclarar toda duda para levantar información importante que será procesada de acuerdo a las necesidades de los socios.

- **Observación directa:** Se observó de manera directa en la entidad la forma en como los empleados desarrollan las actividades y así captar aspectos significativos. Se verificaron tanto los ingresos como gastos, facturas, comprobantes de retención, estados financieros, entre otros para poder dar un oportuno análisis. Se describieron cuáles son las funciones, actividades y procedimientos en el departamento de contabilidad para lograr los objetivos planteados por los socios y mantener la eficacia y eficiencia en cada proceso que se realice.

- **Cuestionario:** Se realizó un cuestionario de control interno bajo modelo Coso I, con preguntas cerradas, claras y concisas para dar facilidad de respuesta con el fin de obtener hallazgos y realizar las respectivas recomendaciones a los problemas encontrados.

#### 4.4. POBLACIÓN

“Conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán existentes las conclusiones de la investigación” (Arias, 2012, pág. 22). Es el conjunto de personas a las que se desea realizar las entrevistas y cuestionarios para obtener toda la información necesaria, la población estará conformada por 5 empleados que laboran en las áreas objeto de estudio.



#### 4.5. PROCESOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Fase Preliminar:** Es el proceso inicial donde se analizará el entorno, se levantará toda la información que permita conocer la entidad desde sus inicios hasta la actualidad y en qué situación se encuentra, se conocerán los antecedentes, el problema y problemas específicos y se establecerá el objetivo general y los específicos. Se detallarán sus necesidades y la importancia del estudio de este caso.

**Fase Documental:** Durante esta fase se investigarán trabajos de estudios relacionados a este caso, toda la información bibliográfica, a través de la web en revistas científicas, y toda la información que sirva para sustentar las definiciones que se relacionen al tema.

**Fase de Recolección de datos:** Se recolectó información de las áreas de estudios mediante las entrevistas a los socios y el gerente, también se realizaron encuestas bajo Coso I para detectar falencias en el control interno y conocer que tanto realizan un monitoreo de las actividades.

**Fase de la elaboración de Propuesta:** En esta fase se elaboraron manuales de procedimientos por la ausencia de los mismos, que serán de conocimiento de cada departamento, se establecieron las actividades para el área de contabilidad y control interno para realizar los procesos de manera eficiente y ordenada.

**Fase Conclusiones y Recomendaciones:** Luego de haber analizado la información y estudiado el caso, se formularán las conclusiones que han sido detectadas a través de los hallazgos, se procederá a sugerir mejoras a la administración con el fin de que la empresa salga del momento difícil en que se encuentra y a su vez pueda crecer en todos los aspectos.

## CAPITULO V

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

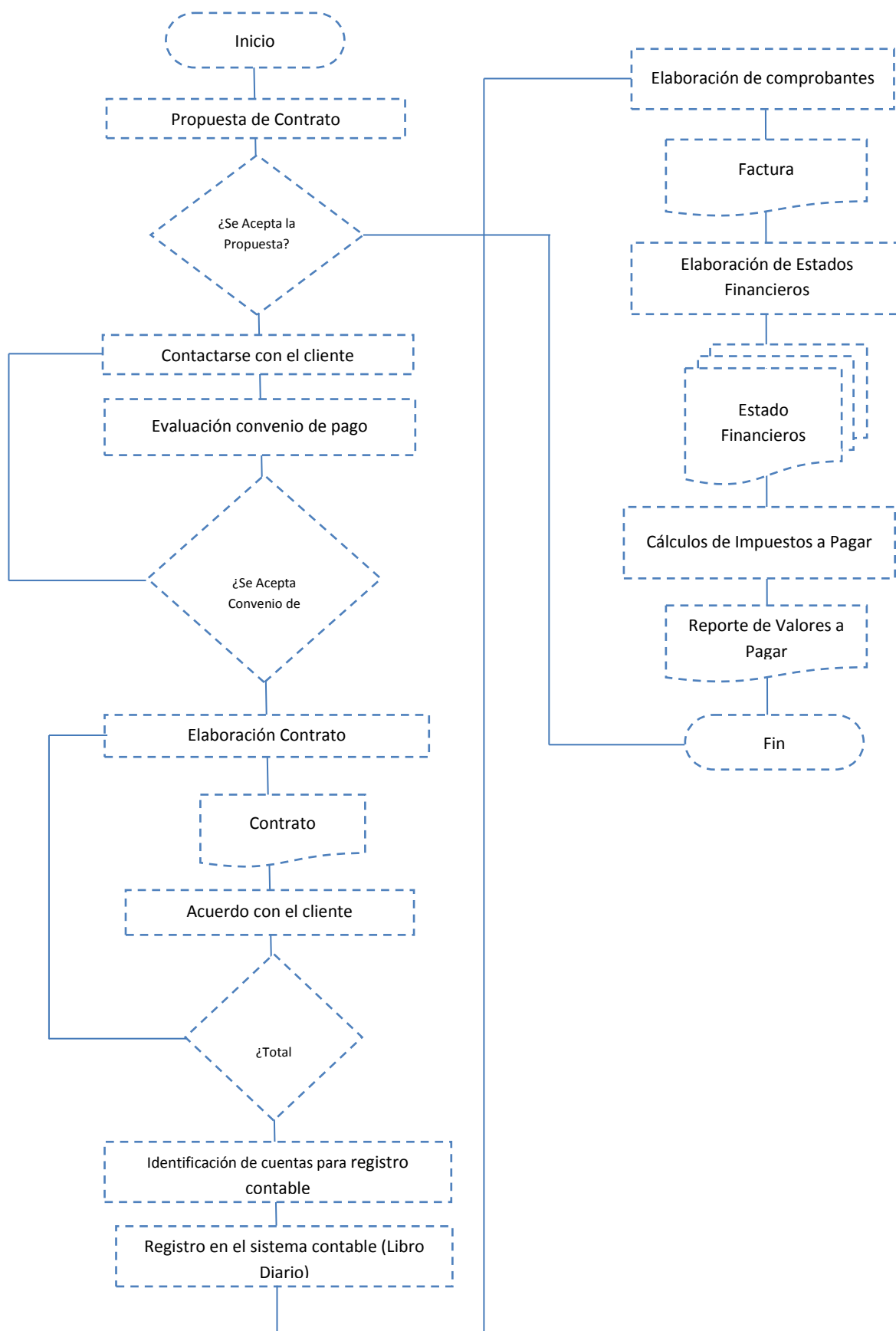
#### 5.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### Descripción de procesos: Departamento Contable

*Tabla 1. Descripción de Actividades Departamento Contable*

PROCESO	DESCRIPCIÓN
Evaluación Propuesta de Trabajo	La alta dirección procede a evaluar la conveniencia del contrato, si todo lo que solicita el cliente puede ser abarcado dando un buen servicio por parte de Domepa C.A.
Aceptación Contrato	Decisión si el contrato es aceptado o no por parte de la alta dirección, si se procede a aceptarse se efectúa el siguiente proceso.
Contactarse con el Cliente	Se contacta con el cliente para coordinar detalles de la propuesta de trabajo.
Evaluación Convenio de Pago	Evaluar o analizar si el convenio de pago que se estipula beneficia a ambas partes o si existe algún tipo de inconveniente.
Aceptación del Convenio de Pago	La alta dirección y el cliente el acuerdo de las formas o periodos de pago que se realizara cuando se goce el contrato.
Elaboración Contrato	Se elabora contrato físico, documental donde se estipula todos aspectos en el cual se registrará toda la obra de forma detallada
Acuerdo con el Cliente	Elaborado ya el contrato, se procede a aceptar de manera definitiva los aspectos a efectuarse.
Total Acuerdo	Aceptación por ambas parte del contrato.
Identificación de Cuentas para el registro contable	Se identifica todas la cuentas que se utilizarán para detallar o registrar en el libro diario dentro de la base de la empresa
Registro en el Sistema Contable	Registro de todas las cuentas previamente analizadas para su utilización con el fin de tener constancia física o virtual de los procedimientos de la empresa.
Elaboración de Comprobantes	Con los datos registrados del movimiento contable, se elabora comprobantes que servirán como respaldo de todo lo que se ha realizado de acuerdo al contrato.
Elaboración de Estados Financieros	Con los datos guardados en la base se elabora los estados financieros para la presentación a la alta dirección para la toma de decisiones.
Cálculos de Impuestos a Pagar	Se procede a calcular todos los impuestos que se pagaría de acuerdo a los ingresos o gastos que la empresa va reportando en el periodo, se presenta a la alta dirección por medio de reporte.

## Diagrama de procesos Sistema Contable

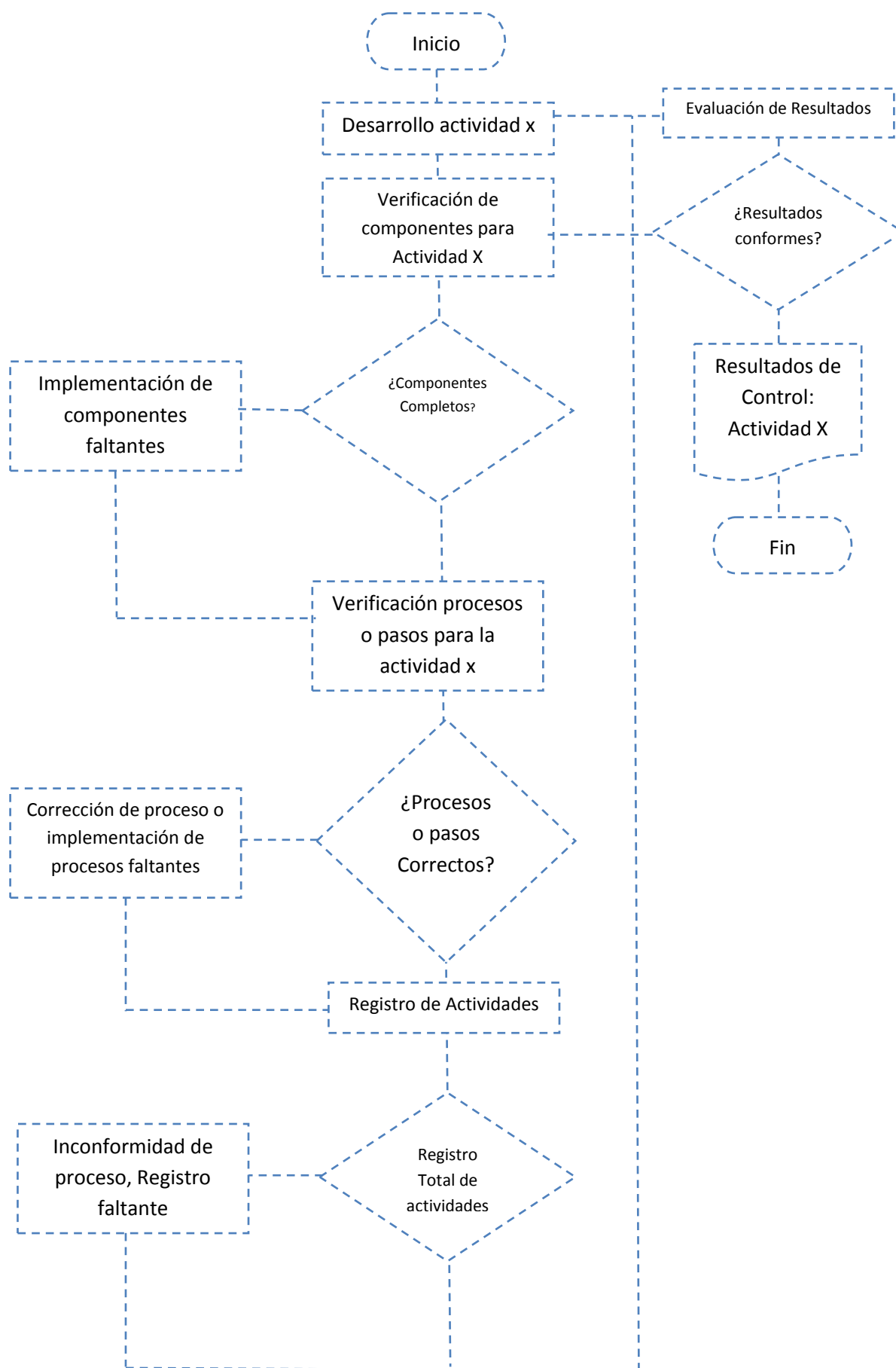


## Descripción de Procesos: Control Interno

Tabla 2. Descripción Actividades de Control Interno

PROCESO	DESCRIPCIÓN
Desarrollo: Actividad X	Evaluación de cualquier actividad de la empresa que esté disponible para su evaluación de control.
Verificación Componentes: Actividad X	Componentes o elementos que previamente planificados se estén utilizando de manera adecuada y completos
¿Componentes Completos?	Verificación si todos los componentes estén totalmente completos y de correcto uso.
Implementación De Componentes Faltantes	Si el caso no se estén utilizando todos los componentes previamente planificados, se implementara con el fin de maximizar la actividad que se encuentre realizando para el alcance del objetivo.
Verificación Procesos O Pasos: Actividad X	Confirmación de todos los pasos que se hayan planificado dentro la actividad x, se encuentren realizando de acuerdo a lo planeado sin desviarse o saltarse ningún paso, siendo estos pasos los más eficientes para el alcance del objetivo.
¿Procesos O Pasos Correctos: Actividad X?	Seguimientos de los pasos planificados de manera correcta, o si hay alguna variación
Corrección De Proceso O Implementación De Procesos Faltantes	Corregir todos los procesos mal efectuados o implementar procesos que se hayan planificado y no encuentren realizando para dicha actividad.
Registro De Actividad X	Realizar el registro documental de todos los procesos que se están realizando para tener constancia y orden de la actividad que se encuentre realizando.
¿Registro Total De Actividad X?	Se encuentra en total acuerdo o desacuerdo del registro de todos los procesos.
Inconformidad de proceso, Registro faltante	Notificación o multa por el no registro de actividades, proceso indispensable dentro de la empresa, inmediatamente se procede a registrar lo faltante para completar el proceso.
Evaluación por Método de Cuestionarios	Realizada la verificación física se procede a efectuar una evaluación por medio de cuestionarios para obtener resultados escritos de la actividad.
Evaluación de Resultados	Se evalúa los resultados que se obtuvieron en el cuestionario sobre el control realizado dentro de la actividad.
Resultados Conformes?	Verificación de que el resultado se conforme o no? En caso de que no sean conformes se inicia después del desarrollo de actividades para buscar más a fondo que proceso se encuentra incorrecto, si los resultados son conformes presentaran un reporte para la alta dirección de todos lo realizado.

## Diagrama de procesos Control Interno



## 5.2. DETERMINACIÓN DE FUNCIONES

<b>DOMEPA C.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>
FECHA: 31 de Agosto del 2016	REVISIÓN: 0	PÁGINA 1 DE 1
<p><b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar, planificar, supervisar y dirigir los planes a corto y largo plazo de la entidad.</li> <li>2. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</li> <li>3. representar a la empresa frente a sus clientes, proveedores y demás colaboradores.</li> <li>4. Controlar que cada persona dentro de la empresa cumpla con sus funciones para no perjudicar el funcionamiento de la entidad.</li> <li>5. Mantener informado a los socios sobre todas las decisiones y estrategias que se vayan a ejecutar.</li> <li>6. Fomentar las buenas relaciones laborales dentro de cada área.</li> <li>7. Velar por la seguridad de sus empleados.</li> <li>8. Aprobar el plan anual de presupuesto que esté acorde con los objetivos de la empresa.</li> <li>9. Realizar los informes mensuales de las actividades que servirán para reportar en las reuniones a final de cada mes con los socios.</li> <li>10. Decidir respecto a contratar, capacitar y ubicar al personal adecuado de acuerdo a su experiencia laboral.</li> </ol>		
<b>ELOBORADO POR:</b> DIANA ZAMBRANO	<b>REVISADO POR:</b> SOCIO 1	<b>APROBADO POR:</b> SOCIO 2

<b>DOMEPA C.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CONTADOR</b>
FECHA: 31 de Agosto del 2016	REVISIÓN: 0	PÁGINA 1 DE 1
<b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>		
<p>1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas .</p> <p>2. Preparar y realizar los informes sobre la situación financiera de la entidad.</p> <p>3. Asesorar a la gerencia y socios sobre asuntos relacionados con el cargo para la toma de decisiones.</p> <p>4. Revisar y comparar gastos mensuales.</p> <p>5. Mantener en orden y en archivo los documentos contables.</p> <p>6. Elaborar las declaraciones de impuestos mensualmente.</p> <p>7. Realizar el cierre contable anual y presentarlos a la gerencia.</p>		
<b>ELABORADO POR:</b> DIANA ZAMBRANO	<b>REVISADO POR:</b> SOCIO 1	<b>APROBADO POR:</b> SOCIO 2

<b>DOMEPA C.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>AUDITOR INTERNO</b>
FECHA: 31 de Agosto del 2016	REVISIÓN: 0	PÁGINA 1 DE 1
<p><b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar programas de trabajo para evaluar los procedimientos de control interno de conformidad para las funciones de cada empleado.</li> <li>2. Realizar auditorías de control interno para fortalecerlo.</li> <li>3. Emitir los exámenes de controles realizados a la gerencia.</li> <li>4. Mantener informada a las distintas áreas de las normas y procedimientos que regulan las actividades.</li> <li>5. Denunciar ante la gerencia incumplimiento de las políticas de control interno fraudes o delitos que afectan a la entidad.</li> <li>6. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones.</li> <li>7. Verificar si se implantan medidas respectivas .</li> <li>8. Verificar el cumplimiento de los controles definidos para cada proceso</li> </ol>		
<b>ELABORADO POR:</b> DIANA ZAMBRANO	<b>REVISADO POR:</b> SOCIO 1	<b>APROBADO POR:</b> SOCIO 2



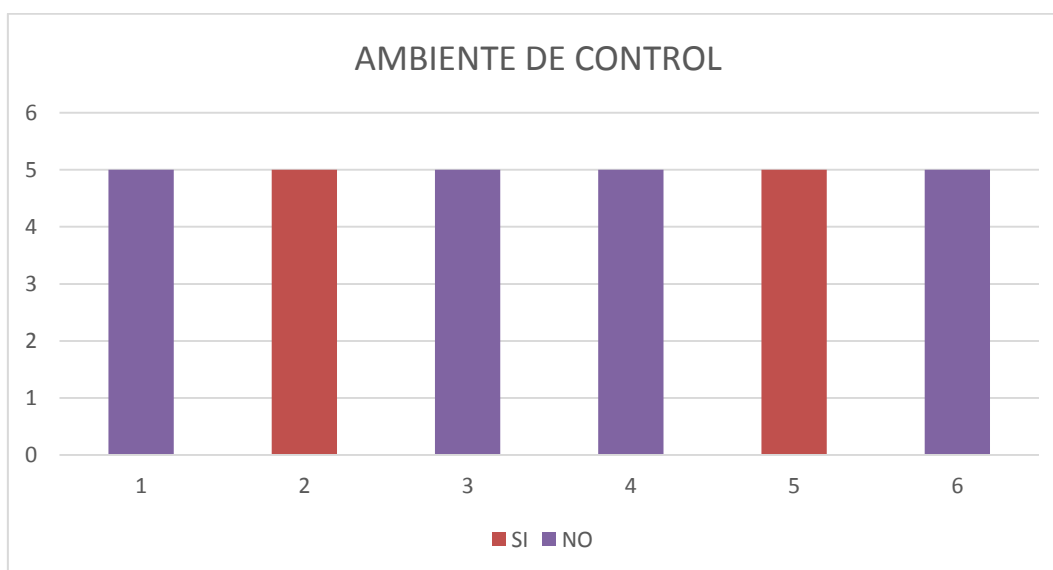
<b>DOMEPA C.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>JEFE DE R.R.H.H.</b>
FECHA: 31 de Agosto del 2016	REVISIÓN: 0	PÁGINA 1 DE 1
<p><b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b></p> <p>1. Velar por el cumplimiento de las normas establecidas para lograr una cultura de responsabilidad y comprometer al personal con los objetivos de la empresa.</p> <p>2. Mantener la base de datos actualizadas de todos los empleados para que en el caso que lo amerite ser utilizada como recurso en alguna acción.</p> <p>3. Promover la capacitación para contar con empleados que estén ampliamente preparados y se desarrollen con eficiencia al momento de ofrecer sus servicios.</p> <p>4. Realizar todas las actividades relacionadas con los derechos, responsabilidades y bienestar de los empleados.</p> <p>5. Administrar el sistema de sueldos y salarios para personal de oficina y obreros.</p> <p>6. Planificar las contrataciones del personal midiendo la capacidad del postulante a través de pruebas acorde al puesto y actividad que se requiere.</p> <p>7. Elaborar planes de incentivos para el personal para que cada empleado se sienta identificado con la empresa y con sus metas, magnificando su rendimiento en cada actividad de la empresa.</p>		
<b>ELABORADO POR:</b> DIANA ZAMBRANO	<b>REVISADO POR:</b> SOCIO 1	<b>APROBADO POR:</b> SOCIO 2

### 5.3. CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO BAJO METODO COSO I

Tabla 3. Ambiente de Control

Ambiente de Control		
Se evaluara el siguiente componente tomando en cuenta sus factores: integridad y valores, estructura organizativa, autoridad, responsabilidad asignada y gestión del capital humano		
PREGUNTAS	SI	NO
¿Posee la empresa un código de ética?	0	5
¿Existe una figura organizativa definida?	5	0
¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados por escrito?	0	5
¿La empresa cuenta con un manual que describa las funciones de los empleados?	0	5
¿La empresa tiene el personal adecuado en cantidad y en experiencia?	5	0
¿Existe una persona que está encargada específicamente del personal?	0	5

Elaborado: por autora



Mediante a la aplicación del cuestionario bajo Método COSO I se ha identificado que la empresa no posee de manera formal un Código de conducta y ética, que ayude a regular el comportamiento y las relaciones de los empleados dentro de la entidad, todas las empresas están obligadas a tener su propio reglamento interno, en el caso de no poseer uno, esto puede llegar a ser sancionado por los entes regulatorios por esta razón se recomienda la elaboración del reglamento interno que ayudara no solo a mejorar las relaciones laborales, sino también a realizar las respectivas sanciones si se llegara a incumplir algún punto dentro del mismo. También se debe realizar la divulgación de dicho manual una vez elaborado, y así mismo en el caso que se realice alguna modificación se debe informar a toda la entidad para que tengan pleno conocimiento de lo se ha cambiado.

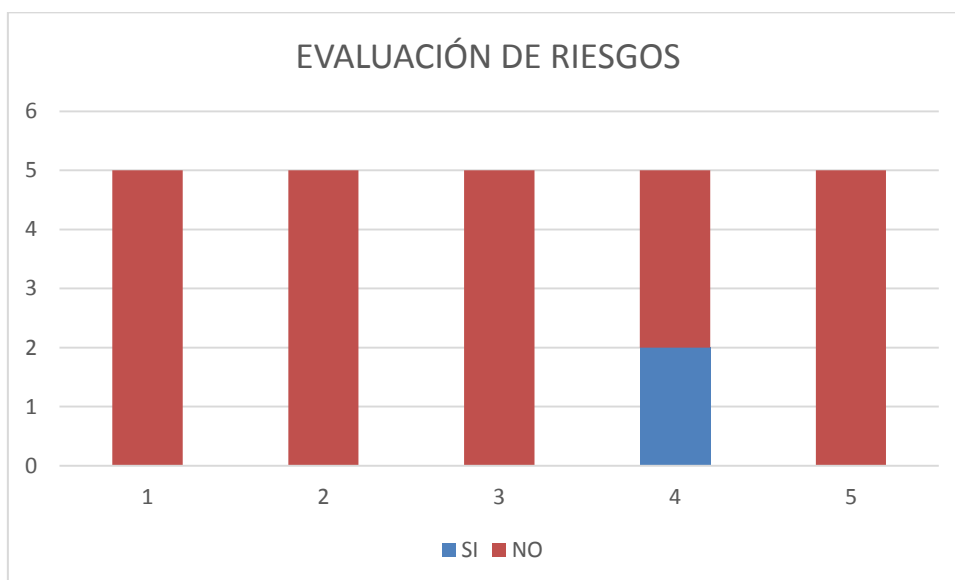
La entidad no cuenta con un manual de funciones que describa formalmente sus actividades, es por ello que se recomienda la elaboración del mismo con políticas y procedimientos claros, previamente autorizados y que se evalúe periódicamente su cumplimiento.

Se debe contratar a una persona adecuada que esté a cargo del personal que labora en la empresa, debe estar capacitada y tener la experiencia para que se desarrolle eficientemente en sus funciones, la cual debe realizar la adecuada formación del personal, este encargada de las vacaciones, capacitaciones, gastos de viajes y todos los gastos en relación a los recursos humanos.

Tabla 4. Evaluación de Riesgos

Evaluación de Riesgos		
Se evaluara si se tiene en cuenta los objetivos tanto globales como específicos de la empresa y que tanto consideran riesgos que afectan al cumplimiento de objetivos		
PREGUNTAS	SI	NO
¿Los empleados conocen misión, visión y objetivos de la empresa?	0	5
¿Existe un presupuesto anual que esté de acuerdo a los objetivos?	0	5
¿Se han determinado previamente cuales serían los riesgos que puedan afectar en la empresa?	0	5
¿Existe la supervisión de una persona encargada que tenga conocimiento pleno de cuáles serían los posibles riesgos?	2	3
¿Existen mecanismos que puedan medir el impacto por la ocurrencia de riesgos?	0	5

Elaborado: por autora



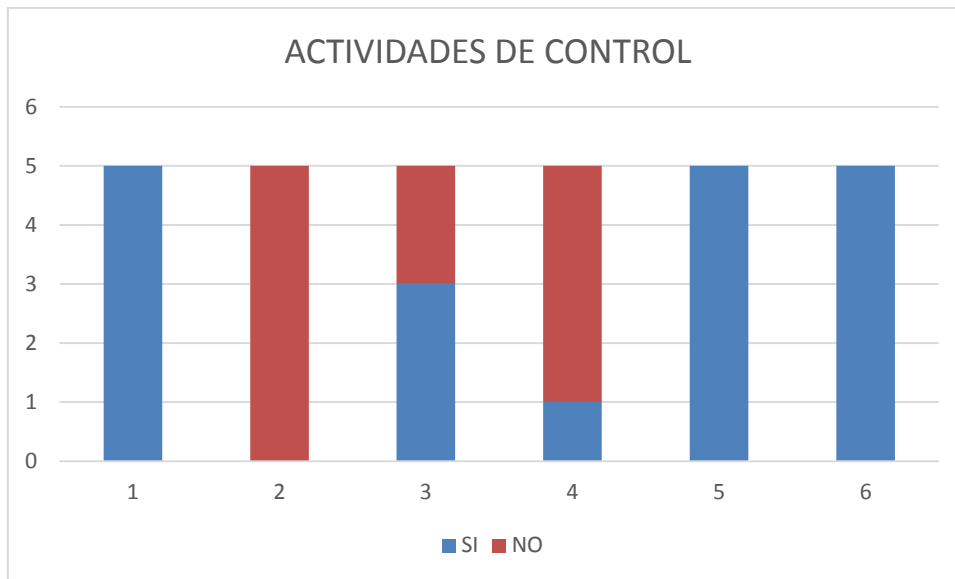
Los empleados desconocen misión, visión y objetivos del lugar donde laboran, esto trae como consecuencia que no se cumplan de manera eficiente los objetivos

planteados, es importante que la gerencia o administradores divulguen esta información que permitirá realizar de una mejor forma las actividades de sus empleados, para que tengan el conocimiento de lo que se quiere lograr en un futuro. No se identifican los riesgos que puedan afectar de manera significativa a las actividades de la empresa y tampoco existe un sistema que ayude a no ocasionar un alto impacto, no se realizan las capacitaciones que ayuden a concientizar sobre la importancia de un sistema de control interno para cada actividad. No se elabora un presupuesto anual que sirva de soporte en la toma de decisiones para el alcance de las metas que la empresa se ha trazado, por lo tanto no existe una maximización de recursos a menor costo, generando así gastos innecesarios que podrían afectar a las utilidades que la empresa pueda generar en un futuro.

*Tabla 5. Actividades de Control*

<b>Actividades de control</b>		
<b>Se evaluara si se realizan las principales actividades de control</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Se registran de forma diaria los asientos contables?	5	0
¿Existe un área de auditoria interna?	0	5
¿Se identifican cuáles son los clientes potenciales para ofrecerle los servicios?	3	2
¿Se elaboran los formularios para la declaración de impuestos antes de la fecha del pago?	1	4
¿Toda la información tanto digital como en físico es asegurada y guardada adecuadamente?	5	0
¿Aquellos activos con vulnerabilidad al robo tanto en efectivo como físico se encuentra en custodia o bajo acceso restringido?	5	0

Elaborado: por autora



Se pudo comprobar que no existe un área de auditoría interna que vigile las actividades que llevan a cabo las personas dentro de la entidad pero es necesario que esta exista esta área para garantizar la veracidad con la que se gestionan las actividades y para evaluar y ofrecer mejoras a los más altos directivos de la entidad.

Como la entidad se encarga de ofrecer servicios, se recomienda establecer las estrategias al inicio del año, que ayudarán a mantener y conseguir clientes potenciales; una vez que se logre identificar sus necesidades ofrecerles servicios profesionales, otorgándoles las garantías necesarias para que ellos puedan confiar en el trabajo que se les brinda.

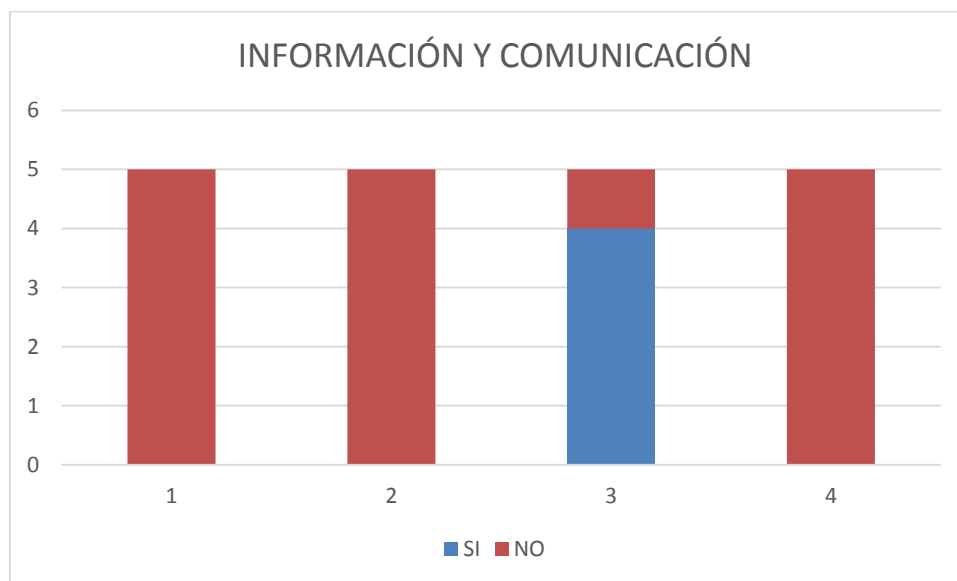
Se evidenció y constató que no se realizan las declaraciones tributarias a tiempo, ocasionando multas por parte del ente que regula esta actividad, una de las consecuencias más importantes de este tipo de hallazgo detectado es que no se realice la provisión de la participación de trabajadores y el impuesto a la renta de manera oportuna provocando así una utilidad del ejercicio no real presentando unos estados financieros distorsionados y no confiables, se recomienda adoptar como política la realización periódica de la conciliación tributaria para evitar penalizaciones.

Se sugiere instaurar una política de administración de riesgos, con el fin de que se cuente con la participación de los empleados mediante reuniones o charlas comprometiendo al personal en cumplir con un sistema de control interno permanente, que será vigilado por un auditor interno en la entidad.

*Tabla 6. Información y Comunicación*

<b>Información y comunicación</b>		
<b>Se determinará si la información es oportuna y es conocida por todos en la empresa</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Se ha dispuesto por los socios que se comparta la información con el fin de tener el conocimiento de las actividades que se realizan por separado?	0	5
¿Se cuenta con los sistemas de información que sean fáciles de manejar y proporcionen información oportuna?	0	5
¿Existe comunicación en las distintas áreas?	4	1
¿Las sugerencias y quejas son atendidas por un personal en particular?	0	5

Elaborado: por autora



Se recomienda que la información sea divulgada por medio de los canales de comunicación con los que cuenta la entidad como, correos electrónicos, extensiones de líneas telefónicas y documentos formales compartidos por todas las áreas.

Se deben implementar los sistemas de comunicación adecuados que produzcan la información oportuna para la toma de decisiones, estos sistemas contienen la información contable, operacional y de cumplimiento que ayudará a controlar las operaciones de la entidad, se debe contar con toda la información interna como un sistema contable fácil de manejar.

La empresa debe manejar un sistema contable que provea toda la información necesaria, justa y oportuna para que el personal encargado y los altos directivos puedan manejar dicha información como guía y recurso en su toma de decisiones. Se evidenció que no existe un canal de comunicación claro entre los diversos departamentos que la empresa posee dentro de ella, la falta de comunicación entre los altos directivos o entre departamentos puede provocar un desvío en el alcance de los objetivos planteados de la empresa; uno de los aspectos importantes en la comunicación es que, los departamentos deben trabajar en conjunto para lograr un mejor rendimiento, por tanto un bajo nivel de comunicación bajaría así mismo el rendimiento en ella, por lo que se recomienda establecer un manejo mensual de información de cada departamento para las distintas áreas y altos directivos.

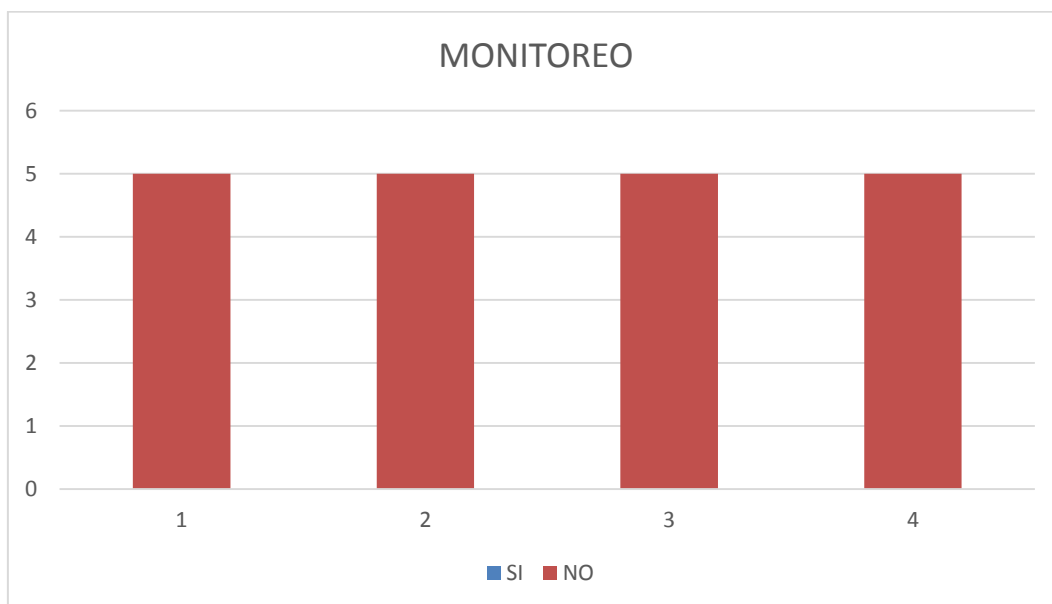
Los altos directivos, deben certificar que cada empleado de la empresa conozca los objetivos, misión, visión, políticas e inclusive estructura organizacional de la empresa de tal manera que el empleado, se identifique con esta, y se encuentre al tanto de todo lo que la empresa quiere lograr como metas y objetivos.



Tabla 7. Monitoreo

<b>Monitoreo</b>		
<b>Se evaluará si el administrador y los socios realizan el monitoreo periódicamente a las principales actividades de la empresa</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El administrador realiza periódicamente un monitoreo para saber si se están llevando a cabo los objetivos?	0	5
¿Existe un seguimiento a las actividades del personal?	0	5
¿Se hacen evaluaciones de control interno?	0	5
¿Se compara las ventas por servicios prestados con lo que está registrado en las transacciones?	0	5

Elaborado: por autora



No se realizan actividades de monitoreo que sirven para valorar el desempeño, esto se lo puede realizar a través de cada empleado dentro del cumplimiento de sus obligaciones en la entidad, los incumplimientos más críticos deben ser reportadas a la gerencia para que se apliquen las medidas correctivas necesarias y oportunas para mitigar los riesgos más significativos; se recomienda efectuar evaluaciones del control interno de manera periódica, proceder al cruce de información diario de las ventas en servicios prestados con el dinero que se tiene en la empresa y realizar las evaluaciones al personal mediante cuestionarios para conocer si están llevando a cabo sus funciones.

## 5.4. HALLAZGOS

### 1. INEXISTENCIA MANUAL DE FUNCIONES

- **Condición:** No se evidenció de manera física un manual de funciones o procedimientos en el cual la empresa esté regida para su eficaz funcionamiento.
- **Criterio:** Es importante que se establezca un manual de funciones para que todos conozcan cuál es su responsabilidad, para de esta manera se pueda colaborar con una mejor administración dentro de la empresa.
- **Causa:** Falta de conocimiento por parte del empleador, durante su funcionamiento no se han realizado gestiones de procesos.
- **Efecto:** Dentro de cada departamento y su equipo de trabajo, tiende a surgir irregularidades en el desarrollo de las actividades, lo que provoca que cada departamento o empleado de la empresa tome sus propias decisiones.
- **Recomendación:** Realizar un manual de funciones especificando en cada departamento el tipo de actividades y como realizarlas, utilizando de mejor manera los recursos, con reducción de costos y tiempo, siendo así más eficaces.

## 2. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

- **Condición:** No existe la persona adecuada que se encargue del personal para la contratación o administración del mismo.
- **Criterio:** Si se estableciera un departamento o una persona que esté a cargo de la contratación de personal se evitaría contratar personas que carezcan del perfil idóneo al cual se esté buscando.
- **Causa:** Según el criterio del Administrador es más eficiente que el mismo sea que seleccione al personal, pero él no está encargado de sus gestiones financieras.
- **Efecto:** Doble función por parte de otro departamento siendo menos eficiente, y utilización de más recursos.
- **Recomendación:** Al crear un departamento de recursos Humanos se podrá gestionar de mejor manera el personal, obteniendo así un registro de desempeño, gestiones en capacitaciones y la elección de un personal más apto para las actividades que la empresa realiza.

## 3. DEFICIENTE CONTROL INTERNO

- **Condición:** Falencias en el control interno que tiene como consecuencia procedimientos inadecuados para la evaluación y aplicación apropiada de principios de contabilidad.
- **Criterio:** Para contribuir a la seguridad del sistema contable y administrativo de la empresa es necesaria la existencia del control interno de manera periódica para poder detectar errores a tiempo.
- **Causa:** Todas las operaciones de las empresas han sido llevadas a cabo por el departamento encargado para esta actividad, pero por parte del administrador,

en diversas ocasiones las mismas se han desconocido, dando mucha credibilidad y confianza a los departamentos.

- **Efecto:** Esta es una de las formas que incitan al fraude, el encargado en tomar dicho contrato puede obviar ciertos aspectos del contrato o bien hacerlo de una manera distinta a la acordada.
- **Recomendación:** Crear un sistema de control interno dentro de la empresa junto con el departamento de auditoría interna ya propuesta, el sistema ayudará a que todos los procesos de la empresa siempre estén monitoreados y enfocados a los objetivos de la empresa.

#### 4. ATRASOS EN DECLARACIÓN DE IMPUESTOS

- **Condición:** No se realizan las declaraciones correspondientes a cada periodo, los organismos de control están tomando medidas que están afectando la contratación de los servicios por medio del portal de compras públicas.
- **Criterio:** De acuerdo a ley que estipula el SRI toda empresa debe realizar la declaración de impuestos correspondientes de manera mensual y con valores acordes a sus ingresos.
- **Causa:** No se cuenta con la persona adecuada que realice esta actividad que es obligatoria para toda entidad.
- **Efecto:** Multas que pueden afectar de manera significativa el capital de la empresa.
- **Recomendación:** Contar con el personal capacitado y que tenga conocimiento de las leyes tributarias y que pueda manejarlas de manera correcta.

## 5. INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

- **Condición:** La entidad no cuenta con un código de ética formal para que los empleados tengan en claro los principios y valores que se deben mantener dentro de la entidad.
- **Criterio:** Según la ley toda empresa debe contar con un código de ética para controlar las relaciones laborales y evitar conflictos.
- **Causa:** Falta de estructuración administrativa tanto conceptual como direccional.
- **Efecto:** Eludir acciones negativas de los empleados dentro de las actividades (fraude)
- **Recomendación:** Elaborar el código de ética y hacerlo de conocimiento para todos los que laboran en la empresa.

## 6. PRESUPUESTO ANUAL

- **Condición:** Inexistencia de un presupuesto anual que permita a la empresa prever en un periodo determinado las necesidades a corto y largo plazo para hacer uso de los fondos disponibles de manera eficiente.
- **Criterio:** La empresa deber realizar todas sus planificaciones de manera correcta y total acuerdo de los accionistas y alta dirección.
- **Causa:** Descuido por parte de la persona encargada en la planificación para la adquisición de herramientas o prestación de maquinarias para ofrecer el servicio.
- **Efecto:** Gastos indebidos que reduce las utilidades que la empresa adquiere en cada contrato.

- **Recomendación:** Al momento de planificar realizar estudios para efectuar una correcta y utilización de los recursos.

## 7. FALENCIA DE REGISTROS CONTABLES

- **Condición:** Los registros de transacciones no son registrada en forma sistemática, son ocasionales, es decir no se registra de manera continua y de forma manual.
- **Criterio:** Las cuentas deben contemplar su reconocimiento apropiado de acuerdo a las normas contables.
- **Causa:** No se ha contratado el personal adecuado para el manejo de la contabilidad o declaraciones correspondientes a cada mes que la empresa debe efectuar como obligación estipulada en las leyes, el manejo de la contabilidad es realizada por gerentes administrativos con conocimientos básicos.
- **Efecto:** Al no tener registros de lo que se realiza cada mes dentro la empresa, causa una descoordinación de importancia con respecto a los presupuestos que debe llevar la empresa para prestar sus servicios, se implica multas por cada mes que no se lleve registros presentados ante la ley, afectando de manera significativa.
- **Recomendación:** Proponer un sistema contable, la falta de un registro contable manera ordenada muy bien elaboradas, serán un sustento para la toma de decisiones de la empresa, Contratar a la personada adecuada capaz y con experiencia, actuando el departamento de recursos humanos con pruebas suficiente para ello, que pueda manejar este sistema de manera correcta y aporte con ideas al sistema contable para el beneficio de la empresa.

## 8. INEXISTENCIA DE COMUNICACIÓN

- **Condición:** No existe comunicación entre los departamentos ni en rangos jerárquicos dentro de la empresa.
- **Criterio:** Para que toda empresa funcione de manera uniforme acorde con los objetivos debe existir una correcta comunicación que fluya desde los obreros hasta la alta dirección y viceversa.
- **Causa:** Se han utilizado métodos inadecuados que no permite que la información llegue de manera correcta y muchas veces tergiversada.
- **Efecto:** Falta de eficacia en tomar acciones para resolver problemas en su debido momento provocando pérdidas de contratos y en ocasiones clientes.
- **Recomendación:** Establecer sistemas donde la comunicación sea fluida y con respuestas oportunas.

## 9. MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES

- **Condición:** No se realiza el monitoreo a las actividades que se ejecutan dentro de cada departamento.
- **Criterio:** Es importante que se realice un control permanente para disminuir problemas que pueden aumentar de manera progresiva y significativa.
- **Causa:** Falta de conocimiento de la alta dirección para establecer un control permanente.
- **Efecto:** Tener procesos y actividades con objetivos diferentes o atrasos en dichos procesos.
- **Recomendación:** Analizar qué actividades necesitan más control para llevar a cabo un cronograma que se utilice con el fin de dar seguimiento permanente.



## 10. CONCILIACIÓN DE LAS VENTAS CONTRA SALDOS REALES

- **Condición:** No cuenta con mecanismos para conciliar los saldos y transacciones con las ventas de servicios realizadas.
- **Criterio:** Las conciliaciones de saldos deben realizarse de manera periódica como procesos principal para la liquidez y capital de la empresa.
- **Causa:** Falta de conocimiento para elaborar políticas que sean relacionadas con la conciliación o actividades similares que involucren el manejo de saldos dentro de la empresa.
- **Efecto:** Transacciones que no se registren oportunamente en los estados financieros de la entidad.
- **Recomendación:** Proceder a realizar una política formal que contemple la conciliación de saldos para evitar fraudes y registro de transacciones erróneas que no presenten un saldo real.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES**

La elaboración y ejecución de un sistema de control dentro de una empresa, es una de las herramientas de gestión más importante que se deben implementar para poder certificar que el objetivo planteado y planificado se pueda obtener con mayor efectividad, mitigando y reduciendo riesgos en los procesos. Otra herramienta importante para que la empresa alcance sus objetivos, es el manejo de un buen sistema contable que permita llevar todos sus registros respaldados y debidamente ordenados, con el fin de que sirva como instrumento para una mejor toma de decisiones por parte de la alta dirección y confiriendo informes detallados.

Al realizar las actividades de control interno se pudo encontrar que los procesos más significativos no se realizan de manera eficiente, aumentando el riesgo de presentar Estados Financieros distorsionados y poco confiables, quedando demostrado que se efectúan gastos excesivos e innecesarios por la ausencia de un presupuesto a corto y largo plazo, para conocer con qué recursos cuenta la entidad antes de invertir o tomar decisiones.

Dentro de los procesos administrativos se pudo evidenciar que no cuentan con un manual de funciones que determinen que actividades realizar, no se lleva una guía preestablecida, debido a la inexistencia de objetivos dentro de cada área, hace que las tareas sean más difíciles de controlar y no permite que concurren con el cumplimiento de la misión de la entidad. Por lo cual se procedió a realizar los manuales para las más críticas de la empresa: Gerente General, Contador, Auditoria Interna, Recursos Humanos.

La parte principal a evaluar fue la alta dirección, eje principal que elaboraba todos los procesos y actividades de la empresa, obteniendo información documentada sobre la organización de la empresa, constitución y procesos, con el objetivo de conseguir la mayor información posible para una excelente gestión, de forma seguida se procedió a evaluar todos los departamentos que constan en la empresa, jefes, supervisores y empleados con cuestionarios y entrevistas de acuerdo a la actividad o proceso de cada departamento, evidenciando inconvenientes en cuanto a controles internos, falta de una estructuración de un sistema de control. Junto a la alta dirección pudimos justificar que el sistema de contable se llevaba a cabo de manera empírica trayendo muchos problemas en cuanto a pagos correctos de impuestos, caducidad de los pagos y afectando directamente a la toma de decisiones de la empresa, por motivo de que no hay un instrumento que respalde o guie lo que la empresa necesita o puede realizar en cuanto a financiación se trata.

La comunicación dentro de los distintos departamentos es carente, el gerente no hace conocer a los empleados cual es el código de ética para mantener la buena conducta y relaciones laborales, esta actividad debe ser considerada como esencial, por eso también sugerimos conexiones para que cada departamento junto con el administrador y socios se maneje por la misma vía, para que el trabajo se realice de manera conjunta sin desviar alguna actividad.

Inexistencia de objetivos institucionales y para cada área, de esta manera no se tienen en claro lo que la empresa desea alcanzar, impidiendo su crecimiento y estabilidad en el mercado debido a que los empleados no tienen visión de lo que se quiere llegar a ser en un futuro, representando esto como una de las debilidades que puede tener para cumplir con las utilidades esperadas.

## Referencias

- Arias, F. (2012). *Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* (sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Barquero, M. (2013). *Manual practico de control interno*. Barcelona.
- BPM, C. (2010). *El libro del BPM*. Madrid: Print Marketing SL.
- Deloitte. (2010). *Guías de referencias sobre control interno en Mexico*. Mexico.
- Estupiñan Gaitán, R. (2010). *Control Interno y Fraudes con bases de los ciclos transaccionales análisis de informe COSO I y II*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Gaitan, R. E. (2010). *Control interno y fraudes*. Bogota: Ecoe ediciones.
- HornGren, C. T. (2010). *Contabilidad*. Mexico.
- Luna, O. F. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Publicidad y Matiz.
- Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* (primera ed.). Lima: Publicidad y Matiz.
- Marqués, M. P. (2010). *Metodología seis sigma atra vez de excel*. España: Service Point.
- Nº 6, Norma Internacional de Auditoria. (s.f.). Evaluación del riesgo y Control Interno.
- Rodriguez, J. (2012). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. Mexico: Cengage Learning.
- Sánchez, J. C. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Slosse, C. A. (2013). *Catedra de Contabilidad VIII*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de la plata.

## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista

#### **ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS SOCIOS Y ADMINISTRADOR DE DOMEPA C.A.**

##### Preguntas:

1. ¿Cuántos años trabaja en la empresa?
  
2. ¿Conoce usted la misión, visión y valores corporativos?  
SI ( ) NO ( )
  
3. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?  
SI ( ) NO ( )
  
4. ¿Está conciente de la importancia de la práctica de valores éticos dentro de la  
institución?  
SI ( ) NO ( )
  
5. ¿Se emplean medidas disciplinarias o se aplican sanciones en cuanto a ciertos  
comportamientos de los trabajadores?  
SI ( ) NO ( )
  
6. ¿Está definida la estructura organizativa de la institución?  
SI ( ) NO ( )

7. ¿Cree que los procedimientos de contratación y selección de personal son los adecuados para su negocio?  
SI ( ) NO ( )
8. ¿Se identifican las capacidades y experiencia de cada trabajador para desempeñar determinado cargo dentro de la empresa?  
SI ( ) NO ( )
9. ¿Se realizan capacitaciones a los empleados?  
SI ( ) NO ( )
10. ¿Se supervisa aquellos empleados que cumplen funciones relacionadas con el manejo de clientes, recepción de dinero y control de información?  
SI ( ) NO ( )
11. ¿Se cuenta con capital suficiente para realizar una auditoría externa?  
SI ( ) NO ( )
12. ¿Se manejan técnicas de evaluación de riesgos en la consecución de ciertos objetivos?  
SI ( ) NO ( )
13. ¿Se han definido medidas correctivas de acción inmediata ante la presencia de acontecimientos?  
SI ( ) NO ( )

14. ¿Se realizan las acciones necesarias para la eliminación de la existencia de posibles riesgos?

SI ( ) NO ( )

15. ¿Se recopila y analiza la información para identificar, evaluar y responder a los riesgos?

SI ( ) NO ( )

16. ¿Se realizan evaluaciones independientes ante cambios imprevistos internos en la entidad?

SI ( ) NO ( )

17. ¿Se ha adquirido un sistema de contable que procese registre los movimientos diarios?

SI ( ) NO ( )

18. ¿Se lleva un control de compras y ventas efectuadas?

SI ( ) NO ( )

19. ¿Cree que es importante la implementación un sistema administrativo-contable para mejorar el desempeño de las actividades en la empresa?

SI ( ) NO ( )

20. ¿La entidad cuenta con mecanismos para determinar sus clientes, personas naturales, con las que realiza la obra?

SI ( ) NO ( )

## Anexo 2. Cuestionario bajo Método Coso I

<b>CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO I</b>			
<b>A continuación realizaremos un cuestionario que nos permitirá evaluar el control interno de la compañía</b>			
<b>Ambiente de Control</b>			
<b>Se evaluara el siguiente componente tomando en cuenta sus factores: integridad y valores, estructura organizativa, autoridad, responsabilidad asignada y gestión del capital humano</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿Posee la empresa un código de ética?			
¿Existe una figura organizativa definida?			
¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados por escrito?			
¿La empresa cuenta con un manual que describa las funciones de los empleados?			
¿La empresa tiene el personal adecuado en cantidad y en experiencia?			
¿Existe una persona que está encargada específicamente del personal?			
<b>Evaluación de Riesgos</b>			
<b>Se evaluara si se tiene en cuenta los objetivos tanto globales como específicos de la empresa y que tanto consideran riesgos que afectan al cumplimiento de objetivos</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
¿Los empleados conocen misión, visión y objetivos de la empresa?			
¿Existe un presupuesto anual que esté de acuerdo a los objetivos?			
¿Se han determinado previamente cuales serían los riesgos que puedan afectar en la empresa?			
¿Existe la supervisión de una persona encargada que tenga conocimiento pleno de cuáles serían los posibles riesgos?			
¿Existen mecanismos que puedan medir el impacto por la ocurrencia de riesgos?			



<b>Actividades de control</b>			
<b>Se evaluara si se realizan las principales actividades de control</b>			<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
¿Se registra de forma diaria los asientos contables?			
¿Existe un área de auditoria interna?			
¿Se identifican cuáles son los clientes potenciales para ofrecerle los servicios?			
¿Se elaboran los formularios para la declaración de impuestos antes de la fecha del pago?			
¿Toda la información tanto digital como en papeles es asegurada y guardada adecuadamente?			
¿Aquellos activos con vulnerabilidad al robo tanto en efectivo como físico se encuentra esta en custodia o bajo acceso restringido?			
<b>Información y comunicación</b>			
<b>Se determinará si la información es oportuna y es de conocimiento de todos en la empresa</b>			<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
¿Se ha dispuesto por los socios que se comparta la información con el fin de tener el conocimiento de las actividades que se realizan por separado?			
¿Se cuenta con los sistemas de información que sean fáciles de manejar y proporcionen información oportuna?			
¿Existe comunicación en las distintas áreas?			
¿Las sugerencias y quejas son atendidas por un personal en particular?			

<b>Monitoreo</b>			
<b>Se evaluara si el administrador y los socios realizan el monitoreo periódicamente a las principales actividades de la empresa</b>			<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
¿El administrador realiza periódicamente un monitoreo para saber si se están llevando a cabo los objetivos?			
¿Existe un seguimiento a las actividades del personal?			
¿Se hacen evaluaciones de control interno?			
¿Se compara las ventas por servicios prestados con lo que está registrado en las transacciones?			