



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNOLÓGA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y
FINANCIERO PARA LA EMPRESA ZONA TUNNIG DE LA CIUDAD DE
SANTO DOMINGO, AÑO 2019”**

**AUTOR:
VIVIANA MARICELA BRIONES PILOSO**

**TUTOR:
ING. KAREN VALERIA SANCHEZ JIMENEZ**

SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS – ECUADOR

2019

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA ZONA TUNNIG DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2019”

Ing. Karen Valeria Sánchez Jiménez

DIRECTOR DE TRABAJO TITULACIÓN

APROBADO

Ing. XXXXXXXXXXXXX

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. XXXXXXXXXXXXX

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. XXXXXXXXXXXXX

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autora:

VIVIANA MARICELA BRIONES PILOSO

Institución:

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

Título de trabajo de titulación:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA ZONA TUNNIG DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2019”

Nota: El contenido de la presente investigación, es de responsabilidad del autor.

Dr.

**COORDINADOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN- SANTO DOMINGO**

Estimado Doctor.

Mediante la presente tengo a bien a informar que el trabajo de titulación realizado por la señorita: **VIVIANA MARICELA BRIONES PILOSO**, cuyo tema es: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA ZONA TUNNIG” DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2019**”, ha sido elaborado bajo mi supervisión y revisado en todas sus partes, y sometido al sistema anti plagio, por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Particular que informo para fines pertinentes.

Atentamente,

**Ing. Karen Valeria Sánchez Jiménez
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme dado salud, vida, perseverancia y sabiduría durante mis estudios y al realizar este trabajo.

A mis padres quienes me dieron todo de sí para lograr educarme y que aún continúan apoyándome, entregándome su amor y valiosos consejos que me han servido para terminar mi carrera.

Al Instituto Tecnológico Japón, que me acogió en sus aulas y se convirtió en mi segunda casa.

A mi director de trabajo de titulación Ing. **Karen Valeria Sánchez Jiménez** por su reconocida ayuda quien supo orientarme en el desarrollo de este trabajo de investigación.

A todos mis profesores, quienes no solamente dictaron las cátedras ya que más que maestros han sido verdaderamente amigos.

Viviana.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

A mis hijos por estar siempre presente, acompañándome para lograr este objetivo.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Viviana.

RESUMEN

El Sistema de Control Interno es una tarea que cobra especial relevancia en todas las organizaciones no solo para el fortalecimiento de la gestión sino para la identificación de posibles puntos que necesiten mejora. Es clara la premisa de que el Control Interno es un curso de acción para la consecución de los objetivos de las empresas, promover el ordenamiento de los procesos, controlar las desviaciones de las tareas y los principios de la organización y para retroalimentar y fortalecer la gestión de calidad, eficiencia y eficacia que se traducirá en mejor prestación de servicios. Es en este contexto que la presente investigación y la propuesta que en ella se desarrolla tienen como propósito contribuir a la mejora del funcionamiento administrativo y financiero con un “Diseño del Sistema de Control Interno en la microempresa ZONA TUNNIG de la ciudad de Santo Domingo” con la finalidad de mejorar la gestión. Para la realización de este trabajo fue necesaria la aplicación de una estrategia metodológica exploratoria en la que se utilizaron técnicas como la entrevista estructurada a la Gerente Propietaria, encuestas a los empleados para analizar los componentes del sistema COSO y en base a estos elaborar las matrices de evaluación de riesgos del sistema de control interno. Además se elaboraron los fundamentos técnicos metodológicos para el desarrollo de la propuesta encontrándose que la empresa no posee políticas establecidas ni reglamentadas, ni estructura claramente definidas, por lo que solo se han manejado verbalmente. La gerencia no analiza los informes que las diferentes áreas de la empresa emite, para que se tomen decisiones y no cuenta con un sistema de incentivos por cumplimiento de objetivos. Tampoco posee procedimientos escritos en los que se puedan tener conocimiento de su correcto uso de equipos de seguridad y salud en el trabajo. Por lo que la propuesta abarca la realización de la estructura organizacional adecuada, el diseño de un código de ética y elaboración de matrices de evaluación de riesgos para las diferentes actividades que realiza la empresa.

Palabras clave: sistema, control, administrativo, financiero, COSO III

SUMMARY

The Internal Control System is a task that becomes especially relevant in all organizations, not only for strengthening management but also for identifying possible points that need improvement. The premise that Internal Control is a course of action for the achievement of business objectives, to promote the ordering of processes, control deviations from tasks and principles of the organization and to provide feedback and strengthen management is clear. of quality, efficiency and effectiveness that will result in better service delivery. It is in this context that the present investigation and the proposal that is developed in it are intended to contribute to the improvement of administrative and financial functioning with a “Design of the Internal Control System in the TUNNIG ZONE microenterprise of the city of Santo Domingo” with The purpose of improving management. In order to carry out this work, it was necessary to apply an exploratory methodological strategy in which techniques such as the structured interview with the Owner Manager, employee surveys were used to analyze the components of the COSO system and based on these, elaborate the matrices of risk assessment of the internal control system. In addition, the methodological technical foundations for the development of the proposal were developed, finding that the company does not have established nor regulated policies, nor clearly defined structures, so they have only been handled verbally. Management does not analyze the reports that the different areas of the company issues, so that decisions are made and it does not have an incentive system for compliance with objectives. Nor does it have written procedures in which it is possible to have knowledge of its correct use of occupational health and safety equipment. Therefore, the proposal covers the realization of the appropriate organizational structure, the design of an ethics code and the elaboration of risk assessment matrices for the different activities carried out by the company.

Keywords: system, control, administrative, financial, COSO II

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	1
HOJA DE APROBACIÓN	II
FIRMAS DE APROBACIÓN.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
RESUMEN	VI
SUMMARY	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
CAPÍTULO I	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.1. TEMA	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.3 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.4 DEFICIENCIAS DEL PROBLEMA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.5 SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.7 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.8 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.9 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.10 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN:.....	5
1.11 HIPÓTESIS	6
1.11.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	6
1.11.2 HIPÓTESIS PARTICULARES.....	6
1.12 IDENTIFICACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	6
1.12.1 VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 MARCO REFERENCIAL.....	8
2.2 MARCO CONCEPTUAL	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.2.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	9
2.2.1.1 CONTROL INTERNO	10
2.2.1.1.1 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO	11
2.2.1.1.2 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	14
2.2.1.2 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	15
2.2.1.3 CONTROL INTERNO FINANCIERO.....	17
2.2.1.4 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	18
2.2.1.5 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	19

2.2.1.6 COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	20
2.2.1.6.1 ENTORNO O AMBIENTE DE CONTROL.....	20
2.2.1.6.2 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS.....	22
2.2.1.6.3 ACTIVIDADES DE CONTROL	24
2.2.1.6.4 SUPERVISIÓN O MONITOREO.....	26
2.2.1.6.5 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	33
METODOLOGÍA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.1 ENFOQUE O MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	35
3.2.2 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	35
3.2.3 INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	35
3.3 MÉTODOS	36
3.3.1 MÉTODO DEDUCTIVO	36
3.3.2 MÉTODO INDUCTIVO	36
3.3.3 MÉTODO HIPOTÉTICO - DEDUCTIVO	37
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	37
3.5.1 TÉCNICAS	37
3.5.1.1 OBSERVACIÓN	38
3.5.1.2 ENTREVISTA.....	38
3.5.1.3 ENCUESTA.....	38
3.5.2 INSTRUMENTOS.....	38
3.5.2.1 FICHA DE OBSERVACIÓN.....	38
3.5.2.2 CUESTIONARIO	40
3.5.2.3 GUÍA DE ENTREVISTA	41
CAPÍTULO IV	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
3.1 ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	42
3.1.1 RESULTADOS FICHAS DE OBSERVACIÓN	42
3.1.2 RESULTADOS CUESTIONARIOS PERSONAL DE LA EMPRESA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES COSO	53
CAPÍTULO V	99
PROPUESTA.....	99
5.1 TÍTULO DE LA PORPUESTA	99
5.2 JUSTIFICACIÓN	99
5.3 DESARROLLO DE LA PRPUESTA	99
1. IDENTIDAD ZONA TUNNING.....	101
1.1 MISIÓN	101
1.2 VISIÓN.....	101
1.3 VALORES	101
2. INTRODUCCIÓN.....	102

3. PROPÓSITO	104
4. ALCANCE	104
5. RESPONSABILIDAD	104
6. BASE LEGAL.....	104
7. MECANISMO DE ACTUALIZACIÓN.....	105
8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	105
CAPÍTULO VI	119
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	119
6.1 CONCLUSIONES	119
6.2 RECOMENDACIONES.....	120
REFERENCIAS.....	121
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
TABLA 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	7
TABLA 3. LOS DIAGRAMAS DE FLUJO O FLUJOGRAMAS	28
TABLA 4. SÍMBOLOS DE LA NORMA ASME	29
TABLA 5. SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI.....	30
TABLA 6. SÍMBOLOS DE LA NORMA ISO 9000.....	31
TABLA 7. SÍMBOLOS DE LA NORMA ISO 9000.....	32
TABLA 8. CLASIFICACIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	32
TABLA 9. POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	37
TABLA 10. PONDERACIÓN MATRIZ DE RIESGO CONTROL INTERNO.....	39
TABLA 11. CALIFICACIÓN DEL RIESGO.....	39
TABLA 12. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO.....	40
TABLA 13. FICHA DE OBSERVACIÓN ÁREA ADMINISTRATIVA.....	42
TABLA 14. ESCALA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	44
TABLA 15. FICHA DE OBSERVACIÓN ÁREA FINANCIERA	45
TABLA 16. ESCALA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA FINANCIERA	47
TABLA 17. MATRIZ DE RIESGO ÁREA ADMINISTRATIVA	47
TABLA 18. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	49
TABLA 19. MATRIZ DE RIESGO ÁREA FINANCIERA.....	50
TABLA 20. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO DEPARTAMENTO FINANCIERO	52
TABLA 21. COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL DEPARTAMENTO FINANCIERO	53
TABLA 22. ESCALA DE EVALUACIÓN COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL EN EL ÁREA FINANCIERA	54
TABLA 23. MATRIZ DE RIESGO COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	55
TABLA 24. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	57
TABLA 25. COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	57
TABLA 26. ESCALA DE EVALUACIÓN COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA.....	58
TABLA 27. MATRIZ DE RIESGO COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	59

TABLA 28. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO ENTORNO DE CONTROL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	60
TABLA 29. COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS DEPARTAMENTO FINANCIERO	61
TABLA 30. ESCALA DE EVALUACIÓN COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA FINANCIERA	62
TABLA 31. MATRIZ DE RIESGO COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	63
TABLA 32. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO DEPARTAMENTO FINANCIERO	66
TABLA 33. COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	66
TABLA 34. ESCALA DE COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA.....	67
TABLA 35. MATRIZ DE COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	68
TABLA 36. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	69
TABLA 37. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL DEPARTAMENTO FINANCIERO	70
TABLA 38. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL EN EL ÁREA FINANCIERA	71
TABLA 39. MATRIZ DE RIESGO COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	72
TABLA 40. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL DEPARTAMENTO FINANCIERO	75
TABLA 41. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	75
TABLA 42. EVALUACIÓN ACTIVIDADES DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA.....	76
TABLA 43. MATRIZ DE RIESGO COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	77
TABLA 44. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	79
TABLA 45. COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO FINANCIERO	79
TABLA 46. EVALUACIÓN COMPONENTE ACTIVIDADES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO FINANCIERO	81
TABLA 47. MATRIZ DE RIESGO COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	82
TABLA 48. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO COMPONENTE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	84

TABLA 49. COMPONENTE SISTEMA DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	85
TABLA 50. EVALUACIÓN COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA	85
TABLA 51. MATRIZ DE RIESGO COMPONENTE SISTEMA DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	86
TABLA 52. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO COMPONENTE SISTEMA DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	88
TABLA 53. COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL-MONITOREO DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	88
TABLA 54. EVALUACIÓN COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL CONTROL-MONITOREO ÁREA FINANCIERA.	89
TABLA 55. MATRIZ DE RIESGO COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL-MONITOREO DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	90
TABLA 56. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO DEPARTAMENTO FINANCIERO	92
TABLA 57. COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL MONITOREO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	92
TABLA 58. ACTIVIDADES DE CONTROL CONTROL-MONITOREO ÁREA FINANCIERA.	93
TABLA 59. MATRIZ DE RIESGO COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL MONITOREO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	95
TABLA 60. MATRIZ PROBABILIDAD/IMPACTO COMPNENTE SISTEMA DE CONTROL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	96
TABLA 61. ANÁLISIS POR COMPONENTES DEPARTAMENTO FINANCIERO	96
TABLA 62. ANÁLISIS POR COMPONENTES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	97
TABLA 63. PUESTOS Y CANTIDAD DE PERSONAS	105
TABLA 64. MATRIZ DE PROBABILIDAD.....	110
TABLA 65. MATRIZ DE IMPACTO	110
TABLA 66. MATRIZ DE PROBABILIDAD/IMPACTO.....	112

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA 1.</i> COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	20
<i>FIGURA 2.</i> COMPONENTES DEL MODELO COSO III.....	41
<i>FIGURA 3.</i> EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO ÁREA DE ADMINISTRACIÓN.....	44
<i>FIGURA 4.</i> EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO ÁREA FINANCIERA	47
<i>FIGURA 5.</i> COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL DEPARTAMENTO FINANCIERO	54
<i>FIGURA 6.</i> EVALUACIÓN COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL ÁREA ADMINISTRATIVA.....	58
<i>FIGURA 7.</i> ESCALA DE COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA FINANCIERA	63
<i>FIGURA 8.</i> ESCALA DE COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA.....	67
<i>FIGURA 9.</i> COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL EN EL ÁREA FINANCIERA	72
<i>FIGURA 10.</i> ACTIVIDADES DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA..	76
<i>FIGURA 11.</i> SISTEMA DE INFORMACIÓN, ÁREA FINANCIERA.....	81
<i>FIGURA 12.</i> SISTEMA DE INFORMACIÓN, ÁREA ADMINISTRATIVA	86
<i>FIGURA 13.</i> CONTROL Y MONITOREO, ÁREA FINANCIERA.....	90
<i>FIGURA 14.</i> CONTROL Y MONITOREO, ÁREA ADMINISTRATIVA.....	94
<i>FIGURA 15.</i> DEPARTAMENTO FINANCIERO RESPUESTA POR COMPONENTE EVALUADO	97
<i>FIGURA 16.</i> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO RESPUESTA POR COMPONENTE EVALUADO	98
<i>FIGURA 17.</i> ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ZONA TUNING	106

TEMA

Diseño de un sistema de control interno administrativo y financiero para la empresa Zonna Tunnig, de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, año 2019.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En toda organización uno de los roles primordiales de la gerencia es examinar el establecimiento, desarrollo y cumplimiento eficaz de metas y objetivos que permitan obtener mayores beneficios en el corto, mediano y largo plazo. La microempresa ZONA TUNNIG es una empresa joven que inició sus operaciones a mediados del año 2016 cuya actividad principal es la venta al por menor de todo tipo de partes, componentes suministros, herramientas y accesorios para vehículos automotores como: neumáticos (llantas), incluido baterías, bujías, equipo de iluminación partes y piezas eléctricas; además, de brindar servicio de instalación, mantenimiento y reparación de parlantes etc.

Para poder llevar a cabo los objetivos y controles, es necesario que la empresa cuente con un modelo eficaz de control interno, que no solo se pueda monitorear su operatividad sino también evaluar y salvaguardar los bienes de la empresa y tomar los correctivos necesarios en las partes más vulnerables tales como financiera, administrativa y operativa; el resultado final será el diseño e implementación a la medida de un Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero. Este eficiente control interno aplicado en la empresa Zona Tunnig permitirá que los mecanismos de control se implementen, y así los departamentos de la empresa apliquen los procesos ya establecidos de manera eficiente.

Con el objetivo de reducir los riesgos que se puedan presentar, como consecuencia se reducirán las erróneas aplicaciones que comúnmente los empleados cometen por la falta de un control interno y salvar de las irregularidades que se pueden ocasionar. Este trabajo permitirá que la empresa Zona Tunnig cuente con un sistema de control interno fiable que servirá de mediación para evaluar y monitorear las operaciones de la microempresa.

Las características que encierran el desarrollo de la propuesta dentro de la empresa son las siguientes:

- ❖ Falta de Políticas y Procedimientos, contable y administrativos.
- ❖ No se tienen definidos los controles mínimos que se deben tener la empresa.
- ❖ Falta de políticas y procedimiento para manejo de reclamos y contingentes.

Actualmente ZONNA TUNNIG, carece de un sistema de control interno que le permita analizar permanentemente las normas, políticas y procedimientos los cuales están establecidos por la gerencia, volviéndola vulnerable en el desarrollo de sus operaciones, aumentando el riesgo de fraudes y disminuyendo las salvaguardias de los recursos que posee.

Por ello el diseño de un sistema de control interno se convierte en la herramienta primordial que permitirá optimizar los recursos, minimizando el deterioro financiero, el riesgo de fraude y el pago excesivo de impuestos.

La carente aplicación de políticas y procedimientos que normen y guíen la gestión operativa efectuada por ZONNA TUNIG, generaría pérdidas económicas significativas e inconvenientes con los respectivos organismos de control. Por lo que, con la implementación y diseño del modelo de control interno basado en su operatividad y esencia, disminuirá riesgo y contingencias producto de la administración inadecuada de los recursos y falta de políticas.

La sistematización de la presente investigación se la describe a continuación:

¿Cuál es el principal componente de los retrasos en la presentación de la información financiera?

La falta de un control interno eficaz para establecer saldos contables y generación de información confiable incide en generar demoras en la presentación de estados financieros, debilidad que se minimizará ante la existencia de un manual de políticas y procedimientos en donde se establecerán las pautas específicas para la elaboración, depuración y entrega oportuna de información para la toma de decisiones acertadas.

¿De qué forma afecta a la microempresa la toma de decisiones basada en criterios que no están enmarcados dentro de un manual administrativo?

Al no contar con los manuales de administración y organización la empresa ZONNA TUNNIG puede incurrir en diferentes faltas que pueden responder al procedimiento propio de cada empleado, ya que al no estar estipulado dentro de los mismos la forma de ejercer dependerá del grado de preparación y conocimientos que tenga la persona, siendo

1.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La delimitación del problema se presenta de la siguiente forma:

Tabla 1. Delimitación del problema

Campo:	Servicio
Area:	Toda la microempresa
Aspecto:	Diseño Control Interno Administrativo y Financiero
Periodo:	2018 – 2019
Marco Espacial:	Santo Domingo
Población:	Personal Empresa Zonna Tunnig
Periodo De Investigación:	6 Meses

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

1.7 JUSTIFICACIÓN.

La empresa cuenta con personal propio el cual en su mayoría está formado por la mano de obra que provee un trabajo impecable respecto a instalación de radios instalación

Tuning y la satisfacción total del cliente en la orden de trabajo realizada. Solo cuenta con un personal administrativo y un contador externo por servicios prestados los mismos que desarrollan su trabajo de acuerdo a lineamientos básicos operacionales pero sin ningún esquema o modelo función al control interno, manual de funciones en los que puedan desarrollar su trabajo en base de algo ya establecido.

Siendo el propósito de control interno el de preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados. El control interno incluye controles que se pueden considerar como contables o administrativos.

Para esto se requiere que se realice un análisis de cómo opera la empresa actualmente y cuáles son los puntos más débiles en torno al desarrollo de sus operaciones con el objetivo de tener la base para la implementación de los controles contables que comprenden el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los requisitos financieros; y deben de diseñarse de tal manera que brinden una seguridad razonable de que las operaciones se realicen de acuerdo con las autorizaciones de la administración.

1.8 OBJETIVO GENERAL

Elaborar el diseño del sistema de control interno administrativo y financiero para la empresa ZONA TUNNIG de la ciudad de Santo Domingo, año 2019. Variable Independiente

1.9 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar científica, teórica y metodológicamente los temas relacionados con los procedimientos del sistema de control interno administrativo y financiero.

- Analizar la situación actual sobre los procedimientos de control interno administrativo y financiero de la microempresa Zona Tunnig, identificando los riesgos potenciales a los que está expuesta la empresa.
- Elaborar los componentes del sistema de control interno en el área administrativa y financiera de la empresa promoviendo y facilitando la correcta ejecución de sus actividades.

1.10 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN:

Durante el desarrollo de la presente investigación se afrontaron las siguientes limitaciones:

- Inexistencia de visión, misión de la empresa como la carencia de valores institucionales cuya falta asila a ZONNA TUNNIG de principios de control integrales que aporten al desarrollo y crecimiento de la institución.
- Falta de organigrama y por ende no se encuentran establecidos los niveles de autoridad.
- Carencia de manuales de políticas, procedimientos y normativa organizacional referente a la ejecución de actividades.
- Falta de un plan estratégico de control, que permita incorporar eficazmente los esquemas para la elaboración de los manuales de organización

1.11 HIPÓTESIS

1.11.1 Hipótesis General

El diseño de un Sistema de Control Interno administrativo y financiero para la empresa ZONA TUNNIG permite cumplir con sus metas y objetivos, y a su vez en la toma de decisiones.

1.11.2 Hipótesis Particulares

Las Hipótesis particulares de la propuesta se plantean a continuación:

- a) La información documentada de la empresa permite identificar el giro del negocio, a que está dirigido, sus principales clientes y proveedores
- b) Los Manuales de funciones y procedimientos aportan a que la empresa disponga de instrumentos y mecanismos de planeación para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza estructura características y funciones.
- c) El crecimiento sostenido de la organización requiere mayor nivel de seguridad y con ello la elaboración aplicación de nuevas políticas y procedimientos.

1.12 IDENTIFICACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables consideradas en la presente investigación para el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero que se incluye como propuesta se detallan a continuación:

1.12.1 Variables Independientes y dependientes de la Hipótesis General.

Las Variables de la hipótesis general son:

- **Variable Independiente:**

- Diseño del sistema de control interno administrativo y financiero.

- **Variable Dependiente:**

- Cumplimiento de metas, objetivos, y toma de decisiones.

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variables	Contexto	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Sistema de control interno administrativo y financiero	La empresa carece de un sistema de control interno que le permita analizar permanentemente las normas, políticas y procedimientos los cuales están establecidos por la gerencia, volviéndola vulnerable en el desarrollo de sus operaciones, aumentando el riesgo de fraudes y disminuyendo las salvaguardia de los recursos que posee.	<ul style="list-style-type: none"> • Normas, Políticas. • Procedimientos administrativos y financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista. • Encuesta.
Cumplimiento de metas, objetivos, y toma de decisiones.	Para analizar este cumplimiento se pueden utilizar como fuente de información los estados financieros de la empresa y el diseño de su estructura organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánico-funcional. • Estados Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Observación

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Marco Referencial

El presente estudio tiene como marco referencial el Diseño de Control Interno Administrativo y Financiero para la empresa CALICORP S.A. para mejorar la eficiencia y economía de las operaciones administrativas y contables, año 2013; realizado por Condo Espinoza Doris Beatriz. Esta empresa se dedica desde el 2001 a la comercialización de productos en el campo de la seguridad industrial. Mediante una investigación aplicada tuvo como finalidad primordial la resolución de problemas y dar solución a la poca eficiencia del sistema de control. Utilizando el enfoque cualitativo y cuantitativo se realizaron entrevistas y encuestas al personal de la empresa CALICORP.

Los resultados obtenidos permitieron elaborar la propuesta, concluyendo, entre otros aspectos, que la falta de un Sistema de Control Interno ha hecho notorio los múltiples problemas que se han presentado en el funcionamiento de la empresa.

También tiene como referencia el estudio los Procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero para el Departamento de Titulación y Grado que contribuyan al sistema de información de la UNIANDES, año 2014; realizado por Bedoya Sánchez Raquel de los Ángeles, donde mediante la fundamentación científica, teórica y metodológica; el diagnóstico de la realidad actual de la empresa y la elaboración de los componentes de los procedimientos de control interno administrativo y financiero y la aplicación de las técnicas e instrumentos de la investigación adecuados tales como: técnicas de auditoría, entrevistas, encuestas y en la observación se pudo determinar.

Que el sistema de control es una herramienta que permite establecer los lineamientos de control para entregar información confiable de la situación administrativa, financiera y de las operaciones de la empresa, ya que no es suficiente contar con políticas corporativas administrativas para la adecuada marcha de los procesos, sino políticas y procedimientos de control interno y establecer un responsable para verificar su cumplimiento.

1.1.1 Sistema de Control Interno

De acuerdo con Vilorio (2005):

La organización puede visualizarse como un espacio con puntos de referencia claros, normativas, autoridad y comportamiento panificable, donde se insertan individuos con intereses particulares, experiencias y conocimientos; y, adicionalmente, los individuos y la organización se encuentran inmersos en un intercambio permanente entre sí mismos y con el entorno, y que, producto de estos intercambios, modifican la actuación del individuo y de la organización y, a su vez, el entorno es modificado por las actuaciones de los mismos. (pág. 88)

En ese sentido, las organizaciones deben ser vistas como un conjunto de elementos interrelacionados, interdependientes que interactúan en función de metas y objetivos comunes. “Es importante, entonces, dado el intercambio constante entre los individuos y la organización, establecer un mínimo de reglas que permitan la operatividad organizacional” (Viloria, 2005, pág. 88).

Las organizaciones como sistemas se encuentran abiertas a los elementos que interactúan fuera y dentro de ellas para lo cual requiere establecer un conjunto de normas, reglas, procesos y procedimientos que le permitan alcanzar sus objetivos eficazmente. “Este mínimo de normas se conoce como Sistema de Control Interno” (Viloria, 2005, pág. 88).

De acuerdo con Santillana (2001) el sistema de control interno es un “conjunto ordenado, concatenado e interactuante de los objetivos que persigue el control interno para el logro de la misión y objetivos más importantes de la entidad”.

Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de la contabilidad, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña. (Plasencia, 2010)

A pesar de que el sistema de control interno es parte importante de una organización el control interno como tal ha sido definido a lo largo del tiempo desde diferentes perspectivas. “El control interno es definido de maneras diferentes y por consiguiente aplicado en formas distintas. Esa es, posiblemente su mayor dificultad inherente” (Mantilla, 2016).

1.1.1.1. Control Interno

De acuerdo con Mantilla (2016) en la búsqueda de encontrar un consenso entre las definiciones existentes de control interno el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, de otras alternativas como GRC (Estados Unidos), Turnbull (Reino Unido) y CoCo (Canadá).

COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. Este último objetivo fue incorporado por la agenda realizada en 1994 y no corresponde a la estructura conceptual original habida cuenta que responde a la necesidad específica de entidades que tienen que controlar activos que no son de su propiedad pero que constituyen parte de sus objetivos de negocio. (Mantilla, 2016)

En ese sentido, el control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos señalados.

Esta definición de COSO tiene algunos conceptos fundamentales, como por ejemplo: el control interno es un proceso, por lo tanto es un medio para lograr un fin, no un fin en sí mismo, y al ser un proceso se debe separar en componentes.

El proceso de control interno lo separa en cinco componentes: ambiente de control; valoración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y, monitoreo.

1.1.1.2.Principios del Control Interno

De acuerdo con Condo (2013) existen los siguientes principios de Control Interno:

- **Responsabilidad delimitada**, que corresponde a las líneas de responsabilidad y autoridad definidos en la estructura orgánica funcional de la empresa.
- **Separación de funciones de carácter incompatible**, especialmente las funciones de autorización, registro y custodia.
- **Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa**, evitar que un mismo empleado esté a cargo de todo un proceso para evitar fraudes o errores.
- **Contabilidad por partida doble**, este es un principio de contabilidad fundamental que debe ir acorde con la práctica.
- **Instrucciones por escrito**, para tener evidencia y sancionar al responsable en caso de errores o fraude.
- **Aplicación de pruebas continuas con exactitud**, de una manera aritmética, contable y administrativamente para detectar los errores oportunamente y tomar las acciones correctivas necesarias.

- **Control y uso de comprobantes prenumerados**, debe emplearse numeración consecutiva en los formularios y documentos, para el control y registro de las operaciones.
- **Evitar el uso de dinero en efectivo**, todos los ingresos deberán ser depositados inmediatamente y todo pago se realizará con cheque a excepción de caja chica o fondo rotativo.
- **Uso de cuentas de control**, deben utilizarse cuentas de control para comprobar la exactitud de los movimientos financieros; por ejemplo: cuentas de mayor general, auxiliares y subcuentas.
- **Depósitos inmediatos e intactos**, todos los ingresos que la entidad reciba deben ser depositados de manera inmediata.
- **Uso de equipos mecánicos con dispositivos de control y prueba**, para garantizar el control adecuado y la comprobación de las operaciones ejecutadas.
- **Rendición de cuentas**, todo empleado que maneje recursos humanos, financieros y tecnológicos debe presentar reportes de gestión, así como también información financiera de las operaciones ejecutadas.
- **Utilización de indicadores de desempeño y rendimiento**, se debe verificar y evaluar el desempeño y rendimiento de los recursos humanos, físicos y financieros, mediante el uso de indicadores, los mismos que permitirán la corrección de problemas.
- **Documentos de respaldo**, se deben archivar todas las transacciones de la entidad, para evaluar los resultados obtenidos, con su debida justificación.
- **Registro de control para actividades importantes**, se debe realizar un registro para controlar las actividades y procedimientos que realicen los empleados para asegurar el cumplimiento de objetivos.

- **Supervisión de actividades críticas o riesgosas**, para la gestión de la entidad en los aspectos físico, económico, financiero, entre otras.
- **Fianzas**, las personas que tienen que ver con el manejo o custodia de bienes y valores deben presentar una garantía o caución, de tal manera que se eviten pérdidas innecesarias.
- **Selección de personal capacitado**, para las funciones que deben asumir tanto en el futuro inmediato como en el presente.
- **Capacitación continua**, en las distintas áreas en que se desempeñe el personal de la empresa, para fortalecer el conocimiento y garantizar la eficiencia de la institución.
- **Conducta ética de funcionarios y empleados**, los empleados deben seguir los principios éticos por encima de cualquier interés personal ya que constituyen el fundamento de la conducta moral y profesional.
- **Rotación de personal**, debe promoverse la rotación de puestos y obligar a los empleados a cargo de las tareas en las que las posibilidades de cometer irregularidades son mayores, a tomar vacaciones anuales.
- **Coordinación entre unidades organizacionales**, para la organización y trabajo en equipo, efectivizando el control para alcanzar las metas organizacionales.
- **Legalidad y legitimidad de los actos**, éstos deben enmarcarse en el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y deben ser legítimos.
- **Establecimiento de políticas, objetivos y metas**, se debe dejar asentado en los estatutos las políticas, objetivos y metas, los mismos que deben establecerse en relación a la misión de la entidad, y se deberá comunicar a todos los empleados de la empresa.

1.1.1.3. Clasificación del Control Interno

De acuerdo con Condo (2013) el control interno está clasificado por el momento y por el lugar en el que se realiza.

- **Por el momento.** Esta clasificación a su vez se subdivide en:
 - **Previo.** Es el control que se desarrolla anticipadamente y después se hace la transacción, operación o procedimientos. “Control realizado por los servidores de la institución quienes analizarán las actividades propuestas antes de su autorización o ejecución, con respecto a la legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y en conformidad a los planes institucionales” (Bedoya, 2014, pág. 20).
 - **Concurrente o Continuo.** Se desarrolla en el momento en que se realizan las transacciones, operaciones o procedimientos. “Es un control realizado en forma continua con la finalidad de inspeccionar y constatar la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios prestados o recibidos” (Bedoya, 2014, pág. 20).
 - **Posterior.** Se desarrolla al final de la transacción, realizada la operación o procedimiento. “Es realizado por la unidad de auditoría interna ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales con posterioridad a su ejecución” (Bedoya, 2014, pág. 20).

- **Por el lugar.** También esta clasificación se subdivide en:
 - Control interno administrativo
 - Control interno contable
 - Control interno financiero

1.1.1.2 Control Interno Administrativo

“El control administrativo es el conjunto de métodos, medidas y procedimientos relacionados con el proceso de decisión que lleva a la autorización de las transacciones por parte de la dirección” (Cashin, 2003, pág. 78)

En ese sentido, este control es realizado por el departamento administrativo y está orientado a evaluar la gestión administrativa, la eficiencia y efectividad de los procesos y operaciones.

El control administrativo está contenido con los procesos coordinados e integrados a las actividades de la entidad para alcanzar un nivel razonable de confianza y seguridad en la toma de decisiones que llevan a la autorización de las transacciones, por parte de la dirección de la organización. (Condo, 2013, pág. 35)

Según Condo (2013) este tipo de control asegura:

- La eficiencia de producir los máximos resultados con la menor cantidad de recursos.
- La eficacia de llegar a cumplir las actividades dentro del tiempo establecido.
- La efectividad de poder satisfacer todas las demandas planteadas.

Para Mantilla (2016) es aquel que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables, se relaciona directamente con el plan de organización, métodos y procedimientos que ayudan a los directivos a lograr la eficiencia operacional y el cumplimiento de las políticas de la institución.

Como se mencionó anteriormente el control administrativo está orientado al cumplimiento de objetivos y metas. Por lo tanto, es importante para obtener calidad en los procesos y facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

Según (Bedoya, 2014) este control tiene la siguiente finalidad y objetivos:

- **Finalidad**

- Medir la actividad desarrollada.
- Procedimiento para comparar tal actividad con el criterio fijado.
- Mecanismo que corrija la actividad en curso, para alcanzar los resultados deseados.

- **Objetivos**

- Proteger los bienes organizacionales contra robos o mala utilización, mediante la exigencia de registros escritos, procedimientos de auditoría y división de responsabilidades.
- Estandarizar la calidad de productos o servicios ofrecidos por la empresa, mediante entrenamiento de personal, inspecciones, control estadístico de calidad y sistemas de incentivos.
- Limitar la cantidad de autoridad ejercida para las diversas posiciones o por los niveles organizacionales, mediante descripciones de cargos, directrices y políticas, normas y reglamentos.
- Medir y dirigir el desempeño de los empleados mediante sistemas de evaluación de desempeño del personal, supervisión directa, vigilancia y registros.
- Alcanzar los objetivos de la empresa, puesto que ayudan a definir el propósito apropiado y la dirección del comportamiento de los individuos para conseguir los resultados deseados.

1.1.1.4. Control Interno Financiero

El control financiero determina el control de las operaciones que lleva la empresa además incluye los procesos de proyección de ventas, ingresos, etc., para la realización de Estados Financieros, los cuales sirven para la toma de decisiones y la forma de satisfacer los requerimientos financieros y para saber las condiciones económicas de la empresa. (Condo, 2013, pág. 36)

Este tipo de control implica decisiones sobre las metas y la elaboración de presupuestos, pronósticos para cada área significativa de las actividades de la empresa en un periodo determinado.

Según Condo (2013) este tipo de control tiene los siguientes objetivos:

- Las operaciones se realizan de acuerdo con las autorizaciones de la Dirección.
- Se accede a los activos de la entidad con debidas autorizaciones.

Para Mantilla (2016) el control financiero es el conjunto de medidas establecidas por una entidad para el buen manejo de los recursos financieros observando y cumpliendo las normas vigentes y los principios de contabilidad generalmente aceptados; se relaciona directamente con las operaciones realizadas por una institución y comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a salvaguardar los activos y la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable.

El control contable debe:

- Proporcionar información veraz y oportuna.
- Ser un instrumento que ayude a detectar las áreas de dificultad.
- Orientar a la gerencia para determinar guías de acción, tomar decisiones y controlar operaciones.
- Establecer responsabilidades en las operaciones.
- Detectar causas y orígenes, y no limitarse al registro de operaciones. (Bedoya, 2014, pág. 17)

El sistema de contabilidad debe sustentarse en los principios de contabilidad generalmente aceptados, normas de contabilidad gubernamental que comprenden:

- Catálogo de cuentas.
- Manual de aplicación de cuentas.
- Procedimientos contables, libros y sistema de contabilidad gubernamental automatizado, adoptados por el Ministerio de Finanzas. (Bedoya, 2014, pág. 17)

1.1.1.5.Objetivos del Sistema de Control Interno

Como se ha señalado anteriormente los objetivos del control interno se relacionan directamente con los objetivos establecidos por la dirección y se fundamentan en los de la empresa. Según Condo (2013): “Es necesario poder conseguir un control interno eficaz y para poderlo obtener se debe establecer políticas, normas, procedimientos para prevenir riesgos y mejorar las operaciones de la organización, dando como resultado una administración confiable y transparente” (pág. 32).

Los objetivos ayudan a la dirección a alcanzar las metas previamente establecidas, permitiendo una excelente conducción de la gerencia, tales como:

- **Eficiencia en las operaciones.** “Las políticas son la base de la empresa, deben identificar las metas, objetivos, estándares de las actividades básicas, para medir la eficiencia y economía de las operaciones, de esta manera obtener resultados óptimos con una metodología eficiente” (Condo, 2013, pág. 32)

De esta manera, estos objetivos incluyen: objetivos de rendimiento y rentabilidad, evaluación de programas, proyectos, operaciones, actividades y la preservación del patrimonio de pérdidas por abuso, mala gestión, errores, fraudes y/o irregularidades, entre otros.

- **Proteger y salvaguardar los activos de la entidad.** “Se debe establecer normas claras, específicas que indiquen el buen manejo, control de las correspondientes autorizaciones y responsabilidades de los activos” (Condo, 2013, pág. 33).
- **Obtener información administrativa-financiera-contable confiable y oportuna.** La información financiera es necesaria para poder conocer el desempeño y situación eficiente de la entidad, por lo que se debe asegurar la razonabilidad, confiabilidad e integridad tanto de los registros como reportes contables financieros-administrativos, ya que es fundamental para la toma de decisiones y presentación a los directivos en su momento. (Condo, 2013, pág. 33)

En ese sentido, este objetivo se refiere a la preparación de los estados financieros y otra información de gestión y a la prevención de la falsificación de la información, como así también en cuanto a la publicación de la información.

- **Cumplir la observancia de leyes, instrumentos legales y otras disposiciones pertinentes.**

1.1.1.6. Características del Sistema de Control Interno

De acuerdo con Condo (2013) el control interno presenta las siguientes características:

- Está encaminado a la consecución de metas y objetivos establecidos en la empresa.
- Debe ser adecuado a la naturaleza, estructura, misión y objetivos de la organización.
- Los procesos contables-financieros-administrativos son parte integrante de la estructura de control interno.
- Cada empleado de la organización es responsable del control de las áreas y bienes que custodie.
- Todas las operaciones de la entidad deber ser registradas en forma exacta y oportuna, de tal forma que permita preparar, presentar reportes financieros-contables-administrativos a tiempo.

1.1.1.7. Componentes del Sistema de Control Interno

COSO plantea cinco componentes interrelacionados e integrados al proceso de gestión:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Supervisión
- e) Información y comunicación



Figura 1. Componentes del control Interno

Elaborado por: La Autora

1.1.1.7.1. Entorno o ambiente de control

“Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura [...] tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos” (Mantilla, 2016)

En ese sentido, el entorno de control marca las pautas de comportamiento en una organización y tiene una influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control. Es la base de todos los demás elementos, aportando disciplina y estructura.

Los factores del ambiente de control incluyen:

- **Integridad y valores éticos. Honradez.**

La forma como se desempeñan las actividades del personal depende de la conducta y los valores que tengan cada uno, es importante la participación de la dirección para evitar conductas adversas a los valores éticos como: inexistencia de controles, debilidad de la función de auditoría, etc. (Condo, 2013, pág. 37)

- **Compromiso con la competencia. Capacidad del personal.**

“Es importante que los conocimientos y habilidades del personal cumplan con sus obligaciones, además la dirección deberá supervisar y capacitar adecuadamente al personal” (Condo, 2013, pág. 37).

- **Consejo de administración.**

“Es importante que el personal, que conforma el consejo, tenga una experiencia notable, dedicación y pueda ser capaz de resolver los problemas, además que interactúen auditores internos e externos” (Condo, 2013, pág. 37).

- **Filosofía de la dirección y su forma de actuar.**

“Esto se refleja en la manera cómo se administra la organización, los factores que más resaltan sobre los comportamientos y procesamientos hacia la información financiera, los principios, criterios contables” (Condo, 2013, pág. 37).

- **Estructura organizacional.**

La manera en que la dirección distribuye la autoridad y las responsabilidades. “La estructura sirve de base para dirigir y controlar las gestiones operacionales, dependiendo de la naturaleza y tamaño de la entidad, se define la forma de comunicarse, además de colocar responsabilidades al personal” (Mantilla, 2016)

Cada uno de estos factores sirve de referencia al componente de información y comunicación que influye a su vez en los demás componentes.

1.1.1.7.2. Evaluación de los riesgos

Es la identificación y análisis de los riesgos más relevantes para la consecución de los objetivos formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar tratar y analizar cómo se debe determinar los riesgos especiales asociados con el cambio. (Mantilla, 2016).

Cualquier organismo enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de su ambiente interno como externo, pudiendo llegar a afectar la eficacia y eficiencia de una gestión, incluso su propia existencia.

Constituye la base de todos los demás elementos de control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar: la manera en que la dirección distribuye la autoridad y la responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración. (Mantilla, 2005, p.19)

“Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los informes de conformidad con las normas, leyes y procedimientos aplicables” (Condo, 2013, pág. 45)

En ese sentido, es importante establecer los objetivos y metas para todos los niveles de organización, ya que la administración puede identificar los riesgos que presente la entidad y tomar las acciones necesarias para mejorar su productividad.

Según Condo (2013) citando a Arens y Otros (2007) establece que el riesgo de una entidad puede darse por factores externos e internos como:

- Cambios en el ambiente operativo de la organización.
- Cambios del personal.
- Sistemas de información nuevos o modernizados.
- Crecimiento rápido de la organización.
- Cambios de la tecnología que afectan a los procesos de producción o los sistemas de información.
- Nuevos modelos de negocios, productos o actividades.
- Reestructuraciones corporativas.
- Expansión o adquisición de empresas extranjeras.

Por otro lado, es importante definir el riesgo de auditoría como la posibilidad de formular una opinión acerca de la razonabilidad de los Estados Financieros. Este riesgo tiene tres componentes:

- **Riesgo Inherente.**

Cuando ocurren errores importantes generados por las características, naturaleza, estructura y actividad de la empresa.

- **Riesgo de Control.**

“Es la posibilidad de que una exposición errónea pudiera ocurrir en la información de carácter significativo y que no sea evitado, detectado y corregido con oportunidad por el sistema de control interno” (Condo, 2013, pág. 45).

- **Riesgo de Detección.**

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una exposición errónea que existe en la información que podría ser de carácter significativo. Es aquel que se asume por parte de los auditores y están vinculados con fallas en el planeamiento y la ejecución de la auditoría interna. (Condo, 2013, pág. 45)

De acuerdo con Condo (2013):

Al determinar el riesgo también se pueden establecer las medidas preventivas y correctivas a los diferentes procesos, y se establecen criterios para la evaluación del riesgo:

- **Bajo:** Control interno es efectivo
- **Moderado:** Control interno es moderadamente efectivo, énfasis en prevención o detección y corrige los errores significativos.
- **Alto:** Control interno es inefectivo, no previene, no detecta ni corrige errores significativos. (pág. 46)

1.1.1.7.3. Actividades de control

Las actividades de control existen a través de toda la organización en todos los niveles y funciones, incluyen procesos como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, segregación de funciones, etc. Además son importantes porque es la manera de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos. (Condo, 2013, pág. 39)

Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la organización.

Según Condo (2013) existen diferentes tipos de actividades de control:

- **Análisis efectuados por la dirección.**

Los resultados obtenidos se comparan con los presupuestos, previsiones, ejecuciones anteriores. “La Dirección realizará un análisis y comparación de los resultados obtenidos del presente ejercicio con el de ejercicios anteriores, presupuestos, etc., con el fin de evaluar la consecución de los objetivos” (Condo, 2013, pág. 39)

- **Gestión directa de funciones por actividades.**

“Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados” (Condo, 2013, pág. 39).

- **Proceso de información.**

Se realizan controles para comprobar la exactitud, totalidad, y autorización de las transacciones. “Se realiza estrictos controles para todas las transacciones que realiza la empresa, los procesos son analizados por la dirección para evitar riesgos” (Condo, 2013, pág. 39).

- **Controles físicos.**

Acciones de protección y se someten periódicamente a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras reflejadas en los registros de control. “Se registra un control de los activos de la entidad, para comparar su existencia física” (Condo, 2013, pág. 39)

- **Indicadores de rendimiento.**

El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos y financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas. “La dirección utiliza los indicadores de rendimiento para poder tomar decisiones acertadas en las operaciones y controla el seguimiento de los resultados el sistema de información financiera” (Condo, 2013, pág. 39).

- **Segregación de funciones.**

Las tareas deben repartirse entre los empleados para evitar errores o irregularidades.

“Debe existir una adecuada segregación de funciones y cuidar que un empleado no realice las funciones de fraude o desfalco a la entidad. Se debe separar las funciones de autorización, registro y custodia” (Condo, 2013, pág. 40).

En ese sentido, las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguardia de activos y la segregación de funciones.

1.1.1.7.4. Supervisión o Monitoreo

De acuerdo con Condo (2013) citando a Coopers y Lybrand: “Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de las dos anteriores” (págs. 40-41)

En ese sentido, es necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento, en forma continua y periódica. El alcance y frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán en función de la evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión.

“La supervisión o monitoreo consiste en evaluar los riesgos que se están analizando adecuadamente para el logro de los objetivos de control. La gerencia o dirección toma todas las acciones en el caso de que el sistema no sea efectivo” (Condo, 2013, pág. 41).

Es decir que la dirección debe estar evaluando continuamente la eficacia de los procesos para determinar si se están cumpliendo de acuerdo con lo planificado para tomar oportunamente las correcciones del caso.

Es necesario tomar oportunamente medidas de corrección cuando sucedan problemas en el sistema que no permiten llevar un verdadero control administrativo. El personal de Auditoría interna es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos. (Condo, 2013, pág. 41)

En ese sentido, las deficiencias en el sistema de control interno deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia ser comunicados al primer nivel directivo.

De acuerdo con Condo (2013) existen dos actividades de supervisión:

- Actividades de supervisión continuadas, que comprenden actividades corrientes de gestión y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras tareas rutinarias.
- Actividades de supervisión puntuales, que se realizan para determinar la calidad y eficacia de los controles en una etapa predefinida de los procesos. El rango y la frecuencia de este tipo de supervisión dependerá de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos permanentes de seguimiento.

De acuerdo con Bedoya (2014) se utilizan los siguientes métodos de evaluación:

- **Muestreo estadístico**

“Proceso en el cual se revisan altos volúmenes de documentos, para ello es necesario programar pruebas de carácter selectivo, con la finalidad de extraer conclusiones sobre la confiabilidad de sus operaciones” (Bedoya, 2014, pág. 21).

Tiene como características que el tamaño de la muestra debe ser representativo y varía de manera inversa respecto a la calidad del control interno; por lo que la examinación de los documentos incluidos debe ser exhaustiva para poder hacer una deducción adecuada.

- **Método del cuestionario**

Consiste en la evaluación con base en preguntas, la cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. Por medio de las respuestas dadas, constituirá procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal y como fueron diseñados. La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable. (Bedoya, 2014, pág. 22)

- **Método narrativo**

“Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema” (Bedoya, 2014, pág. 22).

- **Método gráfico**

“También llamado flujo gramas, consiste en revelar o describir la estructura orgánica de las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad” (Bedoya, 2014, pág. 22)

Este método tiene como ventajas que: identifica la ausencia de controles financieros y operativos, permite una visión más panorámica de las operaciones de la empresa, identifica desviaciones de procedimientos que sobran o que faltan y facilita el entendimiento de las recomendaciones del auditor a la gerencia sobre asuntos contables y financieros.

Tabla 3. Los diagramas de flujo o flujo gramas

Diagramación	Símbolos utilizados en los diagramas de flujo	Ventajas que ofrece la técnica de diagramación
“Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de	<ul style="list-style-type: none"> • American Society of Mechanical Engineers (ASME). 	<ul style="list-style-type: none"> • De uso: Facilita el llenado y lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.

<p>todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos” (Franklin, Benjamín; 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • American National Standard Institute (ANSI). • International Organization for Standardization (ISO). • Instituto Alemán de estandarización, Deutsches Institut für Normung e.V. (DIN) <p>(Franklin, Benjamín; 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De destino: Permite al personal que interviene identificar y realizar correctamente sus actividades. • De aplicación: Hace accesible la práctica de las operaciones. • De comprensión e interpretación: Puede comprenderla todo el personal de la empresa. • De interacción: Permite más acercamiento y mayor coordinación entre diferentes unidades, áreas u organizaciones. • De simbología: Disminuye la complejidad gráfica por lo que los mismos empleados pueden proponer ajustes o simplificación de procedimientos, utilizando los símbolos correspondientes. • De diagramación: Se elaboran en el menor tiempo posible y no se requieren técnicas ni plantillas o recursos especiales de dibujo.
--	---	--

Fuente: Tomado de Franklin (2014)

Elaborado por: La Autora

A continuación se presentan varios tipos de simbología que pueden utilizarse en el campo administrativo.

Tabla 4. Símbolos de la Norma ASME

SÍMBOLOS DE LA NORMA ASME PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO	
SÍMBOLO	REPRESENTA
	<p>Operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.</p>
	<p>Inspección. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.</p>

	Desplazamiento o transporte. Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Depósito provisional o espera. Indica demora en el desarrollo de los hechos.
	Almacenamiento permanente. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo , o de un objeto cualquiera en un almacén.

Fuente: Tomado de Franklin (2014)

Elaborado por: La Autora

Como se puede observar en la tabla, esta normativa establece la simbología más sencilla para la elaboración de los diagramas de flujo o flujogramas.

Tabla 5. Símbolos de la Norma ANSI

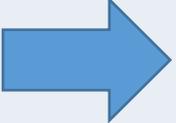
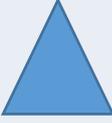
SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (Diagramación administrativa)	
SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o e fin del flujo. Puede ser acción o lugar.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarde un documentos en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Fuente: Tomado de Franklin (2014)

Elaborado por: La Autora

Los símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo son los más utilizados en la diagramación de los procesos administrativos.

Tabla 6. Símbolos de la Norma ISO 9000

SÍMBOLOS DE LA NORMA ISO 9000	
SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operaciones. Fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición. Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.
	Operación e inspección. Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	Entrada de bienes. Productos o material que ingresan al proceso.
	Almacenamiento. Depósito y/o resguardo de información o productos.

Fuente: Tomado de Franklin (2014)

Elaborado por: La Autora

Cabe indicar que esta es la simbología más utilizada aunque muchas veces se confunden los símbolos otras normativas como por ejemplo los de la normativa DIN que se utilizan sobre todo en el área de sistemas computacionales.

De acuerdo con Franklin (2014) se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para el suso y aplicación de símbolos:

Tabla 7. Símbolos de la Norma ISO 9000

RECOMENDACIONES PARA EL USO Y APLICACIÓN DE SÍMBOLOS	
En cuanto a dibujo	<ul style="list-style-type: none"> • No mezclar varias líneas de entrada y salida en un mismo lado del símbolo. • No debe haber más de una línea de unión entre dos símbolos. • El símbolo de decisión es el único que puede tener hasta tres líneas de salida. • Las líneas de unión deben representarse mediante líneas rectas; en caso necesario se tienen que utilizar ángulos rectos. • Es recomendable que el tamaño de los símbolos sea uniforme, salvo en caso de que se requiera hacer resaltar alguna situación especial.
En cuanto a su contenido y/o uso	<ul style="list-style-type: none"> • El contenido del símbolo debe redactarse mediante frases breves para facilitar su comprensión. • En caso de utilizar iniciales de una unidad administrativa, hay que anotar su significado al pie de la hoja del diagrama. • El símbolo del conector puede ser alfanumérico, pero debe ser igual para los conectores de entrada y salida. • Cuando exista una gran cantidad de conectores conviene aplicar colores al símbolo para facilitar su localización.

Fuente: Tomado de Franklin (2014)

Elaborado por: La Autora

Finalmente, según el tipo de operación o proceso que se requiera representar, se debe tomar en cuenta que existen varias clasificaciones de los diagramas de flujo. La administración deberá elegir el modelo que mejor se adapte a sus requerimientos.

Tabla 8. Clasificación de los diagramas de flujo

Clasificación de los diagramas de flujo					
Que indican sucesión de hechos	Con escala de tiempo	Que indican movimiento	Por su presentación	Por su formato	Por su propósito
<ul style="list-style-type: none"> • Cursograma sinóptico del proceso. • Cursograma 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de actividades múltiples. • Simograma • Therbligs 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de recorrido • Diagrama de hilos • Ciclograma 	<ul style="list-style-type: none"> • De bloque • De detalle 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertical • Horizontal • Tabular • Arquitectónico 	<ul style="list-style-type: none"> • De forma • De labores • De método • Analítico • De espacio • Combinados

analítico o • Diagrama bimanual		<ul style="list-style-type: none"> • ciclograma • Gráfico de trayectoria 			<ul style="list-style-type: none"> • De representación con ilustraciones y textos • Con diseño asistido en computadora
---------------------------------------	--	--	--	--	--

Fuente: Tomado de Franklin (2014)

Elaborado por: La Autora

1.1.1.7.5. Información y Comunicación

Los sistemas de información generan un examen que posibilita la dirección y el control. La información puede tomar datos o condiciones internas o externas de la organización que sirven para tomar decisiones.

De acuerdo con Condo (2013) citando a Coopers y Lybrand: Es necesario recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. (pág. 40.).

• Información

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención de información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con información eficiente de origen interno o externo, orientada a producir informes operativos o financieros para así lograr su manejo y control. La información debe ser captada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales. (Condo, 2013, pág. 40)

- **Comunicación**

Toda la información debe estar establecida por unos canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros como: autoridades, proveedores, clientes, etc. (Condo, 2013, pág. 40)

La comunicación debe ser eficaz, circular multidireccionalmente, ser clara para los empleados en cuanto a sus responsabilidades en materia de control y en cuanto a su papel dentro del sistema de control interno y su relación con los demás miembros de la organización. Debe disponer y prever de los mecanismos de comunicación del talento humano con la dirección, con terceros y con otros que tengan interés de la organización.

Y la variable dependiente ¿???

1.2. Enfoque o modalidad de la investigación

El enfoque o modalidad de la investigación es cualitativo y cuantitativo. Cualitativo porque se parte de un diagnóstico de la situación interna de la empresa sobre los procedimientos de control en el área administrativa y financiera, teniendo como finalidad la descripción de las cualidades y características del objeto de estudio.

También es cuantitativo porque se utilizaron herramientas del tipo estadístico descriptivo para la tabulación de los resultados obtenidos que sirvieron de base para desarrollar los componentes del sistema de control interno promoviendo y facilitando la correcta ejecución de sus actividades.

1.2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es del tipo descriptivo, documental y de campo porque se encaminó a determinar la situación del problema objeto de estudio.

1.2.2. Investigación descriptiva

En perspectiva general este tipo de investigación se relaciona con los objetivos planteados para la obtención de información de la gestión administrativa y financiera de la empresa para lo cual se interpretaron los datos obtenidos de la población objeto de estudio, en el proceso de recolección de la información, clasificación y análisis.

1.2.3. Investigación documental

Esta investigación también es del tipo documental porque se basó fundamentalmente en la información acumulada en los documentos de la empresa, misma que también se caracteriza por abordar un problema de carácter teórico y empírico.

1.2.4. Investigación de campo

Este tipo de investigación sirvió para el análisis de la información de las entrevistas y encuestas realizadas al personal administrativo y financiero para conocer la realidad de la empresa en su ambiente natural. Estribó en la observación directa y en vivo del problema objeto de estudio.

1.3. Métodos

1.3.1. Método Deductivo

De acuerdo con Bernal (2010):

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (pág. 52)

Se utilizó este método porque se inició con el análisis de los principales postulados de Control Interno Administrativo y Financiero, sus objetivos, y principios de aplicación universal.

1.3.2. Método Inductivo

Según Bernal (2010):

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. Este método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (págs. 52-53)

En ese sentido, se utilizó este método para llegar a las conclusiones del presente trabajo partiendo de un hecho particular en la empresa del sistema de control interno que le permita analizar permanentemente las normas, políticas y procedimientos los cuales están establecidos por la gerencia, volviéndola vulnerable en el desarrollo de sus operaciones, aumentando el riesgo de fraudes y disminuyendo las salvaguardia de los recursos que posee.

1.3.3. Método Hipotético - Deductivo

También se utilizó este método porque el estudio consistió en un procedimiento que partió de unas declaraciones generales y específicas en calidad de hipótesis, buscando refutar, falsear o aseverarlas, deduciendo de ellas conclusiones que debieron confrontarse con los hechos.

1.4. Población y Muestra

La población objeto de estudio está conformada por todo el personal de la empresa Zona Tunning como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 9. Población objeto de estudio

Personal	Cantidad
Gerente	1
Secretaria	1
Vendedor Local 1	2
Vendedor Local 2	1
Técnicos	2
Total	7

Fuente: Secretaría Zona Tunning

Elaborado por: La Autora

Por el tamaño se decidió trabajar con toda la población para la aplicación de las técnicas de la observación, encuestas y entrevistas; cada una con sus respectivos instrumentos.

1.5. Técnicas e Instrumentos

1.5.1. Técnicas

Para la elaboración del presente trabajo se recurrió a las técnicas de la observación, entrevista y encuestas.

1.5.1.1.Observación

Se utilizó esta técnica para la observación directa de la gestión administrativa y financiera de la empresa para de esta manera detectar sus falencias y requerimientos en cuanto al control interno.

1.5.1.2.Entrevista

Se utilizó esta técnica para obtener información de los directivos de la empresa para determinar sus expectativas referentes a la toma de decisiones referente a la propuesta de los procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero.

1.5.1.3.Encuesta

Se aplicó esta técnica para obtener información del personal del área administrativa y financiera de la empresa para determinar sus expectativas referentes a la solución de los problemas y así, argumentar objetivamente la propuesta de los procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero.

1.6. Instrumentos

Como instrumentos se utilizaron una ficha de observación, cuestionario y guía de entrevista. Estos instrumentos sirvieron para recoger y sintetizar la información documental y de campo.

1.6.1. Ficha de observación

Este instrumento se utilizó con el objetivo de identificar el comportamiento y aspectos que influyen en la organización para lograr un entorno de control apropiado. Estuvo diseñado con preguntas cerradas de Si, No y N/A (significa que no aplica) y un casillero para las observaciones respectivas con una escala de calificación de Sí = 1 y No = 0. (Ver

anexo 1). La ficha de observación sirvió para la elaboración de las matrices de evaluación del control interno con la siguiente escala de ponderación:

Tabla 10. Ponderación Matriz de Riesgo Control Interno

NIVELES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	No significativo	El control interno está establecido para el proceso no existe y/o no funciona de manera efectiva.
2	Baja	El control interno establecido para el proceso tiene deficiencias menores que no afectan en mayor grado a la efectividad del mismo. Estas deficiencias se deben debido a la segregación de funciones, niveles de responsabilidad o autorización así como la falta de descripción o explicación del procedimiento escrito.
3	Moderado Bajo	El control interno establecido para el proceso tiene deficiencias importantes que pueden ser corregidas a través de otros procesos compensatorios dentro del mismo componente.
4	Moderado Alto	El control interno establecido para el proceso tiene deficiencias importantes que no pueden ser a través de otros procesos compensatorios dentro del mismo componente.
5	Significativo	El control interno establecido para el proceso existe y funciona de manera efectiva.

Fuente: (Mena, 2017)

Elaborado por: La Autora

Una vez elaboradas las matrices de riesgo se debió calcular el nivel de riesgo existente dentro de la empresa de acuerdo con la clasificación del riesgo en: bajo, moderado y alto.

Tabla 11. Calificación del Riesgo

RIESGO	CALIFICACIÓN	
Bajo	Los controles existentes en el proceso tienen un diseño adecuado, lo que permite mitigar los riesgos en forma razonable. Los controles nos permiten identificar y detectar posibles errores y/o fraudes significativos.	
Moderado	Los controles existentes en el proceso tienen deficiencias que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.	
Alto	Los controles existentes en el proceso no tienen un diseño adecuado, lo cual no permite mitigar los riesgos en forma razonable y por tanto, no identificar ni detectar errores y/o riesgos significativos.	
%	Nivel de Riesgo (NR)	Nivel de Confianza (NC)
0%-35%	Alto	Bajo
36%-70%	Moderado	Moderado
71%-100%	Bajo	Alto

Fuente: Mena (2017) citando a Maldonado (2006)

Elaborado por: La Autora

En base a la información obtenida, se realizó el cálculo para determinar el nivel de riesgo (NR) y el nivel de confianza (NC) existente en la empresa ZONNA TUNNING en base a las siguientes fórmulas:

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

$$NR = 100\% - NC$$

Donde:

NC= Nivel de confianza

NR = Nivel de riesgo

CT = Calificación To

PT = Puntaje Total

Luego el porcentaje obtenido se lo ubica en la siguiente matriz de probabilidad e impacto:

Tabla 12. Matriz probabilidad/impacto

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO	Considerar	Planificar respuesta	Planificar respuesta
MODERADO	Desatender pero monitorizar	Considerar	Planificar respuesta
BAJO	Desatender pero monitorizar	Desatender pero monitorizar	Considerar

Fuente: (Maldonado, 2006)

1.6.2. Cuestionario

Este instrumento se diseñó en base a la evaluación de los componentes COSO III para el levantamiento de los procesos de la empresa ZONNA TUNNING. (Ver anexo 2).

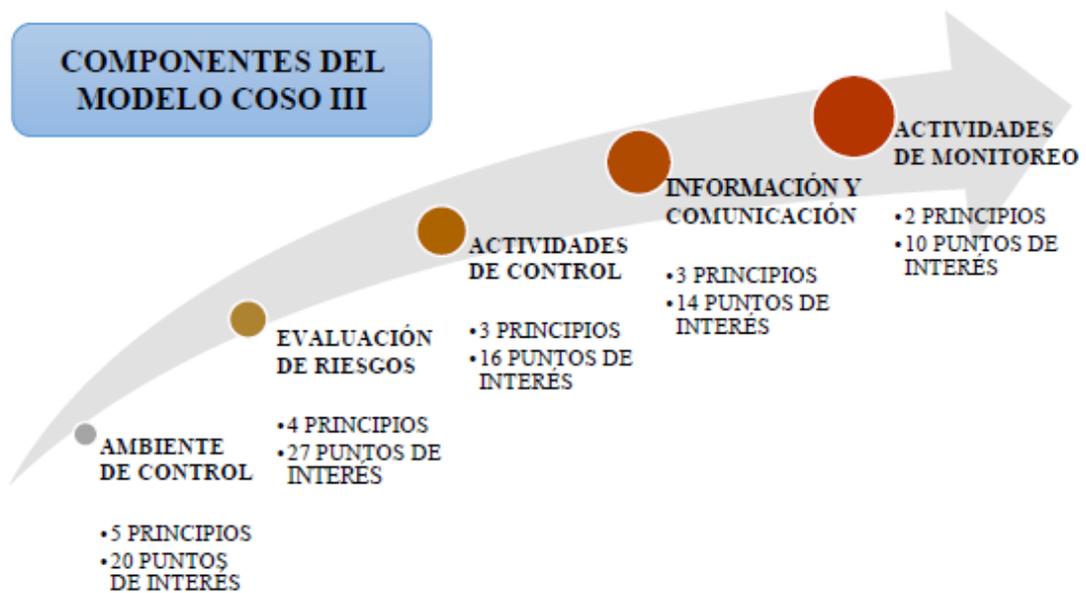


Figura 2. Componentes del Modelo COSO III

Fuente: (Mena, 2017).

1.6.3. Guía de entrevista

Esta guía de entrevista está dirigida a los directivos de la empresa, en este caso a la gerente general. Está conformada por nueve preguntas abiertas referentes a la importancia de la aplicación de un Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero en la empresa Zona Tunning. (Ver anexo 3).

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis del control interno administrativo y financiero

3.1.1. Resultados fichas de observación

Tabla 13. Ficha de observación área administrativa

EMPRESA ZONA TUNNING					
FICHA DE OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO					
OBJETIVO: Identificar el comportamiento y aspectos que influyen en la organización para lograr un entorno de control apropiado.					
No.	Cuestionario	Respuesta			Observación
		Si	No	N/A	
1	¿Los directivos se sienten comprometidos para cumplir los objetivos de la organización?	1			
2	¿La empresa posee políticas administrativas escritas?		0		
3	¿Existe una estructura organizacional claramente definida?		0		
4	¿La empresa tiene definidas su misión y visión?	1			
5	¿El personal que labora en la empresa conoce la misión y visión de la empresa?		0		
6	¿En la empresa existen procedimientos que permiten el desarrollo de cada función?	1			
7	¿Conocen los directivos y el personal responsable los plazos en que debe ser entregada determinada información a las entidades reguladoras?	1			
8	¿Los canales de comunicación entre la administración y el personal que trabaja en la institución se desarrollan correctamente?	1			
9	¿La administración analiza los riesgos internos y externos del servicio para la toma de decisiones?	1			

10	¿El desempeño del personal de la empresa es evaluado y revisado periódicamente?	1			
11	¿Se capacita continuamente al personal de la empresa?		0		Solo el instalador de audios
12	¿Existe un flujograma que guíe los procedimientos de cada área?		0		
13	¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento de las actividades de la empresa?	1			
14	¿La gerencia analiza la información recibida de cada área de la empresa antes de tomar decisiones institucionales?	1			
15	¿Cuenta la empresa con equipos adecuados para la realización efectiva del trabajo?	1			
16	¿La empresa dispone de algún sistema de retribución por méritos e incentivos?		0		
17	¿La empresa cuenta con equipos de seguridad y salud en el trabajo?		0		
Elaborado por: La Autora		Revisado por:			
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0					

Finalizado el cuestionario al Área de Administración de Zona Tunning., se establecen las siguientes debilidades:

- La empresa no posee políticas establecidas ni reglamentadas, ni estructura claramente definidas, por lo que solo se han manejado verbalmente.
- El personal que labora en la empresa no conoce la misión y visión de la misma o al menos no se ha socializado.
- La empresa no capacita continuamente al personal, ni existe un flujograma que guíe los procedimientos de cada área.
- La empresa no dispone de algún sistema de retribución por méritos e incentivos por cumplimiento de objetivos.
- La Empresa no cuenta con equipos de seguridad y salud en el trabajo ni posee procedimientos escritos en los que se puedan tener conocimiento del correcto uso de los mismos.

Tabla 14. Escala de Evaluación del Control Interno en el Área de Administración

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	10	7
Frecuencia Relativa	59%	41%

Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: La Autora

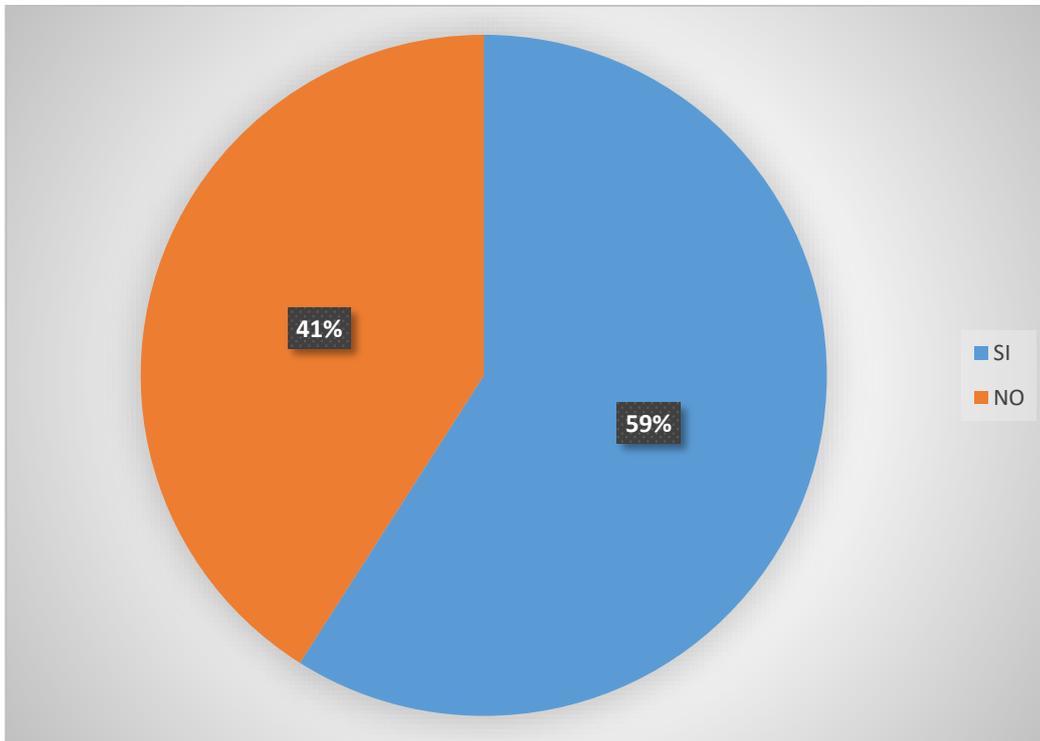


Figura 3. Evaluación del Control Interno Área de Administración

Fuente: Fichas de observación

Análisis e interpretación:

Como se observa en la figura la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento del control interno en el área administrativa del 59%; por lo que se recomienda realizar los mecanismos necesarios para mejorar este indicador, orientando las políticas administrativas de la empresa a los métodos y procedimientos que están relacionados.

Tabla 15. Ficha de observación área financiera

EMPRESA ZONA TUNNING					
FICHA DE OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO					
OBJETIVO: Identificar el comportamiento y aspectos que influyen en la organización para lograr un entorno de control apropiado.					
No.	Cuestionario	Respuesta			Observación
		Si	No	N/A	
1	¿Existen medidas de control en caso de pérdida de la información del sistema contable?		0		
2	¿En el área de contabilidad están bien definidas las responsabilidades que tiene cada trabajador?	0			
3	¿Las fechas de los impuestos a pagar se realizan de acuerdo a las mismas que son emitidas por el SRI?		0		
4	¿Los documentos contables se encuentran archivados en forma consecutiva y ordenada?		0		
5	¿Todas las transacciones realizadas mensualmente son registradas en el sistema contable de forma oportuna?	1			
6	¿Se controla que las transacciones realizadas cuenten con los documentos de soporte?	1			
7	¿En caso de existir errores o cambios en las transacciones se realizan notificaciones preventivas?	1			
8	¿Se da a conocer el nivel de cumplimiento de objetivos del área?	1			
9	¿Existe un proceso de comunicación entre los miembros del área de contabilidad?	1			
10	¿La empresa se encuentra al día en presentación y pago de sus impuestos?	1			
11	¿Existe mejoramiento dentro del área de contabilidad?	1			
12	¿La dirección apoya en la participación de los colaboradores en la toma de decisiones?	1			
13	¿Los directivos promueven actividades de control que ayuden con el cumplimiento de objetivos y decisiones, enfocándose en minimizar los riesgos?		0		
14	¿Los directivos supervisan al personal del área en forma permanente?	1			
15	¿La emisión de cheques se realiza en forma secuencial?	1			
16	¿La emisión de cheques tiene seguridad dual?	1			

17	¿En la empresa existe un control de los talonarios de las chequeras y los comprobantes de transferencia?	1			
18	¿La persona que autoriza los cheques y las transferencias es la misma que realiza el registro contable respectivo?		0		Gerente
19	¿El sistema contable permanece en constante actualización en base a los cambios que presenta el SRI de manera inesperada?		0		
20	¿Existen fechas determinadas para efectuar las transacciones a las cuentas de los empleados y socios?	1			
21	¿Existe una persona encargada del fondo de caja chica?	1			Gerente
22	¿Se cuenta con un formato establecido para relizar la reposición de caja chica?		0		
23	¿Existen políticas que establezcan los mínimos y máximos en retiros y depósitos de caja chica?		0		
24	¿Se concilian diariamente las operaciones de depósito respecto a las recaudaciones realizadas?		0		
Elaborado por:		Revisado por:			
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0					

Finalizado el cuestionario al Área de Financiera de Zona Tunning., se establecen las siguientes debilidades:

- La empresa no posee medidas de seguridad en el tema informático por lo que la información contable estará expuesta a manipulación.
- La información tributaria y financiera no se encuentra archivada correctamente por lo que existen ciertas dificultades al momento de cumplir con las declaraciones al SRI.
- Las actividades financieras las realiza una sola persona que es el Gerente, por lo que conlleva a ciertos problemas de acumulación de funciones dentro de la empresa.

Tabla 16. Escala de Evaluación del Control Interno en el Área Financiera

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	15	9
Frecuencia Relativa	63%	37%

Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: La Autora

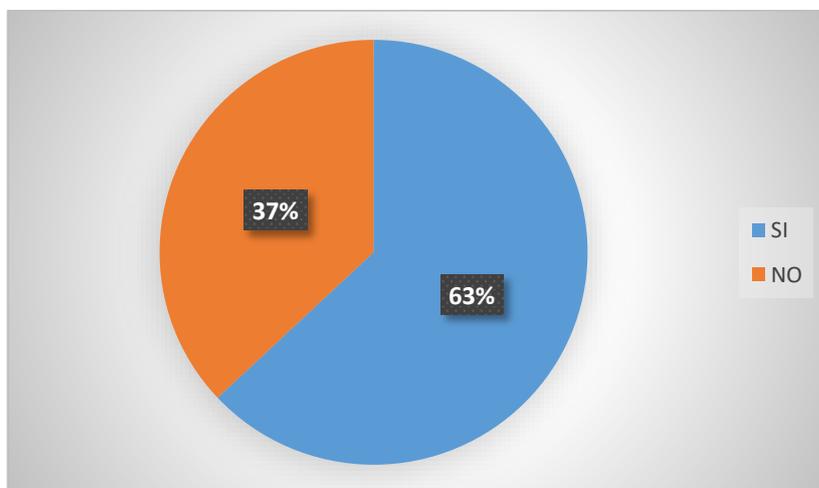


Figura 4. Evaluación del Control Interno Área Financiera

Fuente: Fichas de observación

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento del control interno en el área financiera del 63%; por lo que se recomienda realizar los mecanismos necesarios para mejorar este indicador, porque el área financiera tiene un papel importante ya que en base a sus recursos se toman decisiones empresariales.

Una vez establecidos los niveles de calificación así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para estas dos áreas de la empresa.

Tabla 17. Matriz de riesgo área administrativa

EMPRESA ZONA TUNNING							
FICHA DE OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO							
OBJETIVO: Identificar el comportamiento y aspectos que influyen en la organización para lograr un entorno de control apropiado.							
No	Cuestionario	Respuesta			Ponderación	Calificación	Observación
		Si	No	N/A			

1	¿Los directivos se sienten comprometidos para cumplir los objetivos de la organización?	1			5	3	
2	¿La empresa posee políticas administrativas escritas?		0		5	3	
3	¿Existe una estructura organizacional claramente definida?		0		5	2	
4	¿La empresa tiene definidas su misión y visión?	1			5	3	
5	¿El personal que labora en la empresa conoce la misión y visión de la empresa?		0		5	2	
6	¿En la empresa existen procedimientos que permiten el desarrollo de cada función?	1			5	2	
7	¿Conocen los directivos y el personal responsable los plazos en que debe ser entregada determinada información a las entidades reguladoras?	1			5	2	
8	¿Los canales de comunicación entre la administración y el personal que trabaja en la institución se desarrollan correctamente?	1			5	2	
9	¿La administración analiza los riesgos internos y externos del servicio para la toma de decisiones?	1			5	3	
10	¿El desempeño del personal de la empresa es evaluado y revisado periódicamente?	1			5	3	
11	¿Se capacita continuamente al personal de la empresa?		0		5	3	Solo el instalador de audios
12	¿Existe un flujograma que guíe los procedimientos de cada área?		0		5	3	
13	¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento de las actividades de la empresa?	1			5	2	
14	¿La gerencia analiza la información recibida de cada área de la empresa antes de tomar decisiones institucionales?	1			5	3	
15	¿Cuenta la empresa con equipos adecuados para la realización efectiva del trabajo?	1			5	3	
16	¿La empresa dispone de algún sistema de retribución por méritos e incentivos?		0		5	3	

17	¿La empresa cuenta con equipos de seguridad y salud en el trabajo?		0		5	3	
TOTAL					85	45	
Elaborado por: La Autora							
Revisado por:							
Fecha:							

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa:

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

$$NC = \frac{45 * 100}{85}$$

$$NC = 52.94\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 52.94\%$$

$$NR = 47.06\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 52.94% y un nivel de riesgo del 47.06% que se ubica en la siguiente matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 18. Matriz probabilidad/impacto departamento administrativo

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento Administrativo	
BAJO			

Fuente: Matriz de riesgo empresa Zona Tunning
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado con una probabilidad moderada; es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente.

Tabla 19. Matriz de riesgo área financiera

EMPRESA ZONA TUNNING							
FICHA DE OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO							
OBJETIVO: Identificar el comportamiento y aspectos que influyen en la organización para lograr un entorno de control apropiado.							
N o	Cuestionario	Respuesta			Ponderación	Calificación	Observación
		Si	No	N/A			
1	¿Existen medidas de control en caso de pérdida de la información del sistema contable?		0		5	1	
2	¿En el área de contabilidad están bien definidas las responsabilidades que tiene cada trabajador?	1			5	3	
3	¿Las fechas de los impuestos a pagar se realizan de acuerdo a las mismas que son emitidas por el SRI?		0		5	1	
4	¿Los documentos contables se encuentran archivados en forma consecutiva y ordenada?		0		5	1	
5	¿Todas las transacciones realizadas mensualmente son registradas en el sistema contable de forma oportuna?	1			5	3	
6	¿Se controla que las transacciones realizadas cuenten con los documentos de soporte?	1			5	3	
7	¿En caso de existir errores o cambios en las transacciones se realizan notificaciones preventivas?	1			5	3	
8	¿Se da a conocer el nivel de cumplimiento de objetivos del área?	1			5	3	
9	¿Existe un proceso de comunicación entre los miembros del área de contabilidad?	1			5	3	
10	¿La empresa se encuentra al día en presentación y pago de sus impuestos?	1			5	3	

11	¿Existe mejoramiento dentro del área de contabilidad?	1			5	3	
12	¿La dirección apoya en la participación de los colaboradores en la toma de decisiones?	1			5	3	
13	¿Los directivos promueven actividades de control que ayuden con el cumplimiento de objetivos y decisiones, enfocándose en minimizar los riesgos?		0		5	1	
14	¿Los directivos supervisan al personal del área en forma permanente?	1			5	3	
15	¿La emisión de cheques se realiza en forma secuencial?	1			5	3	
16	¿La emisión de cheques tiene seguridad dual?	1			5	3	
17	¿En la empresa existe un control de los talonarios de las chequeras y los comprobantes de transferencia?	1			5	3	
18	¿La persona que autoriza los cheques y las transferencias es la misma que realiza el registro contable respectivo?		0		5	1	Gerente
19	¿El sistema contable permanece en constante actualización en base a los cambios que presenta el SRI de manera inesperada?		0		5	1	
20	¿Existen fechas determinadas para efectuar las transacciones a las cuentas de los empleados y socios?	1			5	3	
21	¿Existe una persona encargada del fondo de caja chica?	1			5	3	Gerente
22	¿Se cuenta con un formato establecido para relizar la reposición de caja chica?		0		5	1	
23	¿Existen políticas que establezcan los mínimos y		0		5	1	

	máximos en retiros y depósitos de caja chica?					
24	¿Se concilian diariamente las operaciones de depósito respecto a las recaudaciones realizadas?		0	5	1	
TOTAL				120	54	
Elaborado por:						
Revisado por:						
Fecha:						

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área administrativa:

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

$$NC = \frac{54 * 100}{120}$$

$$NC = 45.00\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 45.00\%$$

$$NR = 55.00\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 45.00% y un nivel de riesgo del 55.00% que se ubica en la siguiente matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 20. Matriz probabilidad/impacto departamento administrativo

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento Financiero	
BAJO			

Fuente: Matriz de riesgo empresa Zona Tunning
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado con una probabilidad moderada; es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

3.1.2. Resultados cuestionarios personal de la empresa para la evaluación de los componentes COSO

Tabla 21. Componente entorno de control departamento financiero

Empresa Zona Tunning				
Cuestionario De Evaluación				
Componente: Entorno De Control				
Departamento: Financiero				
Objetivo: Comprobar el conocimiento del personal en el área acerca de las actividades que realizan dentro de la empresa.				
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿La empresa posee un código de ética donde se especifique el comportamiento que deben tener los colaboradores dentro de la misma?		0	
2	¿El código de ética ha sido difundido mediante reuniones?		0	
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión				
3	¿El área contable-financiera cuenta con políticas y procedimientos descritos en un manual?		0	
Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad				
4	¿El personal del área presta colaboración para cumplir con las exigencias que demanda el negocio?	1		
5	¿Existe un manual donde se describan adecuadamente las funciones específicas y continuas de cada puesto de trabajo?		0	
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia				
6	¿Se considera a la competencia del personal del área al momento de presentarse cambios significativos en el negocio?	1		
7	¿Se capacita periódicamente a los integrantes del área para que realicen con calidad las tareas que les han sido asignadas?		0	Solo instrucciones
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad				
8	¿Se realiza en el área un análisis del ambiente de trabajo?	1		

9	¿Se encuentra diseñado un flujograma donde detalle procesos de pago, cobranzas, impuestos, entre otros?		0	
Elaborado por:		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario realizado al departamento financiero de la empresa Zona Tunning., se establece las siguientes debilidades:

- La empresa no posee un código de ética.
- El área contable financiera no cuenta con políticas y procedimientos.
- No existe manual donde se describan la funciones específicas de cada puesto
- No se dictan capacitaciones, solo se dan instrucciones sobre los trabajos a realizar.
- No existe un flujograma sobre procesos de la empresa.

Tabla 22. Escala de Evaluación Componente Entorno de Control en el Área Financiera

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	3	6
Frecuencia Relativa	33 %	67 %

Fuente: Cuestionario
Elaborado por: La Autora

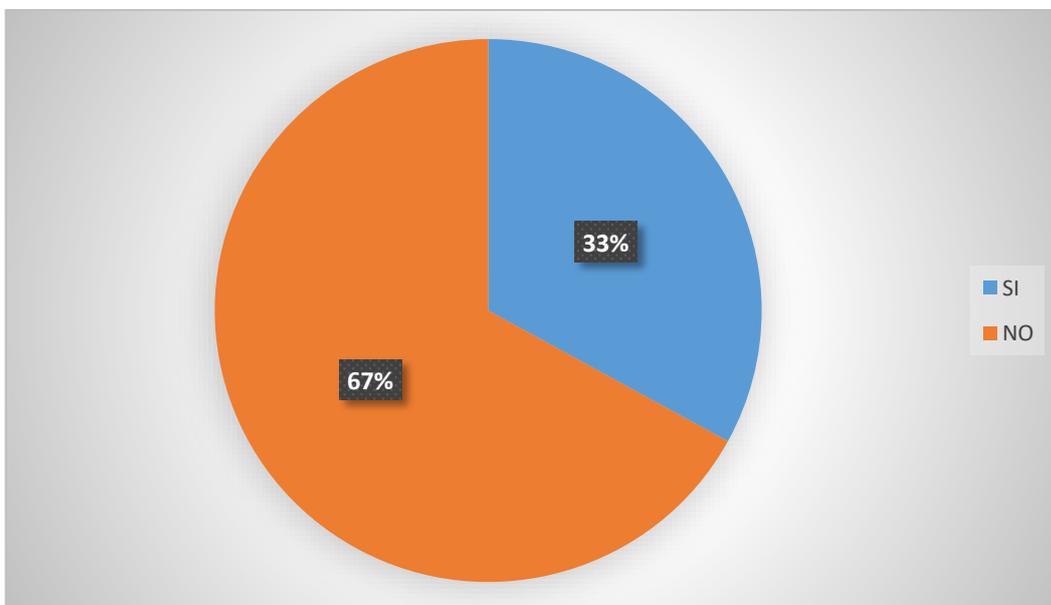


Figura 5. Componente Entorno de Control Departamento Financiero

Fuente: Cuestionario

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento del control interno del talento humano en el área financiera de apenas el 33.00%; por lo que se recomienda realizar los mecanismos necesarios para mejorar este indicador, porque el talento humano es el recurso más importante de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

Una vez establecidos los niveles de calificación así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para esta área de la empresa.

Tabla 23. Matriz de Riesgo Componente Entorno de Control Departamento Financiero

Empresa Zona Tunning						
Cuestionario De Evaluación						
Componente: Entorno De Control						
Departamento: Financiero						
Objetivo: Comprobar el conocimiento del personal en el área acerca de las actividades que realizan dentro de la empresa.						
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos						
No.	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿La empresa posee un código de ética donde se especifique el comportamiento que deben tener los colaboradores dentro de la misma?		0	5	1	
2	¿El código de ética ha sido difundido mediante reuniones?		0	5	1	
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión						
3	¿El área contable-financiera cuenta con políticas y procedimientos descritos en un manual?		0	5	1	
Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad						
4	¿El personal del área presta colaboración para cumplir con las exigencias que demanda el negocio?	1		5	3	
5	¿Existe un manual donde se describan adecuadamente las funciones específicas y continuas de cada puesto de trabajo?		0	5	1	
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia						

6	¿Se considera a la competencia del personal del área al momento de presentarse cambios significativos en el negocio?	1		5	3	
7	¿Se capacita periódicamente a los integrantes del área para que realicen con calidad las tareas que les han sido asignadas?		0	5	1	Solo instrucciones
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad						
8	¿Se realiza en el área un análisis del ambiente de trabajo?	1		5	3	
9	¿Se encuentra diseñado un flujograma donde detalle procesos de pago, cobranzas, impuestos, entre otros?		0	5	1	
TOTAL				45	15	
Elaborado por:						
Revisado por:						
Fecha:						

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el componente entorno de control del departamento financiero de la empresa:

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

$$NC = \frac{15 * 100}{45}$$

$$NC = 33.34\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 33.34\%$$

$$NR = 66.66\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 33.33% y un nivel de riesgo del 66.66% que se ubica en la siguiente matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 24. Matriz probabilidad/impacto componente entorno de control departamento financiero

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			Departamento financiero
MODERADO		Departamento financiero	
BAJO			

Fuente: Cuestionario
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto alto porque los controles existentes en el proceso no tienen un diseño adecuado, lo cual no permite mitigar los riesgos en forma razonable y por tanto, no identificar ni detectar errores y/o riesgos significativos pero también tiene una probabilidad moderada; es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

Tabla 25. Componente Entorno de Control departamento administrativo

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Entorno De Control Departamento: Administrativo				
Objetivo: Comprobar el conocimiento del personal en el área acerca de las actividades que realizan dentro de la empresa.				
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿La empresa posee políticas definidas?		0	
2	¿La estructura organizacional es adecuada?		0	
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión				
3	¿La administración analiza los riesgos internos y externos del servicio para la toma de decisiones?	1		
Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad				
4	¿Existen normas y procedimientos para la contratación del personal?	1		
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia				

5	¿El desempeño de cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?	1		
6	¿Se elaboran programas de capacitación para todo el personal de la empresa?		0	
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad				
7	¿Existe preocupación por parte de la administración sobre la custodia y cuidado de la información?	1		
Elaborado por:		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario al Área Administrativa, entorno de Control de Zona Tunning., se establece las siguientes debilidades:

- La empresa al momento no cuenta con políticas definidas.
- La estructura actual no es la adecuada, dado los procesos que se deben cumplir.
- El personal no es capacitado dentro de sus áreas asignadas.

Tabla 26. Escala de Evaluación Componente Entorno de Control en el Área Administrativa

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	4	3
Frecuencia Relativa	33 %	67 %

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

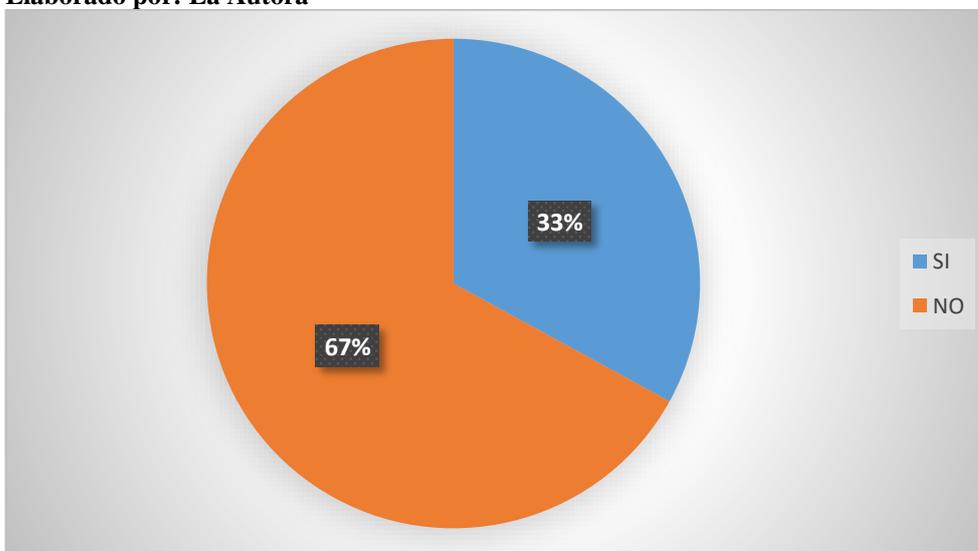


Figura 6. Evaluación Componente Entorno de Control Área Administrativa

Fuente: Cuestionario

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento del control interno en el área administrativa de apenas el 33.00%; por lo que se recomienda realizar los mecanismos necesarios para mejorar este indicador con respecto al entorno de control administrativo.

Una vez establecidos los niveles de calificación, así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para esta área de la empresa.

Tabla 27. Matriz de Riesgo Componente Entorno de Control Departamento Administrativo

Empresa Zona Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Entorno De Control Departamento: Administrativo						
Objetivo: Comprobar el conocimiento del personal en el área acerca de las actividades que realizan dentro de la empresa.						
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos						
N	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿La empresa posee políticas definidas?		0	5	1	
2	¿La estructura organizacional es adecuada?		0	5	1	
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión						
3	¿La administración analiza los riesgos internos y externos del servicio para la toma de decisiones?	1		5	3	
Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad						
4	¿Existen normas y procedimientos para la contratación del personal?	1		5	3	
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia						
5	¿El desempeño de cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?	1		5	3	
6	¿Se elaboran programas de capacitación para todo el personal de la empresa?		0	5	1	
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad						
7	¿Existe preocupación por parte de la administración sobre la custodia y cuidado de la información?	1		5	3	
TOTAL				35	15	
Elaborado por:						

Revisado por:
Fecha:

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área administrativa de la empresa:

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

$$NC = \frac{15 * 100}{35}$$

$$NC = 42.86\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 42.86\%$$

$$NR = 57.14\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 42.86% y un nivel de riesgo del 57.14% que se ubica en la siguiente matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 28. Matriz probabilidad/impacto entorno de control departamento administrativo

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento administrativo	
BAJO			

Fuente: Matriz de riesgo empresa Zona Tunning

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

Tabla 29. Componente Evaluación de riesgos departamento financiero

Empresa Zona Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Evaluación de Riesgos Departamento: Financiero				
Objetivo: Verificar que exista una respuesta inmediata a los riesgos identificados.				
Principio 6: Especifica objetivos relevantes				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Los objetivos de la empresa están establecidos de forma clara de modo que permitan identificar riesgos relacionados al giro del negocio?	1		
2	¿Los objetivos de información financiera externa permiten que los informes reflejen claramente las actividades que se desarrollan en la organización?	1		
3	¿Los reportes no financieros externos se encuentran establecidos de acuerdo a las normas y leyes aplicables a la empresa?	1		
4	¿Se establecen políticas y procedimientos que otorguen una seguridad razonable para la presentación de reportes internos?	1		
5	¿Existen procedimientos adecuados para analizar y adquirir los recursos que permitan alcanzar los objetivos de la empresa?		0	
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos				
6	¿Se identifican y evalúan los riesgos que puedan influir en la consecución de sus objetivos establecidos en la empresa?	1		
7	¿Para la valoración de riesgos en la empresa se tiene en cuenta factores internos y externos?	1		
8	¿La administración evalúa la efectividad de los mecanismos de identificación de riesgos para los diferentes procesos que se realizan en la empresa?	1		
9	¿La administración cuenta con políticas de gestión de riesgos que permitan la evaluación de riesgos en la empresa?		0	
10	¿Existen procedimientos definidos en la empresa para gestionar los riesgos?		0	
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude				
11	¿Existen medidas para prevenir y gestionar los riesgos de fraude que se puedan presentar en la empresa?	1		
12	¿Existen procedimientos para identificar, evaluar y analizar el riesgo de fraude que pueda presentarse en los incentivos que otorga la empresa?	1		
13	¿Se realizan controles para los procesos susceptibles de fraude en los activos de la empresa?		0	

14	¿Se desarrollan controles en todos los niveles de la organización a fin de evitar los riesgos de fraude?		0	
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes				
15	¿Existen métodos de gestión de riesgos para todos los niveles de la empresa?		0	
16	¿Se tienen definidos procesos de gestión de riesgos para los riesgos que puedan presentarse en el ambiente externo de la empresa?	1		
17	¿Se consideran los riesgos relacionados al cambio de la filosofía empresarial por parte de la dirección de la empresa?		0	
Elaborado por:		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario al Área Financiera, Evaluación de riesgos de Zona Tunning., se establece las siguientes debilidades:

- La empresa, como en otras áreas no posee procedimientos adecuados para solicitar o adquirir recursos.
- La empresa no cuenta con políticas y procedimientos de gestión de riesgos.
- No se realizan procedimientos para identificar y evitar fraudes en todas sus áreas.
- No existen métodos de gestión de riesgos para todos los niveles de la empresa.
- No se consideran los riesgos relacionados al cambio de filosofía empresarial por parte de la dirección de la empresa.

Tabla 30. Escala de Evaluación componente evaluación de riesgos en el Área Financiera

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	10	7
Frecuencia Relativa	58% %	42 %

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

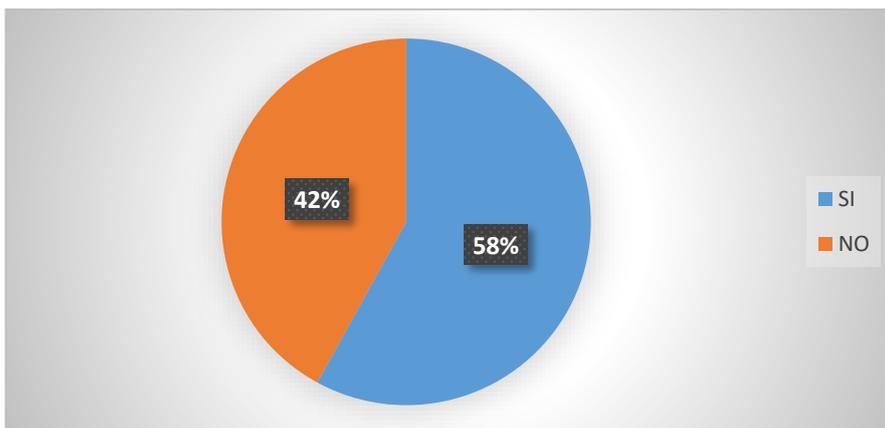


Figura 7. Escala de componente Evaluación de riesgos en el Área Financiera

Fuente: Cuestionario

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento de evaluación de riesgos en el área administrativa del 58.00%; por lo que se recomienda implementar los procedimientos adecuados para solicitar o adquirir recursos, definir políticas y procedimientos de gestión de riesgos para identificar y evitar fraudes en todas sus áreas y niveles de la empresa.

Una vez establecidos los niveles de calificación, así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para esta área de la empresa.

Tabla 31. Matriz de riesgo componente evaluación de riesgos departamento financiero

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Evaluación de Riesgos Departamento: Financiero						
Objetivo: Verificar que exista una respuesta inmediata a los riesgos identificados.						
Principio 6: Especifica objetivos relevantes						
No.	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Los objetivos de la empresa están establecidos de forma clara de modo que permitan identificar riesgos relacionados al giro del negocio?	1		5	3	
2	¿Los objetivos de información financiera externa permiten que los informes reflejen claramente	1		5	3	

	las actividades que se desarrollan en la organización?					
3	¿Los reportes no financieros externos se encuentran establecidos de acuerdo a las normas y leyes aplicables a la empresa?	1		5	3	
4	¿Se establecen políticas y procedimientos que otorguen una seguridad razonable para la presentación de reportes internos?	1		5	3	
5	¿Existen procedimientos adecuados para analizar y adquirir los recursos que permitan alcanzar los objetivos de la empresa?		0	5	1	
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos						
6	¿Se identifican y evalúan los riesgos que puedan influir en la consecución de sus objetivos establecidos en la empresa?	1		5	3	
7	¿Para la valoración de riesgos en la empresa se tiene en cuenta factores internos y externos?	1		5	3	
8	¿La administración evalúa la efectividad de los mecanismos de identificación de riesgos para los diferentes procesos que se realizan en la empresa?	1		5	3	
9	¿La administración cuenta con políticas de gestión de riesgos que permitan la evaluación de riesgos en la empresa?		0	5	1	
10	¿Existen procedimientos definidos en la empresa para gestionar los riesgos?		0	5	1	
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude						
11	¿Existen medidas para prevenir y gestionar los riesgos de fraude que se puedan presentar en la empresa?	1		5	3	
12	¿Existen procedimientos para identificar, evaluar y analizar el riesgo de fraude que pueda	1		5	3	

	presentarse en loa incentivos que otorga la empresa?					
13	¿Se realizan controles para los procesos susceptibles de fraude en los activos de la empresa?		0	5	1	
14	¿Se desarrollan controles en todos los niveles de la organización a fin de evitar los riesgos de fraude?		0	5	1	
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes						
15	¿Existen métodos de gestión de riesgos para todos los niveles de la empresa?		0	5	1	
16	¿Se tienen definidos procesos de gestión de riesgos para los riesgos que puedan presentarse en el ambiente externo de la empresa?	1		5	3	
17	¿Se consideran los riesgos relacionados al cambio de la filosofía empresarial por parte de la dirección de la empresa?		0	5	1	
TOTAL				85	37	
Elaborado por:						
Revisado por:						
Fecha:						

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área administrativa de la empresa:

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

$$NC = \frac{37 * 100}{85}$$

$$NC = 43.53\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 43.53\%$$

$$NR = 56.47\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 43.53% y un nivel de riesgo del 56.47% que se ubica en la siguiente matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 32. Matriz probabilidad/impacto departamento financiero

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento financiero	
BAJO			

Fuente: Matriz de riesgo empresa Zonna Tunning

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

Tabla 33. Componente evaluación de riesgos departamento administrativo

Empresa Zona Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Evaluación de Riesgos Departamento: Administrativo				
Objetivo: Verificar que exista una respuesta inmediata a los riesgos identificados.				
Principio 6: Especifica objetivos relevantes				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿La administración establece normas correctivas a los riesgos detectados de forma oportuna?	1		
2	¿Existen procedimientos para evaluar situaciones de cambio que puedan afectar el normal desenvolvimiento de la empresa?		0	
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos				
3	¿La evidencia recopilada en el estudio de los riesgos es oportuna y de calidad?	1		
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude				
4	¿Se cuenta con un mecanismo para evaluar riesgos?		0	
5	¿La empresa cuenta con el personal adecuado para realizar la evaluación de riesgos?		0	
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes				
6	¿Son analizados los diferentes tipos de riesgos que podrían existir por parte de la empresa?	1		

7	¿Se analizan las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos y mitigar riesgos institucionales?	1		
8	¿Los canales de comunicación entre la administración y el personal de la empresa es el adecuado?	1		
Elaborado por:		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario al Área Administrativa, Evaluación de riesgos de Zona Tunning se establece las siguientes debilidades:

- La empresa no cuenta el personal ni los mecanismos para evaluar los riesgos que se puedan prevenir.
- Al momento se evidencia que no existe mecanismos para evaluar los riesgos ni el personal capacitado para el mismo.

Tabla 34. Escala de Componente Evaluación de riesgos en el Área Administrativa

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	5	3
Frecuencia Relativa	62%	38 %

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

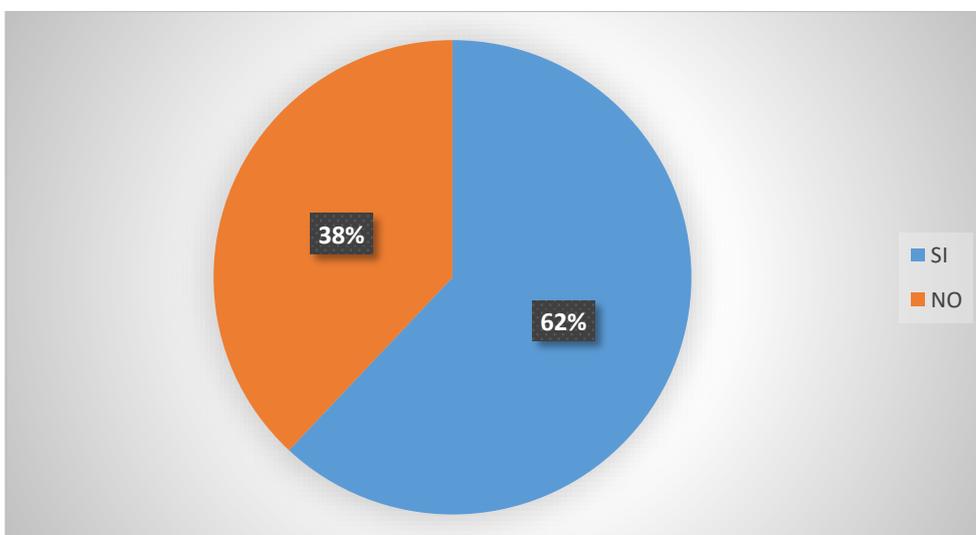


Figura 8. Escala de Componente Evaluación de riesgos en el Área Administrativa

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento de evaluación de riesgos en el departamento administrativo del 62.00%; por lo que se recomienda implementar los procedimientos adecuados para la empresa pueda contar con el personal y los mecanismos para evaluar los riesgos que se puedan prevenir. Al momento se evidencia que no existen mecanismos para evaluar los riesgos ni el personal capacitado para el mismo.

Una vez establecidos los niveles de calificación así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para esta área de la empresa.

Tabla 35. Matriz de Componente evaluación de riesgos departamento administrativo

Empresa Zona Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Evaluación de Riesgos Departamento: Administrativo						
Objetivo: Verificar que exista una respuesta inmediata a los riesgos identificados.						
Principio 6: Especifica objetivos relevantes						
N.	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿La administración establece normas correctivas a los riesgos detectados de forma oportuna?	1		5	3	
2	¿Existen procedimientos para evaluar situaciones de cambio que puedan afectar el normal desenvolvimiento de la empresa?		0	5	1	
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos						
3	¿La evidencia recopilada en el estudio de los riesgos es oportuna y de calidad?	1		5	3	
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude						
4	¿Se cuenta con un mecanismo para evaluar riesgos?		0	5	1	
5	¿La empresa cuenta con el personal adecuado para realizar la evaluación de riesgos?		0	5	1	
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes						
6	¿Son analizados los diferentes tipos de riesgos que	1		5	3	

	podrían existir por parte de la empresa?					
7	¿Se analizan las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos y mitigar riesgos institucionales?	1		5	3	
8	¿Los canales de comunicación entre la administración y el personal de la empresa es el adecuado?	1		5	3	
TOTAL				40	18	
Elaborado por:						
Revisado por:						
Fecha:						

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área administrativa de la empresa:

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

$$NC = \frac{18 * 100}{40}$$

$$NC = 45.00\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 45.00\%$$

$$NR = 55.00\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 45.00% y un nivel de riesgo del 55.00% que se ubica en la siguiente matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 36. Matriz probabilidad/impacto componente evaluación de riesgos departamento administrativo

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento administrativo	
BAJO			

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

Tabla 37. Componente Actividades de Control departamento financiero

Empresa Zona Tunning				
Cuestionario De Evaluación				
Componente: Actividades de Control				
Departamento: Financiero				
Objetivo: Asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas necesarias para manejar los riesgos.				
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existen planes para afrontar los riesgos que se han identificado en la empresa?	1		
2	¿Existen métodos que proporcionen seguridad sobre la integridad, exactitud y validez de la información dentro de la empresa?		0	
3	¿Se establecen actividades de control para los procesos relevantes de la empresa?	1		
4	¿Se determinan controles adecuados a los diferentes procesos de la empresa para mitigar los riesgos en todos los niveles?	1		
5	¿Existen mecanismos para restringir el acceso a los sistemas de información por personas no autorizadas?		0	
6	¿La empresa cuenta con políticas en las que se establecen actividades de control para los procesos que realizan en la empresa?		0	
Principio 11: Selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología				
7	¿Existen actividades de control orientadas a mitigar los riesgos referentes a los sistemas tecnológicos en la empresa?	1		
8	¿Existen actividades de control para evitar posibles daños en la infraestructura tecnológica?		0	
9	¿Existe alguna política de seguridad de la información en la que se establezcan limitaciones de acceso a la información de la empresa?		0	
10	¿Se desarrollan actividades de control que asegure el mantenimiento adecuado de los sistemas de información?	1		
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos				
11	¿Existen políticas y procedimientos establecidos que ayude a mitigar los riesgos que pudiesen ser críticos en la empresa?		0	

12	¿Las políticas y procedimientos de mitigación de riesgos se encuentran documentados en todos los niveles de la empresa?		0	
13	¿Las actividades de control a los procesos de la empresa se realizan de acuerdo a tiempos establecidos en un documento administrativo?	1		
14	¿Se cuenta con mecanismos establecidos para llevar a cabo las actividades correctivas en los procesos que se realizan en la empresa?	1		
15	¿La administración de la empresa supervisa periódicamente si se lleva a cabo las actividades de control para los diferentes procesos?	1		
16	¿Se analiza continuamente las políticas y procedimientos referentes a las actividades de control adecuadas para cada nivel de la empresa?	1		
Elaborado por:		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario del componente, Actividades de control del departamento Financiero de Zona Tunning, se establecen las siguientes debilidades:

- No existe sistemas que valoren la información dentro de la empresa.
- No existe mecanismos que impidan el acceso a la información de la empresa de personal no autorizado.
- La empresa no cuenta con políticas en las que se establezcan actividades de control para los procesos que realiza la empresa.
- No existe actividades de verificación y control de la infraestructura tecnológica.

Tabla 38. Componente Actividades de control en el Área Financiera

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	9	7
Frecuencia Relativa	56%	44 %

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

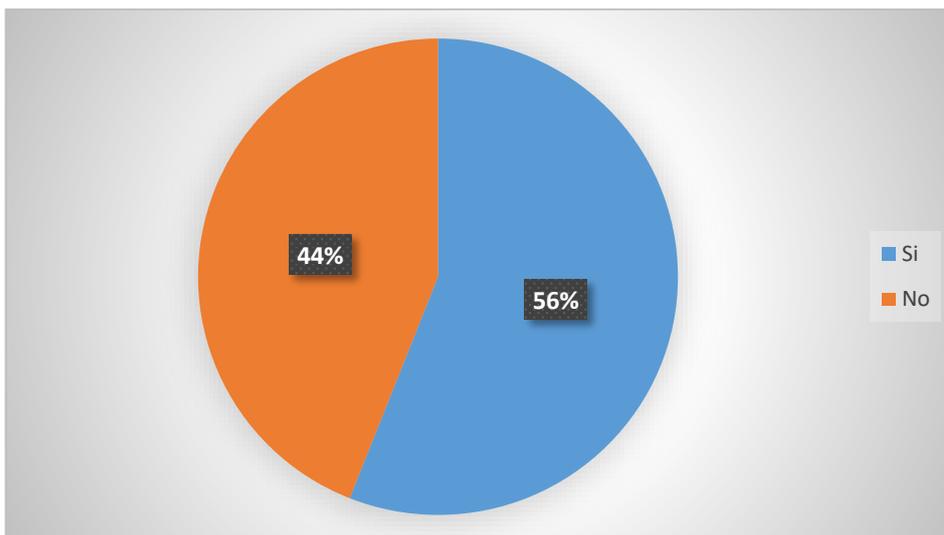


Figura 9. Componente Actividades de control en el Área Financiera
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento de evaluación de riesgos en el departamento administrativo del 56.00%; por lo que se recomienda implementar los procedimientos adecuados para la empresa pueda contar con el sistema adecuado que valore la información dentro de la empresa, impidan el acceso a personal no autorizado y existan actividades de verificación y control de la infraestructura tecnológica.

Una vez establecidos los niveles de calificación así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para esta área de la empresa.

Tabla 39. Matriz de riesgo componente actividades de control departamento financiero

Empresa Zona Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Actividades de Control Departamento: Financiero						
Objetivo: Asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas necesarias para manejar los riesgos.						
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control						
No.	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Existen planes para afrontar los riesgos que se han identificado en la empresa?	1		5	3	

2	¿Existen métodos que proporcionen seguridad sobre la integridad, exactitud y validez de la información dentro de la empresa?		0	5	1	
3	¿Se establecen actividades de control para los procesos relevantes de la empresa?	1		5	3	
4	¿Se determinan controles adecuados a los diferentes procesos de la empresa para mitigar los riesgos en todos los niveles?	1		5	3	
5	¿Existen mecanismos para restringir el acceso a los sistemas de información por personas no autorizadas?		0	5	1	
6	¿La empresa cuenta con políticas en las que se establecen actividades de control para los procesos que realizan en la empresa?		0	5	1	
Principio 11: Selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología						
7	¿Existen actividades de control orientadas a mitigar los riesgos referentes a los sistemas tecnológicos en la empresa?	1		5	3	
8	¿Existen actividades de control para evitar posibles daños en la infraestructura tecnológica?		0	5	1	
9	¿Existe alguna política de seguridad de la información en la que se establezcan limitaciones de acceso a la información de la empresa?		0	5	1	
10	¿Se desarrollan actividades de control que asegure el mantenimiento adecuado de los sistemas de información?	1		5	3	
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos						
11	¿Existen políticas y procedimientos establecidos que ayude a		0	5	1	

	mitigar los riesgos que pudiesen ser críticos en la empresa?					
12	¿Las políticas y procedimientos de mitigación de riesgos se encuentran documentados en todos los niveles de la empresa?		0	5	1	
13	¿Las actividades de control a los procesos de la empresa se realizan de acuerdo a tiempos establecidos en un documento administrativo?	1		5	3	
14	¿Se cuenta con mecanismos establecidos para llevar a cabo las actividades correctivas en los procesos que se realizan en la empresa?	1		5	3	
15	¿La administración de la empresa supervisa periódicamente si se lleva a cabo las actividades de control para los diferentes procesos?	1		5	3	
16	¿Se analiza continuamente las políticas y procedimientos referentes a las actividades de control adecuadas para cada nivel de la empresa?	1		5	3	
TOTAL				80	34	
Elaborado por: La Autora Revisado por: Fecha:						

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área financiera de la empresa:

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

$$NC = \frac{34 * 100}{80}$$

$$NC = 42.50\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 42.50\%$$

$$NR = 57.50\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 42.50% y un nivel de riesgo del 57.50% que se ubica en la siguiente nivel de la matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 40. Matriz probabilidad/impacto componente actividades de control departamento financiero

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento financiero	
BAJO			

Fuente: Matriz de riesgo empresa Zona Tunning
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

Tabla 41. Componente Actividades de Control departamento administrativo

Empresa Zona Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Actividades de Control Departamento: Administrativo				
Objetivo: Asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas necesarias para manejar los riesgos.				
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existe una matriz donde se relacionan los riesgos con los controles establecidos del área?		0	
2	¿Se establecen actividades de control para la detección de errores e irregularidades?	1		
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología				
3	¿Ha establecido la gerencia procedimientos para prevenir acceso no autorizado o la destrucción de documentos o registros dentro del sistema?	1		

4	¿La empresa cuenta con un sistema automatizado para el registro de sus transacciones?		0	
Principio 12: Implementa a través de políticas y procedimientos				
5	¿Este sistema cuenta con una clave de seguridad con el propósito de evitar que sea manejado por personas externas a la empresa?	1		
6	¿La administración solicita a sus empleados la presentación de informes detallando las actividades realizadas?		0	
Elaborado por:		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario al Área Administrativa, Actividades de control del departamento administrativo de Zona Tunning., se establece las siguientes debilidades:

- Al momento no existe una matriz donde se relacionen los riesgos con los controles establecidos por la empresa.
- La empresa no cuenta al momento con un sistema automatizado para el registro de sus transacciones.
- La administración no solicita actividades o reportes de sus empleados.

Tabla 42. Evaluación Actividades de control en el Área Administrativa

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	3	3
Frecuencia Relativa	50%	50 %

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

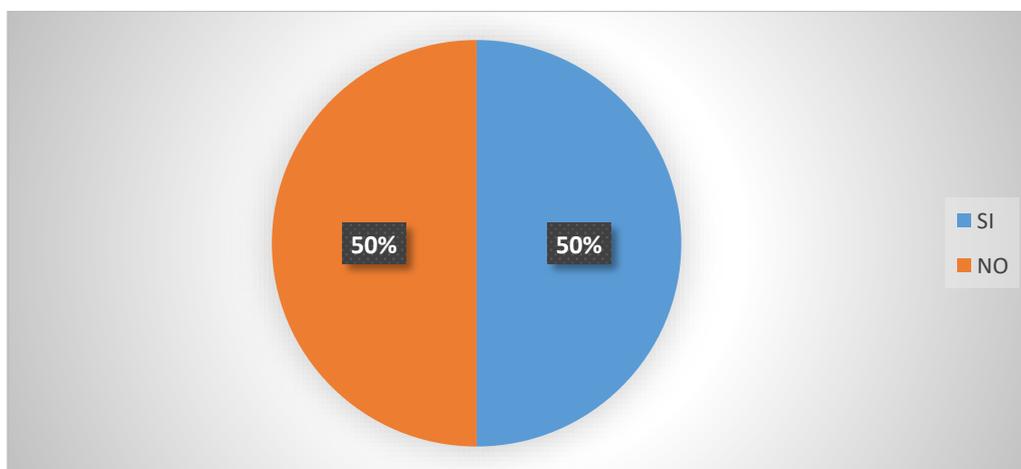


Figura 10. Actividades de control en el Área Administrativa

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento de evaluación de riesgos en el departamento administrativo del 50.00%; por lo que se recomienda implementar los procedimientos adecuados para la empresa pueda contar con una matriz donde se relacionen los riesgos con los controles establecidos del área y un sistema automatizado para el registro de sus transacciones.

Una vez establecidos los niveles de calificación así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para esta área de la empresa.

Tabla 43. Matriz de Riesgo Componente Actividades de Control departamento administrativo

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Actividades de Control Departamento: Administrativo						
Objetivo: Asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas necesarias para manejar los riesgos.						
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control						
No.	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Existe una matriz donde se relacionan los riesgos con los controles establecidos del área?		0	5	1	
2	¿Se establecen actividades de control para la detección de errores e irregularidades?	1		5	3	
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología						
3	¿Ha establecido la gerencia procedimientos para prevenir acceso no autorizado o la destrucción de documentos o registros dentro del sistema?	1		5	3	
4	¿La empresa cuenta con un sistema automatizado para el		0	5	1	

	registro de sus transacciones?					
Principio 12: Implementa a través de políticas y procedimientos						
5	¿Este sistema cuenta con una clave de seguridad con el propósito de evitar que sea manejado por personas externas a la empresa?	1		5	3	
6	¿La administración solicita a sus empleados la presentación de informes detallando las actividades realizadas?		0	5	1	
TOTAL				30	12	
Elaborado por:						
Revisado por:						
Fecha:						

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área administrativa de la empresa:

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

$$NC = \frac{12 * 100}{30}$$

$$NC = 40.00\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 40.00\%$$

$$NR = 60.00\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 40.00% y un nivel de riesgo del 60.00% que se ubica en la siguiente matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 44. Matriz probabilidad/impacto componente actividades de control departamento administrativo

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento administrativo	
BAJO			

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

Tabla 45. Componente Sistemas de Información Departamento Financiero

Empresa Zona Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Sistemas de Información Departamento: Financiero				
Objetivo: Asegurar que la información relevante sea identificada y comunicada de manera oportuna.				
Principio 13: Usa información relevante				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existen procesos para la capacitación y difusión de las políticas de la empresa respecto a la gestión de la información?	1		
2	¿Existe una política de actualización para los sistemas de información que requiere la empresa?	1		
3	¿Los sistemas de información en la empresa sirven para obtener, captar y procesar los datos relevantes de las fuentes internas y externas?	1		
4	¿Los sistemas de información cuentan con controles que ayudan a verificar si la información procesada será de importancia para la empresa?	1		

5	¿Se verifica que la información obtenida sea importante para la consecución de los objetivos de la empresa?	1		
Principio 14: Comunica internamente				
6	¿Se actualiza periódicamente los mecanismos para la comunicación de información relevante de la empresa?		0	
7	¿Existen procedimientos para la comunicación de la información que se considera relevante a la máxima autoridad de la empresa?	1		
8	¿Existen políticas en las cuales se establecen canales de comunicación para difundir la información relevante en la empresa?	1		
9	¿Existe algún encargado de revisar periódicamente que los canales de información se encuentren funcionando correctamente?		0	
Principio 15: Comunica externamente				
10	¿Existen políticas establecidas que permitan con la información obtenida identificar problemas que puedan afectar los objetivos empresariales?		0	
11	¿Existen procedimientos establecidos que permitan aprovechar la información externa relevante para la empresa?	1		
12	¿Se verifica continuamente si los procedimientos de información y comunicación funcionan adecuadamente en la empresa?	1		
13	¿Existe un responsable de analizar las denuncias que se reciben en la empresa?		0	
14	¿Existen métodos establecidos para seleccionar canales de comunicación útiles en la empresa?		0	
Elaborado por: Autor		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario al Área Administrativa, Sistema de información del departamento financiero de Zona Tunning., se establece las siguientes debilidades:

- Al momento no se actualiza periódicamente los mecanismos para la comunicación de información relevante de la empresa.
- No existe un responsable para analizar las denuncias que se recibe.

- No existen métodos establecidos para seleccionar canales de comunicación útiles en la empresa

Tabla 46. Evaluación Componente Actividades de Sistemas de Información departamento financiero

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	9	5
Frecuencia Relativa	64%	36 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Autora

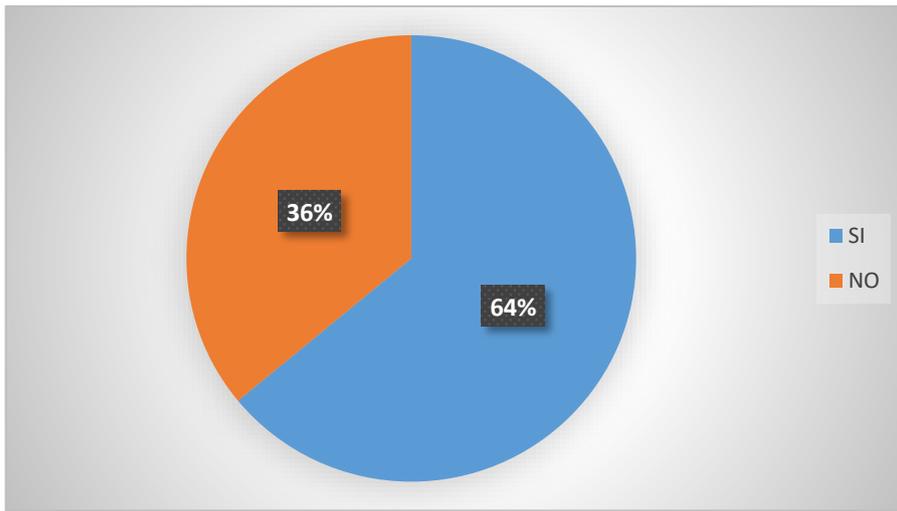


Figura 11. Sistema de información, Área Financiera

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento de evaluación de riesgos en el departamento financiero del 64.00%; por lo que se recomienda implementar los procedimientos adecuados para la empresa pueda contar con los mecanismos para la comunicación de información relevante de la empresa y designar un responsable para analizar las denuncias y demandas que se reciben periódicamente, estableciendo los métodos de comunicación útiles para la empresa.

Una vez establecidos los niveles de calificación, así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para el componente de Sistemas de Información del departamento financiero de la empresa.

Tabla 47. Matriz de Riesgo Componente Sistemas de Información Departamento Financiero

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Sistemas de Información Departamento: Financiero						
Objetivo: Asegurar que la información relevante sea identificada y comunicada de manera oportuna.						
Principio 13: Usa información relevante						
No.	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Existen procesos para la capacitación y difusión de las políticas de la empresa respecto a la gestión de la información?	1		5	3	
2	¿Existe una política de actualización para los sistemas de información que requiere la empresa?	1		5	3	
3	¿Los sistemas de información en la empresa sirven para obtener, captar y procesar los datos relevantes de las fuentes internas y externas?	1		5	3	
4	¿Los sistemas de información cuentan con controles que ayudan a verificar si la información procesada será de importancia para la empresa?	1		5	3	
5	¿Se verifica que la información obtenida sea importante para la consecución de los objetivos de la empresa?	1		5	3	
Principio 14: Comunica internamente						
6	¿Se actualiza periódicamente los mecanismos para la comunicación de información relevante de la empresa?		0	5	1	

7	¿Existen procedimientos para la comunicación de la información que se considera relevante a la máxima autoridad de la empresa?	1		5	3	
8	¿Existen políticas en las cuales se establecen canales de comunicación para difundir la información relevante en la empresa?	1		5	3	
9	¿Existe algún encargado de revisar periódicamente que los canales de información se encuentren funcionando correctamente?		0	5	1	
Principio 15: Comunica externamente						
10	¿Existen políticas establecidas que permitan con la información obtenida identificar problemas que puedan afectar los objetivos empresariales?		0	5	1	
11	¿Existen procedimientos establecidos que permitan aprovechar la información externa relevante para la empresa?	1		5	3	
12	¿Se verifica continuamente si los procedimientos de información y comunicación funcionan adecuadamente en la empresa?	1		5	3	
13	¿Existe un responsable de analizar las denuncias que se reciben en la empresa?		0	5	1	
14	¿Existen métodos establecidos para seleccionar canales de comunicación útiles en la empresa?		0	5	1	
TOTAL				70	32	
Elaborado por: Autor						
Revisado por:						

Fecha:

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área administrativa de la empresa:

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

$$NC = \frac{32 * 100}{70}$$

$$NC = 45.71\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 45.71\%$$

$$NR = 54.29\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 45.71% y un nivel de riesgo del 54.29% que se ubica en la siguiente matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 48. Matriz probabilidad/impacto componente sistema de información y comunicación departamento financiero

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento financiero	
BAJO			

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

Tabla 49. Componente sistema de información departamento administrativo

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Sistemas de Información Departamento: Administrativo				
Objetivo: Asegurar que la información relevante sea identificada y comunicada de manera oportuna.				
Principio 13: Usa información relevante				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existen mecanismos para conseguir información externa e interna necesaria para cumplir los objetivos de la empresa?		0	
2	¿La información recopilada está vinculada y ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?	1		
Principio 14: Comunica internamente				
3	¿Existen planes de acción correctivos para las irregularidades encontradas y son informadas oportunamente?		0	
4	¿Se suministra al personal la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1		
Principio 15: Comunica externamente				
5	¿El personal que trabaja y los clientes pueden presentar sus denuncias fácilmente acerca de cualquier irregularidad en la empresa?	1		
Elaborado por: Autor		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario al Área Administrativa, Sistema de información del departamento administrativo de Zona Tunning., se establece las siguientes debilidades:

- Al momento no existen mecanismos para conseguir información externa e interna necesaria para cumplir los objetivos de la empresa
- La empresa no cuenta con planes de acción correctivos para las irregularidades encontradas y son informadas oportunamente.

Tabla 50. Evaluación componente Actividades de control en el Área Administrativa

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	3	2
Frecuencia Relativa	60%	40 %

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

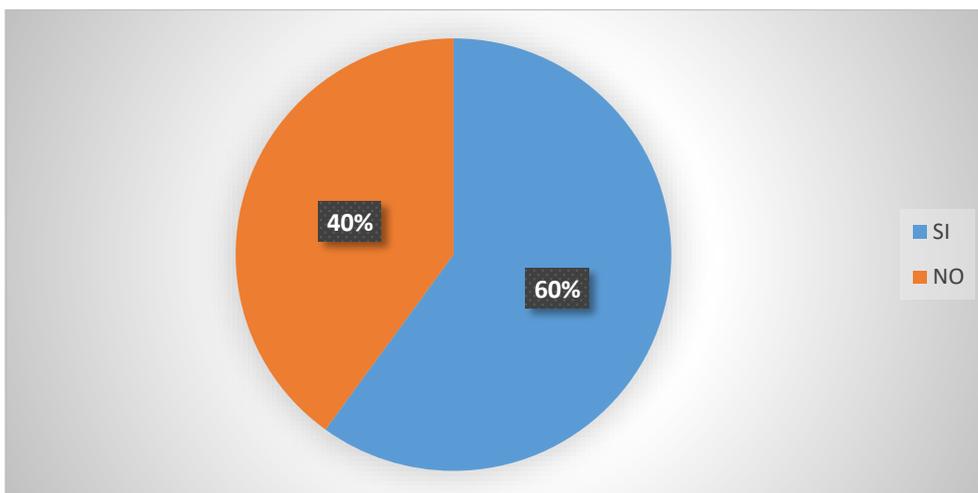


Figura 12. Sistema de información, Área administrativa

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento de evaluación de riesgos en el departamento administrativo del 60.00%; por lo que se recomienda implementar los procedimientos adecuados para la empresa pueda contar con los mecanismos para conseguir información externa e interna necesaria para cumplir con los objetivos de la empresa y determinar los planes de acción correctivos para las irregularidades que se pudieran encontrar.

Una vez establecidos los niveles de calificación, así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para el componente de Sistemas de Información del departamento financiero de la empresa.

Tabla 51. Matriz de riesgo componente sistema de información departamento administrativo

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Sistemas de Información Departamento: Administrativo						
Objetivo: Asegurar que la información relevante sea identificada y comunicada de manera oportuna.						
Principio 13: Usa información relevante						
No.	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación

1	¿Existen mecanismos para conseguir información externa e interna necesaria para cumplir los objetivos de la empresa?		0	5	1	
2	¿La información recopilada está vinculada y ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?	1		5	3	
Principio 14: Comunica internamente						
3	¿Existen planes de acción correctivos para las irregularidades encontradas y son informadas oportunamente?		0	5	1	
4	¿Se suministra al personal la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	1		5	3	
Principio 15: Comunica externamente						
5	¿El personal que trabaja y los clientes pueden presentar sus denuncias fácilmente acerca de cualquier irregularidad en la empresa?	1		5	3	
TOTAL				25	11	
Elaborado por:						
Revisado por:						
Fecha:						

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área administrativa de la empresa:

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

$$NC = \frac{11 * 100}{25}$$

$$NC = 44.00\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 44.00\%$$

$$NR = 56.00\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 44.00% y un nivel de riesgo del 56.00% que se ubica en el siguiente nivel de la matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 52. Matriz probabilidad/impacto componente sistema de información departamento administrativo

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento administrativo	
BAJO			

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

Tabla 53. Componente Sistema de Control-Monitoreo departamento financiero

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Supervisión del Sistema de Control-Monitoreo Departamento: Financiero				
Objetivo: Evaluar la calidad del desarrollo del control interno.				
Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existe políticas establecidas para la supervisión continua en todos los niveles de la organización?		0	
2	¿Existen actualizaciones continuas para el mejoramiento del sistema de control interno en la empresa?		0	
3	¿Se realizan evaluaciones para verificar el funcionamiento de las actividades de supervisión en la empresa?	1		
4	¿Se realizan evaluaciones al personal para verificar su adherencia a los procedimientos y políticas de la empresa?	1		

5	¿Existen sistemas de información en la empresa que ayuden a un monitoreo continuo del sistema de control interno?		0	
6	¿Se realizan evaluaciones independientes para detectar objetivamente las deficiencias que pudieran presentarse en la empresa?		0	
7	¿Existen periodos establecidos para la realización de evaluaciones independientes en la empresa?		0	
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias				
8	¿Existe una unidad de auditoría independiente que realiza evaluaciones periódicas en la empresa acorde a estándares establecidos anteriormente?		0	
9	¿Se comunica a las partes interesadas las deficiencias encontradas en la empresa para efectuar acciones correctivas oportunamente?	1		
10	¿ La administración se encarga de supervisar si las deficiencias son corregidas oportunamente?	1		
Elaborado por:		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario al Área Financiera, Sistema de control y monitoreo del Departamento financiero de Zona Tunning., se establece las siguientes debilidades:

- No existe sistemas de información en la empresa que ayuden a un monitoreo continuo del sistema de control interno.
- No se realizan evaluaciones independientes para detectar objetivamente las deficiencias que pudieran presentarse en la empresa.
- No existen periodos establecidos para la realización de evaluaciones independientes en la empresa

Tabla 54. Evaluación Componente Actividades de control Control-Monitoreo área Financiera.

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	4	6
Frecuencia Relativa	40%	60 %

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

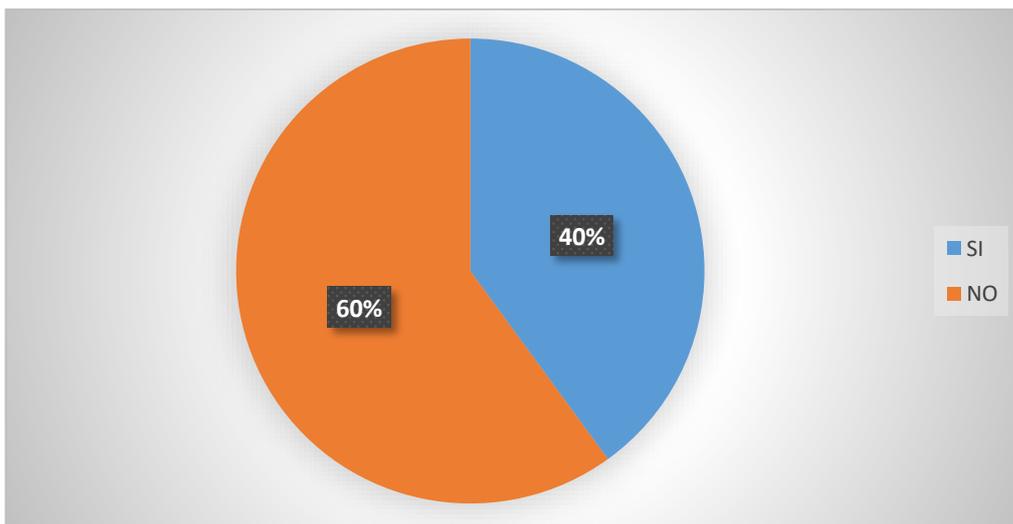


Figura 13. Control y monitoreo, Área financiera.

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento de evaluación de riesgos en el departamento financiero del 40.00%; por lo que se recomienda implementar los procedimientos adecuados para la empresa pueda contar con los mecanismos para conseguir información externa e interna necesaria para cumplir con los objetivos de la empresa y determinar los planes de acción correctivos para las irregularidades que se pudieran encontrar.

Una vez establecidos los niveles de calificación, así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para el componente de Sistemas de Información del departamento financiero de la empresa.

Tabla 55. Matriz de riesgo Componente Sistema de Control-Monitoreo departamento financiero

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Supervisión del Sistema de Control-Monitoreo Departamento: Financiero						
Objetivo: Evaluar la calidad del desarrollo del control interno.						
Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes						
No.	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Existe políticas establecidas para la supervisión continua		0	5	1	

	en todos los niveles de la organización?					
2	¿Existen actualizaciones continuas para el mejoramiento del sistema de control interno en la empresa?		0	5	1	
3	¿Se realizan evaluaciones para verificar el funcionamiento de las actividades de supervisión en la empresa?	1		5	3	
4	¿Se realizan evaluaciones al personal para verificar su adherencia a los procedimientos y políticas de la empresa?	1		5	3	
5	¿Existen sistemas de información en la empresa que ayuden a un monitoreo continuo del sistema de control interno?		0	5	1	
6	¿Se realizan evaluaciones independientes para detectar objetivamente las deficiencias que pudieran presentarse en la empresa?		0	5	1	
7	¿Existen periodos establecidos para la realización de evaluaciones independientes en la empresa?		0	5	1	
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias						
8	¿Existe una unidad de auditoría independiente que realiza evaluaciones periódicas en la empresa acorde a estándares establecidos anteriormente?		0	5	1	
9	¿Se comunica a las partes interesadas las deficiencias encontradas en la empresa para efectuar acciones correctivas oportunamente?	1		5	3	
10	¿La administración se encarga de supervisar si las deficiencias son corregidas oportunamente?	1		5	3	
TOTAL				50	18	
Elaborado por:						
Revisado por:						
Fecha:						

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área administrativa de la empresa:

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

$$NC = \frac{18 * 100}{50}$$

$$NC = 36.00\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 36.00\%$$

$$NR = 64.00\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 36.00% y un nivel de riesgo del 64.00% que se ubica en la siguiente nivel de la matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 56. Matriz probabilidad/impacto departamento financiero

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento financiero	
BAJO			

Fuente: Matriz de riesgo empresa Zonna Tunning

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

Tabla 57. Componente Sistema de Control Monitoreo Departamento Administrativo

<p>Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Supervisión del Sistema de Control Monitoreo Departamento: Administrativo</p>
<p>Objetivo: Evaluar la calidad del desarrollo del control interno.</p>

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existe supervisión interna para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos?	1		
2	¿Existen integración de la información entre todos los departamentos?	1		
3	¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento en las actividades?	1		
4	¿Se realizan comparaciones periódicas de los resultados obtenidos en cada etapa del servicio prestado?	1		
5	¿Se da soluciones a los reclamos de los clientes, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los mismos?	1		
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias				
6	¿Se verifica y compara los resultados económicos y del servicio prestado periódicamente?	1		
7	¿Se verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?		0	
8	¿Se entrega la información necesaria y oportuna a las instituciones reguladoras?	1		
Elaborado por:		Revisado por:		
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0				

Finalizado el cuestionario al Área Administrativa, Supervisión del Sistema de Control Monitoreo del Departamento Administrativo de Zona Tunning., se establece las siguientes debilidades:

- En la empresa no se verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

Tabla 58. Actividades de control Control-Monitoreo área Financiera.

OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO
Frecuencia absoluta	7	1
Frecuencia Relativa	87%	13 %

Fuente: Cuestionarios

Elaborado por: La Autora

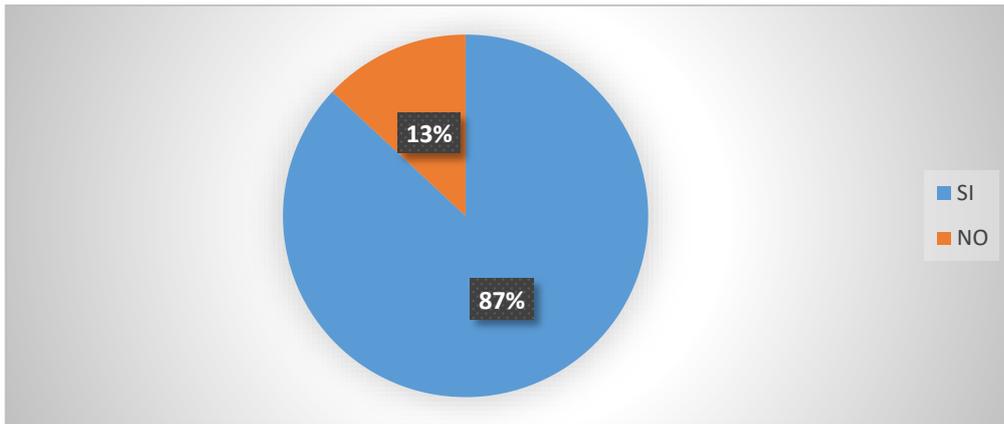


Figura 14. Control y monitoreo, Área administrativa

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la figura que la empresa tiene un porcentaje de cumplimiento de evaluación de riesgos en el departamento administrativo del 87.00%; por lo que se recomienda implementar los procedimientos adecuados para la empresa pueda contar con los mecanismos para conseguir información externa e interna necesaria para cumplir con los objetivos de la empresa y determinar los planes de acción correctivos para las irregularidades que se pudieran encontrar.

Una vez establecidos los niveles de calificación, así como las respectivas ponderaciones se procedió a realizar la matriz de riesgo para el componente de Sistemas de Información del departamento administrativo de la empresa.

Tabla 59. Matriz de Riesgo Componente Sistema de Control Monitoreo Departamento Administrativo

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Supervisión del Sistema de Control Monitoreo Departamento: Administrativo						
Objetivo: Evaluar la calidad del desarrollo del control interno.						
Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes						
No.	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Existe supervisión interna para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos?	1		5	3	
2	¿Existen integración de la información entre todos los departamentos?	1		5	3	
3	¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento en las actividades?	1		5	3	
4	¿Se realizan comparaciones periódicas de los resultados obtenidos en cada etapa del servicio prestado?	1		5	3	
5	¿Se da soluciones a los reclamos de los clientes, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los mismos?	1		5	3	
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias						
6	¿Se verifica y compara los resultados económicos y del servicio prestado periódicamente?	1		5	3	
7	¿Se verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?		0	5	1	
8	¿Se entrega la información necesaria y oportuna a las instituciones reguladoras?	1		5	3	
TOTAL				40	21	
Elaborado por: Revisado por: Fecha:						

En base a esta información obtenida se calculó el nivel de confianza (NC) y nivel de riesgo (NR) de la empresa para el área administrativa de la empresa:

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

$$NC = \frac{21 * 100}{40}$$

$$NC = 52.50\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 52.50\%$$

$$NR = 47.50\%$$

Es decir, que la empresa tiene un nivel de confianza del 52.50% y un nivel de riesgo del 47.50% que se ubica en la siguiente matriz de probabilidad/impacto:

Tabla 60. Matriz probabilidad/impacto componente sistema de control departamento administrativo

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	BAJO	MODERADO	ALTO
ALTO			
MODERADO		Departamento administrativo	
BAJO			

Fuente: Cuestionario
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

Se observa en la tabla que la empresa tiene un nivel de impacto moderado es decir que existen deficiencias en los controles internos establecidos que pueden ser corregidos oportunamente para mitigar los riesgos en forma razonable para detectar errores y/o fraudes significativos.

3.1.2.1 Análisis por Componentes COSO

Tabla 61. Análisis por Componentes Departamento Financiero

No.	COMPONENTE	FINANCIERO		FINANCIERO	
		(Sí)	%	(No)	%
1	Entorno de Control	3	8,57	6	19,35
2	Evaluación de Riesgo	10	28,57	7	22,58
3	Actividades de Control	9	25,71	7	22,58

Sistema de Información y				
4 Comunicación	9	25,71	5	16,13
5 Sistema de Control-Monitoreo	4	11,43	6	19,35
TOTAL	35	100,00	31	100,00

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

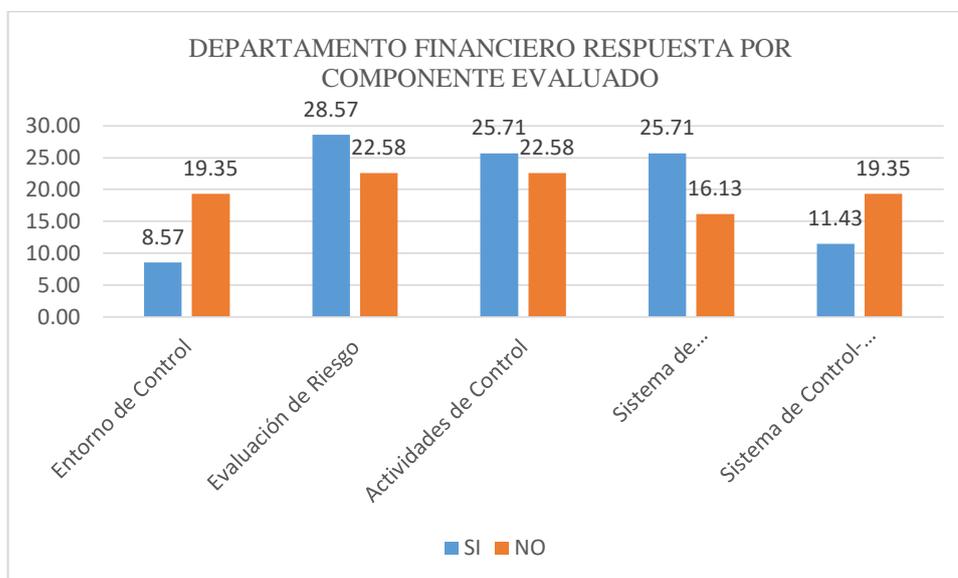


Figura 15. Departamento Financiero respuesta por componente evaluado

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

En los resultados mostrados por componentes, la empresa Zona Tunning, en los cinco componentes evaluados mantiene un riesgo y la presencia de estos riesgos es evidente, especialmente en los componentes que son entorno de control y sistema de control y monitoreo por lo cual, el control interno que se realiza en el área financiera no es eficaz.

Tabla 62. Análisis por Componentes Departamento Administrativo

No.	COMPONENTE	ADMINISTRATIVO		ADMINISTRATIVO	
		(SI)	%	(NO)	%
1	Entorno de Control	4	18,18	3	25,00
2	Evaluación de Riesgo	5	22,73	3	25,00
3	Actividades de Control	3	13,64	3	25,00
4	Sistema de Información y Comunicación	3	13,64	2	16,67
5	Sistema de Control-Monitoreo	7	31,82	1	8,33
	TOTAL	22	100,00	12	100,00

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: La Autora

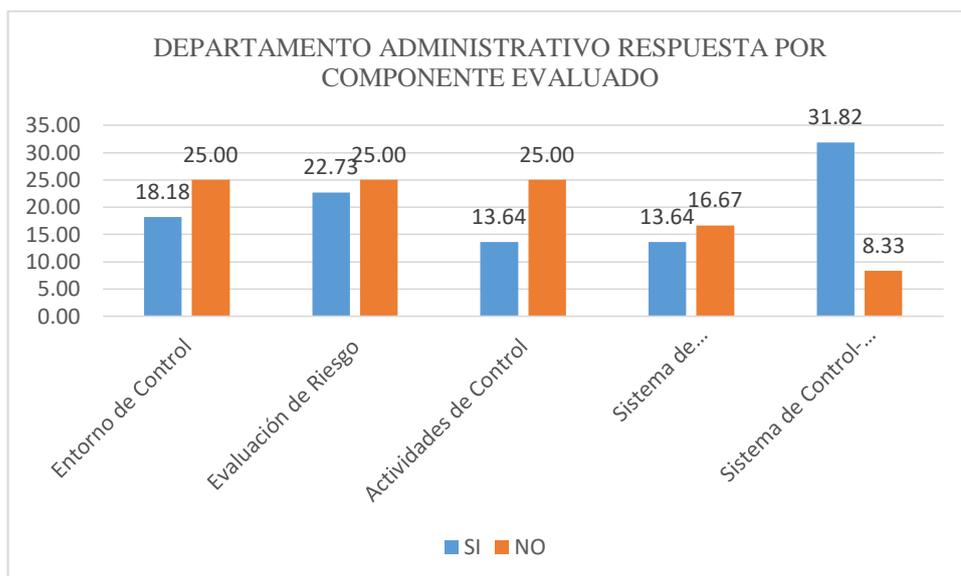


Figura 16. Departamento Administrativo respuesta por componente evaluado
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación:

En los resultados mostrados por componentes para el área administrativa se observa que la empresa Zona Tunning, en los cinco componentes evaluados mantiene un riesgo mayor, especialmente en los componentes entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control y sistemas de información y comunicación por lo cual, el control interno que se realiza en el área administrativa no es eficaz.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
PARA LA EMPRESA ZONA TUNNING EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO,
AÑO 2020.**



4.2. Justificación

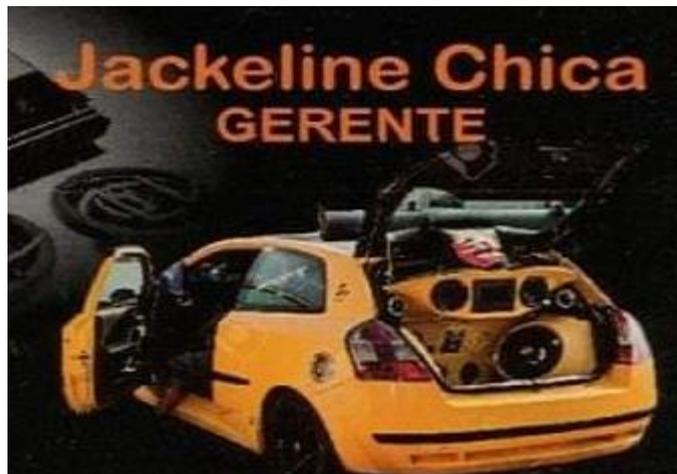
De los resultados obtenidos en la evaluación por componentes se pudo determinar que la empresa no cuenta con una estructura orgánica funcional que permita aplicar eficiente y eficazmente controles básicos en el área administrativa y financiera para prevenir posibles fraudes en ventas y promover la productividad del personal. Por lo tanto, conociendo la importancia del Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero para resguardar los recursos de la empresa y evitar pérdidas se desarrolla la propuesta donde se elaboran los procedimientos de control interno administrativo que mejorará el cumplimiento de los objetivos de la empresa para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa.

4.3. Desarrollo de la propuesta

En base a lo anteriormente señalado a continuación se desarrolla la elaboración del manual de proceso del sistema de pagos a proveedores de la empresa ZONA TUNNING de la ciudad de Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, año 2019.

	<p>ZONA TUNING</p>	<p>SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</p>
	<p>Emisión: Octubre 2019</p>	<p>Pág. 1 de 27</p>

SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA EMPRESA ZONA TUNNING



	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 1 de 17

1. IDENTIDAD ZONA TUNNING.

1.1 MISIÓN

Trabajamos con pasión para satisfacer a nuestros clientes, comercializando artículos de audio, video, lujos y accesorios de calidad para automóviles de las marcas más reconocidas del país, con prácticas sostenibles, generando valor para los propietarios, los colaboradores y la comunidad.

1.2 VISIÓN

Ser una empresa consolidada y reconocida en el comercio de artículos de audio, video, lujos y accesorios de calidad para automóviles con presencia de marca en toda la región y el país.

1.3 VALORES

- Responsabilidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Apoyo al desarrollo personal
- Calidad
- Puntualidad

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 2 de 17

1.4 PROPUESTA DE VALOR

- Satisfacemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes y grupos de interés.
- Brindamos calidad en la atención y servicio al cliente.
- Contribuimos al desarrollo sostenible de nuestra cadena de valor.

2. INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno de la empresa ZONA TUNING está constituido por cuatro componentes basados en el modelo COSO III: entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, sistemas de información y comunicación y sistemas de control y monitoreo, cada uno con sus principios. De tal manera que se utilicen las herramientas necesarias a través de la aplicación de políticas y procedimientos de control interno; así como las matrices de riesgos que se deberán utilizar para evaluar los procesos que se realizan.

- **Entorno de control:**

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia

Principio 5: Hace cumplir la responsabilidad

- **Evaluación de riesgos:**

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 3 de 17

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

- **Actividades de control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

- **Sistemas de Información**

Principio 13: Usa información relevante

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

- **Supervisión del sistema de control-monitoreo**

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 4 de 17

3. PROPÓSITO

El presente sistema de control interno de la empresa ZONA TUNING tiene como propósito asegurar las políticas y procedimientos a través de herramientas administrativas que deberá utilizar la empresa porque proporcionan una seguridad razonable para alcanzar los objetivos y metas establecidos, además de gestionar de forma razonable los riesgos que se pudieran presentar.

4. ALCANCE

Este sistema de control interno abarca la realización de la estructura organizacional adecuada, el diseño de un código de ética y elaboración de matrices de evaluación de riesgos para las diferentes actividades que realiza la empresa.

5. RESPONSABILIDAD

El presente sistema de control interno administrativo y financiero está dirigido a todo el personal de la empresa, quienes deberán velar por su estricta aplicación.

6. BASE LEGAL

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Ley reformativa y su reglamento.
- Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios (Decreto No. 430, Registro Oficial No. 247, del 30 de julio)

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 5 de 17

7. MECANISMO DE ACTUALIZACIÓN

- **Monitoreo y seguimiento**

Para garantizar la vigencia y efectividad del sistema de control interno, la gerencia deberá mantener un proceso de constante revisión. Solicitar información oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes, debiendo efectuarse por lo menos una vez al año o cada vez que cualquiera de las normas y procedimientos establecidos lo requiera.

- **Modificación y/o actualización**

Los cambios, modificaciones o actualizaciones contenidos en el presente manual, deberán ser canalizados por la gerencia y realizar las gestiones que correspondan.

8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa ZONA TUNING está conformada de la siguiente manera:

Tabla 63. Puestos y cantidad de personas

Puesto	Cantidad de personas
Gerencia Administrativa	1
Secretaría	1
Área Comercial	3
Área Técnica	2
Total de personal	7

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El Autor

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 6 de 17

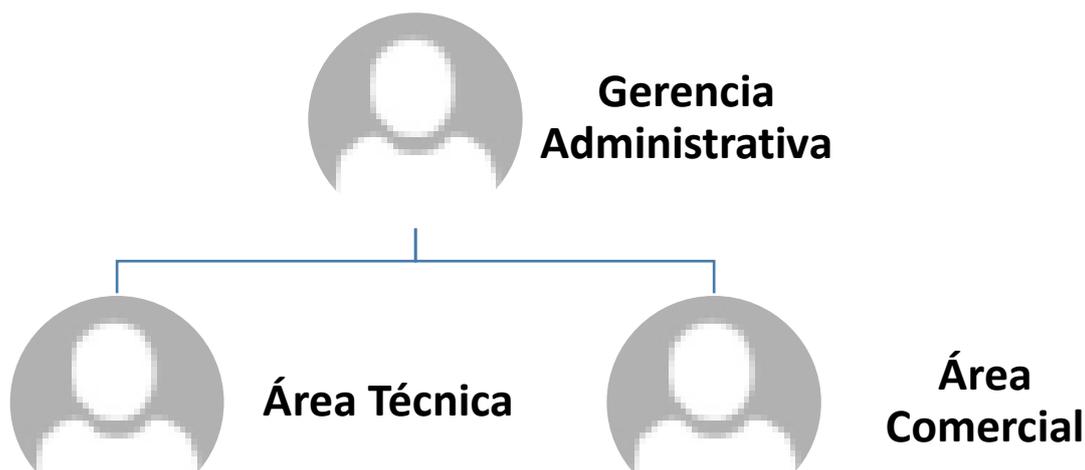


Figura 17. Organigrama de la empresa ZONA TUNING

Elaborado por: El Autor

9. POLÍTICAS GENERALES

Las trabajadoras y trabajadores de la empresa ZONA TUNING. En el área comercial; observarán las siguientes políticas generales:

9.1 Todo pago corresponderá a un compromiso devengado, legalmente exigible, con excepción de los anticipos previstos en los ordenamientos legales y contratos debidamente suscritos;

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 7 de 17

9.2 El producto recibido y entregado guardará conformidad plena con la calidad y cantidad descritas o detalladas en la factura o en el contrato, y que evidencien la obligación o deuda correspondiente.

9.3 Los ingresos y salidas de dinero que se efectúen estarán dentro de los límites de la programación de caja autorizada;

9.4 Los ingresos y salidas de dinero estarán debidamente justificados y comprobados con los documentos auténticos respectivos;

9.5 Mediante varias resoluciones del Servicio de Rentas Internas SRI (Resolución No. NAC-DGERCGC14-00366, NAC-DGERCGC13-00236, NAC-DGERCGC15-00000004), se dispone a varias entidades del sector privado que también tienen la obligación de emitir electrónicamente la factura comercial, caso en el cual se encuentran varios proveedores. Esto implica que se adecuarán los procesos para recibir tanto las facturas emitidas electrónicamente como físicamente.

9.6 De conformidad con el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos complementarios, se denomina Comprobantes de Retención a *los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas*. Este debe ser emitido dentro del término no mayor a los cinco días de haberse recibido la factura, de conformidad con el art. 50 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. El incumplimiento de este plazo en la entrega del comprobante de retención se sujetará a las sanciones que contempla el mismo artículo.

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 8 de 17

9.7 Para efectos del cumplimiento de las normativas antes mencionadas, se establecen los siguientes plazos:

9.7.1 Para la entrega de la factura definitiva y su documentación de soporte a la Gerencia Administrativa, máximo cuatro (4) días hábiles, a partir de la fecha de la factura.

9.7.2 Para remitir las correcciones si las hubieren a Gerencia Administrativa relacionadas con llenado de facturas, liquidaciones, transacciones a los proveedores, máximo dos (2) días hábiles (incluyendo el día en el que se recibe el trámite).

9.7.3 Para que la Gerencia Administrativa emita el comprobante de retención a partir de la recepción de la factura definitiva, máximo veinticuatro (24) horas.

9.7.4 Para que la Gerencia Administrativa efectúe la transferencia para el pago al proveedor, a partir de la recepción de la factura definitiva: Máximo 2 días hábiles.

9.8 La Gerencia Administrativa llevará un control interno de la cantidad de trámites en que se cumplen los plazos antes mencionados, que no podrá ser menor al 90% de los trámites de pagos recibidos, aplicando las sanciones de llamado de atención y otros que fueren a lugar a las trabajadoras y trabajadores que incumplan el procedimiento.

9.9 La información tributaria financiera deberá archivarse correctamente para evitar dificultades al momento de cumplir con las declaraciones al SRI.

9.10 La empresa dispondrá de medidas de seguridad en el tema informático para que la información contable no esté expuesta a manipulación.

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 9 de 17

10. CÓDIGO DE ÉTICA

10.1 Los trabajadores de la empresa ZONA TUNNING cumplirán con las políticas establecidas y la estructura definida en este documento. Con el objetivo de manejar el orden y la disciplina.

10.2 La gerencia administrativa analizará los informes de las diferentes áreas de la empresa para que se tomen decisiones.

10.3 La empresa manejará un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa que consistirá en un reconocimiento al mejor trabajador del mes.

10.4 La empresa dispondrá y proveerá de los equipos de seguridad y salud en el trabajo para lo cual deberá desarrollar un Plan de Emergencias y Contingencias para todo el personal tanto del área administrativa, como del área técnica y comercial.

10.5 El personal de la empresa no podrá divulgar información confidencial.

10.6 El personal de la empresa se tratará con absoluto respeto y evitará cualquier conducta que pueda dañar la dignidad e integridad de otro. No discriminará a ningún compañero(a) de trabajo, cliente o proveedor por motivos de raza, nacionalidad, género o religión y no aceptará sobornos de ningún tipo.

10.7 El personal de la empresa mantendrá su integridad moral, rectitud, probidad, honestidad, dignidad, veracidad y sinceridad en cualquier circunstancia.

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 10 de 17

11. MATRICES DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Para la evaluación permanente de las actividades de la empresa, además de los cuestionarios anteriormente aplicados para el análisis de los cinco componentes y los diecisiete principios del COSO III se utilizarán las siguientes matrices de riesgo, lo cual permitirá adoptar las medidas correctivas necesarias para prevenir los riesgos y así tomar decisiones oportunas, tomando en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto de las mismas.

Tabla 64. Matriz de probabilidad

DESCRIPCIÓN	%	VALOR	CATEGORÍA
Probabilidad de ocurrencia muy alta	100	5	Ciertamente probable
Probabilidad de ocurrencia casi alta	76-95	4	Probable
Probabilidad de ocurrencia media	51-75	3	Posible
Probabilidad de ocurrencia baja	26-50	2	Improbable
Probabilidad de ocurrencia muy baja	1-25	1	Remota

Fuente: (Mena, 2017)

De igual manera se evaluará el impacto frente a los riesgos que puedan suscitarse:

Tabla 65. Matriz de impacto

DESCRIPCIÓN	VALOR	CATEGORÍA
Riesgo que influye en el cumplimiento de los objetivos operativos, de información/reporting y de cumplimiento de la entidad.	5	Catastrófico
Riesgo que causa significativamente daño en el logro de los objetivos operativos, de información/reporting y de cumplimiento de la entidad.	4	Mayor
Riesgo que causa un deterioro significativo en cualquiera de los objetivos de la entidad: operativo, de información y de cumplimiento.	3	Moderado

Riesgo que se puede corregir en un corto plazo y que no afecta al cumplimiento de los objetivos operativos, de información/reporting y de cumplimiento de la entidad.	2	Menor
Riesgo que puede tener un efecto nulo en la entidad.	1	Insignificante

Fuente: (Mena, 2017)

	ZONA TUNING	SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	Emisión: Octubre 2019	Pág. 11 de 17

Tabla 66. Matriz de probabilidad/impacto

No.	COMPONENTES	DEFICIENCIAS	ÁREAS/DEPARTAMENTOS	CAUSA	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO
1	ENTORNO DE CONTROL	Financiero: 1. El código de ética no ha sido difundido entre los empleados de la empresa. 2. No existe un manual de políticas y procedimientos. 3. No existen flujogramas donde se detallan los procesos que realiza la empresa Administrativo: 4. No existen políticas bien definidas 5. No se analizan los riesgos internos y externos para la	GERENCIA ADMINISTRATIVA	Fala de gestión y compromiso	Administrativo/Financiero	5	5

		<p>toma de decisiones.</p> <p>6. La administración no se preocupa sobre la custodia y cuidado de la información.</p>					
2	EVALUACIÓN DEL RIESGO	<p>Financiero:</p> <p>7. No existen procedimientos adecuados para analizar y adquirir los recursos que permitan alcanzar los objetivos de la empresa</p> <p>8. La administración no cuenta con políticas de gestión de riesgos que permitan la evaluación de riesgos en la empresa</p> <p>9. No existen procedimientos definidos para gestionar los riesgos</p>	GERENCIA ADMINISTRATIVA	Los inadecuados procedimientos no permiten alcanzar los objetivos de la empresa	Administrativo-Financiero	4	5

		<p>10. No se tienen definidos procesos de gestión de riesgos para los cambios que puedan presentarse.</p> <p>11. No se consideran los riesgos relacionados al cambio de la filosofía empresarial</p> <p>Administrativo:</p> <p>12. No se cuenta con un mecanismo para evaluar los riesgos.</p> <p>13. No se analizan las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos y mitigar los riesgos</p> <p>14. No existen canales de comunicación adecuados</p>					
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	<p>Financiero:</p> <p>15. No existen políticas y</p>	GERENCIA ADMINISTRATIVA	La falta de innovación tecnológica	Administrativo-Financiero	4	3

		<p>procedimientos establecidos</p> <p>16. No se supervisa periódicamente si se llevan a cabo las actividades de control</p> <p>17. No se analizan las políticas y procedimientos de control.</p> <p>Administrativo:</p> <p>18. No existe seguridad en el sistema contable</p> <p>19. No se solicitan informes sobre las actividades desarrolladas</p>					
4	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<p>Financiero:</p> <p>20. No se cuenta con documentos administrativos que especifiquen los requerimientos de información</p> <p>21. Falta de procesos que ayuden a identificar</p>	GERENCIA ADMINISTRATIVA	Uso de información poco fiable y métodos de comunicación poco efectivos	Administrativo-Financiero	3	2

		<p>información importante</p> <p>22. Métodos insuficientes para procesar la información</p> <p>23. Falta de planes y canales de comunicación interna y externa.</p> <p>24. Falta de métodos de evaluación de la información</p> <p>Administrativo</p> <p>25. Carencia de un sistema de información eficaz</p> <p>26. Métodos insuficientes para procesar la información</p> <p>27. Falta de procesos de comunicación</p>					
5	SISTEMA DE CONTROL Y MONITOREO	<p>Financiero:</p> <p>28. No existe un punto de referencia para los controles de la empresa</p> <p>29. No se cuenta con un control</p>	GERENCIA ADMINISTRATIVA	La no aplicación de evaluaciones continuas a los procesos y la medición del desempeño a los empleados	Administrativo-Financiero	2	3

		<p>interno definido formalmente.</p> <p>30. Las evaluaciones del personal no se realizan en forma periódica ni permanente</p> <p>31. Falta de un sistema de información definido</p> <p>Administrativo</p> <p>32. Las evaluaciones de control interno no se realizan</p> <p>33. No se ha delegado formalmente a una persona para la realización de las actividades de control</p> <p>34. No se establecen periodos para realizar las acciones correctivas</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Mediante el análisis de los resultados obtenidos con la metodología del sistema de control interno COSO III se elabora el diseño del sistema de control interno administrativo y financiero para la empresa ZONA TUNNIG de la ciudad de Santo Domingo, año 2019, encontrándose que la empresa no posee políticas establecidas ni reglamentadas, ni estructura claramente definidas, por lo que solo se han manejado verbalmente. La gerencia no analiza los informes que las diferentes áreas de la empresa emiten, para que se tomen decisiones y no cuenta con un sistema de incentivos por cumplimiento de objetivos. Tampoco posee procedimientos escritos en los que se puedan tener conocimiento de su correcto uso de equipos de seguridad y salud en el trabajo. Porque la propuesta abarca la realización de la estructura organizacional adecuada, el diseño de un código de ética y elaboración de matrices de evaluación de riesgos para las diferentes actividades que realiza la empresa.

Se fundamentó científica, teórica y metodológicamente los temas relacionados con los procedimientos del sistema de control interno administrativo y financiero encontrándose que los cinco componentes y los diecisiete principios del COSO III es una herramienta administrativa importante para identificar los riesgos que presentan las empresas.

Con el análisis de la situación actual sobre los procedimientos de control interno administrativo y financiero de la microempresa Zona Tunnig, se identificaron los riesgos potenciales a los que está expuesta la empresa encontrándose que la empresa se encuentra en una situación de riesgo moderado porque no posee medidas de seguridad en el tema informático por lo que la información contable estará expuesta a manipulación. La información tributaria y financiera no se encuentra archivada correctamente por lo que existen ciertas dificultades al momento de cumplir con las declaraciones al SRI y las

actividades financieras las realiza una sola persona que es el Gerente, por lo que conlleva a ciertos problemas de acumulación de funciones dentro de la empresa.

Finalmente, se elaboraron los componentes del sistema de control interno en el área administrativa y financiera de la empresa promoviendo y facilitando la correcta ejecución de sus actividades para que la empresa implemente la propuesta que contiene las herramientas necesarias para el mejoramiento de su actividad organizacional.

6.2 RECOMENDACIONES

A los directivos de la empresa se recomienda implementar la propuesta y profundizar en la elaboración de un manual de funciones donde se describan las actividades y los responsables para ejecutar las tareas de cada puesto de trabajo.

Además, se recomienda efectuar un seguimiento y verificación del cumplimiento de cada uno de los resultados alcanzados en el desarrollo del presente trabajo y capacitar permanentemente al personal de la empresa para que conozca la estructura de la empresa, sus políticas y procedimientos que se deben cumplir en cada área asignada.

Se recomienda que la gerencia administrativa debe designar los recursos necesarios, generar cronogramas de implementación y de capacitación para la implementación de la propuesta.

REFERENCIAS

- Arens Alvin a., r. j. (2007). *Auditoria, Un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Avelladena, c. (2002). *Diccionario de los terminos financieros* . Bogota: Edimpres.
- Baca Urbina, G. (2010). *Evaluación de Proyectos*. México: Mac Graw - Hill.
- Barreno, e. l. (2005). *Manual de formulación y evaluación de Proyectos* . Quito: La Salle.
- BARRENO, L. (2009). *Manual de Formulación y Evaluación de Proyectos*. Quito.
- Bedoya, R. (2014). Procedimientos de control interno administrativo y financiero para el departamento de titulación y grado que contribuyan al sistema de información de la UNIANDES. *Procedimientos de control interno administrativo y financiero para el departamento de titulación y grado que contribuyan al sistema de información de la UNIANDES*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Autónoma Regional de los Andes.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Blank s. & Dorf b. (2012). *the startup ownwrs* . estados unidos: reuterres inc.
- Cashin, J. (2003). *Enciclopedia de la Auditoría*. Colombia: Pearson Educación.
- Certo, s. (2009). *administracion moderna*. mexico: perason educacion.
- Chiavenato, i. (2009). *administracion de recursos humanos* . Mexico: mc graw hill.
- Chiriboga, l. (2012). *Diccionario tecnico financiero ecuatoriano*. Quito: publicaciones jokoma.
- Codigo organico de la produccion . (2010). *definicion de mipymes.*, (pág. 37). QUITO.
- Compañías, S. d. (2012). *Resolución.No.SC.Q.ICI.CPAIFRS.11.01*. Obtenido de http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/niiif/Resol_No_SC_Q_ICI_CPAIFRS_11_01.pdf

- Condo, D. (Abril de 2013). Diseño de control interno administrativo y financiero para la empresa CALICORP S.A. para mejorar la eficiencia y economía de las operaciones administrativas y contables. *Diseño de control interno administrativo y financiero para la empresa CALICORP S.A. para mejorar la eficiencia y economía de las operaciones administrativas y contables*. Milagro, Guayas, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- D´astous, a. (2009). *Investigación de Mercados*. Bogota: Norma.
- Daft, r. (2009). *Administración*. México: Thopson.
- Davalos Arcentales, n. (2010). *Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoria*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Davalos, n. (2009). *enciclopedia basica de administracion contabilidad y auditoria*. Quito: corporacion de estudios y publicaciones.
- Delgado, H. (2012). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Mexico : Mc Graw Hill.
- Espejo jaramillo , l. (2010). *Contabilidad General* . Loja Ecuador: Ediloja CIA. LTDA.
- Fantova, f. (2011). *la gestion de organizaciones no lucrativas*. Madrid: ccs publicidisa.
- Hansen-Holm. (2009). *NIIF Teoría y Práctica*. Guayaquil : Textos Pacífico.
- INEC, I. d. (08 de junio de mayo de 2016). *Obligados a llevar Contabilidad*. Santo Domingo, Santo Domingo de los Tachilas, Ecuador.
- ISA, I. S. (2002). *Normas Internacionales de Auditoría NIA*. Primera Edición.
- Ley de compañías . (2015). *ley de compañías* . Quito: Edimpres.
- Ley Orgánica de Administración Financiera y Control (LOAFYC). (1977). *Ley Orgánica de Administración Financiera y Control (LOAFYC)*. *Ley Orgánica de Administración Financiera y Control (LOAFYC)*.
- Manking, g. e. (2004). *principios de economia*. Madrid: Madrid.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ECOE.

- Marin Calv, h. a. (2009). *Auditoria Financiera*. Argentina: El CID Editor.
- Maslow, a. h. (2014). *motivacion y personalidad* . Mexico: dias de santos.
- Mena, D. (Abril de 2017). Sistema de Control Interno Administrativo-Financiero para la empresa DIGMASUR S.A. dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito. *Sistema de Control Interno Administrativo-Financiero para la empresa DIGMASUR S.A. dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Menese, e. (2009). *preparacion y evaluacion de proyectos* . Mexico: mc graw hill.
- Meza orozco, j. (2004). *evaluacion financiera de proyectos* . bogota: ECOE.
- Napolitano, a. m. (2011). *Auditoria de Estados Financieros y su Documentación*. México: McGraw Hill.
- Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, N. (2012). NAGAS., (pág. 4).
- Normas ecuatorianas de contabilidad , n. (s.f.). nec., (pág. 12). quito.
- OSORIO, I. (2009). *Fundamentos de Auditoria de Estados Financieros. Auditoria I*. México: el cid editor.
- Philip kotker lane keller. (2012). *direccion de marketing*. mexico: pearson educacion.
- Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN*, 80-86.
- Randall,g. (2010). *Principios de Maketing*.mexico: Thomson.
- Ross, w. (2009). *finanzas corporativas*. mexico: mc graw hill.
- Sanitaria, a. n. (2015). *permiso de funcionamiento y tasas* . quito: registro oficial .
- Santillana, J. (2001). *Establecimiento de Sistemas de Control Interno*. México: Color.
- Sapag chaing, n. (2000). *preparacion y evaluacion de proyectos* . Barcelona : Expiren s.a.

- Sapag, n. (2010). *preparacion y evaluacion de proyectos* . Mexico: mc graw hill.
- Sapag, n. (2010). *preparacion y evaluacion de proyectos* . Mexico: mc graw hill.
- Semplades. (2016). *secretaria nacional de planificacion y desarrollo* . quito.
- Servicio de rentas internas, s. (2016). *Importancia de las PYMES*.
- Social, L. d. (s.f.). *Art. 2*.
- Storner, j. (2009). *administracion moderna*. mexico: pearson educacion .
- Trabajo, C. d. (s.f.). *Art. 42*.
- Van Horne, j. c. (2002). *fundamentos de la administracion financiera*. mexico: perason educacion.
- Vernor Mesén. (2011). *Taller de Normas Internacionales de Información Financiera*. Quito: Universidad Técnica Equinoccial.
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Redalyc.org*, 87-92.
- Whittington, p. (2009). *Principios de Auditoria* . México: El CID Editor.
- Zea, P. F. (2002). *Investigación Científica*.
- Zea, P. F. (2002). *Investigación Científica*.
- Zea, P. F. (2009). *Investigacion Científica*.

ANEXOS

ANEXO 1

FICHAS DE OBSERVACIÓN



Instituto Superior Tecnológico Japonés

Ficha de Observación de Control Interno Administrativo

Área Administrativa (Administración)

Fecha:.....

Objetivo: Identificar el comportamiento y aspectos que influyen en la organización para lograr un entorno de control apropiado.

No.	Cuestionario	Respuesta			Observación
		Si	No	N/A	
1	¿Los directivos se sienten comprometidos para cumplir los objetivos de la organización?				
2	¿La empresa posee políticas administrativas escritas?				
3	¿Existe una estructura organizacional claramente definida?				
4	¿La empresa tiene definidas su misión y visión?				
5	¿El personal que labora en la empresa conoce la misión y visión de la empresa?				
6	¿En la empresa existen procedimientos que permiten el desarrollo de cada función?				
7	¿Conocen los directivos y el personal responsable los plazos en que debe ser entregada determinada información a las entidades reguladoras?				

8	¿Los canales de comunicación entre la administración y el personal que trabaja en la institución se desarrollan correctamente?				
9	¿La administración analiza los riesgos internos y externos del servicio para la toma de decisiones?				
10	¿El desempeño del personal de la empresa es evaluado y revisado periódicamente?				
11	¿Se capacita continuamente al personal de la empresa?				
12	¿Existe un flujograma que guíe los procedimientos de cada área?				
13	¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento de las actividades de la empresa?				
14	¿La gerencia analiza la información recibida de cada área de la empresa antes de tomar decisiones institucionales?				
15	¿Cuenta la empresa con equipos adecuados para la realización efectiva del trabajo?				
16	¿La empresa dispone de algún sistema de retribución por méritos e incentivos?				
17	¿La empresa cuenta con equipos de seguridad y salud en el trabajo?				
Elaborado por:		Revisado por:			
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0					



Instituto Superior Tecnológico Japón

Ficha de Observación de Control Interno Financiero

Área de Contabilidad

Fecha:.....

Objetivo: Identificar el comportamiento y aspectos que influyen en la organización para lograr un entorno de control apropiado.

No.	Cuestionario	Respuesta			Observación
		Si	No	N/A	
1	¿Existen medidas de control en caso de pérdida de la información del sistema contable?				
2	¿En el área de contabilidad están bien definidas las responsabilidades que tiene cada trabajador?				
3	¿Las fechas de los impuestos a pagar se realizan de acuerdo a las mismas que son emitidas por el SRI?				
4	¿Los documentos contables se encuentran archivados en forma consecutiva y ordenada?				
5	¿Todas las transacciones realizadas mensualmente son registradas en el sistema contable de forma oportuna?				
6	¿Se controla que las transacciones realizadas cuenten con los documentos de soporte?				
7	¿En caso de existir errores o cambios en las transacciones se realizan notificaciones preventivas?				

8	¿Se da a conocer el nivel de cumplimiento de objetivos del área?				
9	¿Existe un proceso de comunicación entre los miembros del área de contabilidad?				
10	¿La empresa se encuentra al día en presentación y pago de sus impuestos?				
11	¿Existe mejoramiento dentro del área de contabilidad?				
12	¿La dirección apoya en la participación de los colaboradores en la toma de decisiones?				
13	¿Los directivos promueven actividades de control que ayuden con el cumplimiento de objetivos y decisiones, enfocándose en minimizar los riesgos?				
14	¿Los directivos supervisan al personal del área en forma permanente?				
15	¿La emisión de cheques se realiza en forma secuencial?				
16	¿La emisión de cheques tiene seguridad dual?				
17	¿En la empresa existe un control de los talonarios de las chequeras y los comprobantes de transferencia?				
18	¿La persona que autoriza los cheques y las transferencias es la misma que realiza el registro contable respectivo?				
19	¿El sistema contable permanece en constante actualización en base a los cambios que presenta el SRI de manera inesperada?				
20	¿Existen fechas determinadas para efectuar las transacciones a las cuentas de los empleados y socios?				

21	¿Existe una persona encargada del fondo de caja chica?				
22	¿Se cuenta con un formato establecido para realizar la reposición de caja chica?				
23	¿Existen políticas que establezcan los mínimos y máximos en retiros y depósitos de caja chica?				
24	¿Se concilian diariamente las operaciones de depósito respecto a las recaudaciones realizadas?				
Elaborado por:		Revisado por:			
Escala de calificación: Si=1 ; No= 0					

ANEXO 2

CUESTIONARIOS CONTROL INTERNO COSO III



Encuesta realizada al Talento Humano de la empresa Zonna Tunning

Las respuestas que nos proporcionen servirán de mucha ayuda para el diseño del sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa.

Por favor, marque con una (X) la respuesta que usted estime conveniente:

Empresa Zonna Tunning				
Cuestionario De Evaluación				
Componente: Entorno De Control				
Parte : Financiero				
Objetivo: Comprobar el conocimiento del personal en el área acerca de las actividades que realizan dentro de la empresa.				
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿La empresa posee un código de ética donde se especifique el comportamiento que deben tener los colaboradores dentro de la misma?			
2	¿El código de ética ha sido difundido mediante reuniones?			
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión				
3	¿El área contable-financiera cuenta con políticas y procedimientos descritos en un manual?			
Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad				

4	¿El personal del área presta colaboración para cumplir con las exigencias que demanda el negocio?			
5	¿Existe un manual donde se describan adecuadamente las funciones específicas y continuas de cada puesto de trabajo?			
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia				
6	¿Se considera a la competencia del personal del área al momento de presentarse cambios significativos en el negocio?			
7	¿Se capacita periódicamente a los integrantes del área para que realicen con calidad las tareas que les han sido asignadas?			
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad				
8	¿Se realiza en el área un análisis del ambiente de trabajo?			
9	¿Se encuentra diseñado un flujograma donde detalle procesos de pago, cobranzas, impuestos, entre otros?			

¡Muchas gracias por su colaboración!

<p>Empresa Zonna Tunning</p> <p>Cuestionario De Evaluación</p> <p>Componente: Entorno De Control</p> <p>Departamento: Administrativo</p>				
<p>Objetivo: Comprobar el conocimiento del personal en el área acerca de las actividades que realizan dentro de la empresa.</p>				
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿La empresa posee políticas definidas?			

2	¿La estructura organizacional es adecuada?			
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión				
3	¿La administración analiza los riesgos internos y externos del servicio para la toma de decisiones?			
Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad				
4	¿Existen normas y procedimientos para la contratación del personal?			
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia				
5	¿El desempeño de cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?			
6	¿Se elaboran programas de capacitación para todo el personal de la empresa?			
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad				
7	¿Existe preocupación por parte de la administración sobre la custodia y cuidado de la información?			

¡Muchas gracias por su colaboración!



Encuesta realizada al Talento Humano de la empresa Zonna Tunning

Las respuestas que nos proporcionen servirán de mucha ayuda para el diseño del sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa.

Por favor, marque con una (X) la respuesta que usted estime conveniente:

Empresa Zonna Tunning				
Cuestionario De Evaluación				
Componente: Evaluación de Riesgos				
Departamento: Financiero				
Objetivo: Verificar que exista una respuesta inmediata a los riesgos identificados.				
Principio 6: Especifica objetivos relevantes				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Los objetivos de la empresa están establecidos de forma clara de modo que permitan identificar riesgos relacionados al giro del negocio?			
2	¿Los objetivos de información financiera externa permiten que los informes reflejen claramente las actividades que se desarrollan en la organización?			
3	¿Los reportes no financieros externos se encuentran establecidos de acuerdo a las normas y leyes aplicables a la empresa?			
4	¿Se establecen políticas y procedimientos que otorguen una seguridad razonable para la presentación de reportes internos?			
5	¿Existen procedimientos adecuados para analizar y adquirir los recursos que permitan alcanzar los objetivos de la empresa?			

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos				
6	¿Se identifican y evalúan los riesgos que puedan influir en la consecución de sus objetivos establecidos en la empresa?			
7	¿Para la valoración de riesgos en la empresa se tiene en cuenta factores internos y externos?			
8	¿La administración evalúa la efectividad de los mecanismos de identificación de riesgos para los diferentes procesos que se realizan en la empresa?			
9	¿La administración cuenta con políticas de gestión de riesgos que permitan la evaluación de riesgos en la empresa?			
10	¿Existen procedimientos definidos en la empresa para gestionar los riesgos?			
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude				
11	¿Existen medidas para prevenir y gestionar los riesgos de fraude que se puedan presentar en la empresa?			
12	¿Existen procedimientos para identificar, evaluar y analizar el riesgo de fraude que pueda presentarse en los incentivos que otorga la empresa?			
13	¿Se realizan controles para los procesos susceptibles de fraude en los activos de la empresa?			
14	¿Se desarrollan controles en todos los niveles de la organización a fin de evitar los riesgos de fraude?			
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes				
15	¿Existen métodos de gestión de riesgos para todos los niveles de la empresa?			

16	¿Se tienen definidos procesos de gestión de riesgos para los riesgos que puedan presentarse en el ambiente externo de la empresa?			
17	¿Se consideran los riesgos relacionados al cambio de la filosofía empresarial por parte de la dirección de la empresa?			

¡Muchas gracias por su colaboración!

<p>Empresa Zonna Tunning</p> <p>Cuestionario De Evaluación</p> <p>Componente: Evaluación de Riesgos</p> <p>Departamento: Administrativo</p>				
Objetivo: Verificar que exista una respuesta inmediata a los riesgos identificados.				
Principio 6: Especifica objetivos relevantes				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿La administración establece normas correctivas a los riesgos detectados de forma oportuna?			
2	¿Existen procedimientos para evaluar situaciones de cambio que puedan afectar el normal desenvolvimiento de la empresa?			
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos				
3	¿La evidencia recopilada en el estudio de los riesgos es oportuna y de calidad?			
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude				
4	¿Se cuenta con un mecanismo para evaluar riesgos?			
5	¿La empresa cuenta con el personal adecuado para realizar la evaluación de riesgos?			
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes				
6	¿Son analizados los diferentes tipos de riesgos que podrían existir por parte de la empresa?			
7	¿Se analizan las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos y mitigar riesgos institucionales?			

8	¿Los canales de comunicación entre la administración y el personal de la empresa es el adecuado?			
---	--	--	--	--

¡Muchas gracias por su colaboración!



Encuesta realizada al Talento Humano de la empresa Zonna Tunning

Las respuestas que nos proporcionen servirán de mucha ayuda para el diseño del sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa.

Por favor, marque con una (X) la respuesta que usted estime conveniente:

Empresa Zonna Tunning				
Cuestionario De Evaluación				
Componente: Actividades de Control				
Departamento: Financiero				
Objetivo: Asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas necesarias para manejar los riesgos.				
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existen planes para afrontar los riesgos que se han identificado en la empresa?			
2	¿Existen métodos que proporcionen seguridad sobre la integridad, exactitud y validez de la información dentro de la empresa?			
3	¿Se establecen actividades de control para los procesos relevantes de la empresa?			
4	¿Se determinan controles adecuados a los diferentes procesos de la empresa para mitigar los riesgos en todos los niveles?			
5	¿Existen mecanismos para restringir el acceso a los sistemas de información por personas no autorizadas?			

6	¿La empresa cuenta con políticas en las que se establecen actividades de control para los procesos que realizan en la empresa?			
Principio 11: Selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología				
7	¿Existen actividades de control orientadas a mitigar los riesgos referentes a los sistemas tecnológicos en la empresa?			
8	¿Existen actividades de control para evitar posibles daños en la infraestructura tecnológica?			
9	¿Existe alguna política de seguridad de la información en la que se establezcan limitaciones de acceso a la información de la empresa?			
10	¿Se desarrollan actividades de control que asegure el mantenimiento adecuado de los sistemas de información?			
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos				
11	¿Existen políticas y procedimientos establecidos que ayude a mitigar los riesgos que pudiesen ser críticos en la empresa?			
12	¿Las políticas y procedimientos de mitigación de riesgos se encuentran documentados en todos los niveles de la empresa?			
13	¿Las actividades de control a los procesos de la empresa se realizan de acuerdo a tiempos establecidos en un documento administrativo?			
14	¿Se cuenta con mecanismos establecidos para llevar a cabo las actividades correctivas en los procesos que se realizan en la empresa?			

15	¿La administración de la empresa supervisa periódicamente si se lleva a cabo las actividades de control para los diferentes procesos?			
16	¿Se analiza continuamente las políticas y procedimientos referentes a las actividades de control adecuadas para cada nivel de la empresa?			

¡Muchas gracias por su colaboración!

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Actividades de Control Departamento: Administrativo				
Objetivo: Asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas necesarias para manejar los riesgos.				
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existe una matriz donde se relacionan los riesgos con los controles establecidos del área?			
2	¿Se establecen actividades de control para la detección de errores e irregularidades?			
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología				
3	¿Ha establecido la gerencia procedimientos para prevenir acceso no autorizado o la destrucción de documentos o registros dentro del sistema?			
4	¿La empresa cuenta con un sistema automatizado para el registro de sus transacciones?			
Principio 12: Implementa a través de políticas y procedimientos				
5	¿Este sistema cuenta con una clave de seguridad con el propósito de evitar que sea manejado por personas externas a la empresa?			
5	¿La administración solicita a sus empleados la presentación de informes detallando las actividades realizadas?			

¡Muchas gracias por su colaboración!



Encuesta realizada al Talento Humano de la empresa Zonna Tunning

Las respuestas que nos proporcionen servirán de mucha ayuda para el diseño del sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa.

Por favor, marque con una (X) la respuesta que usted estime conveniente:

Empresa Zonna Tunning				
Cuestionario De Evaluación				
Componente: Sistemas de Información				
Departamento: Financiero				
Objetivo: Asegurar que la información relevante sea identificada y comunicada de manera oportuna.				
Principio 13: Usa información relevante				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existen procesos para la capacitación y difusión de las políticas de la empresa respecto a la gestión de la información?			
2	¿Existe una política de actualización para los sistemas de información que requiere la empresa?			
3	¿Los sistemas de información en la empresa sirven para obtener, captar y procesar los datos relevantes de las fuentes internas y externas?			
4	¿Los sistemas de información cuentan con controles que ayudan a verificar si la información procesada será de importancia para la empresa?			
5	¿Se verifica que la información obtenida sea importante para la consecución de los objetivos de la empresa?			

Principio 14: Comunica internamente				
6	¿Se actualiza periódicamente los mecanismos para la comunicación de información relevante de la empresa?			
7	¿Existen procedimientos para la comunicación de la información que se considera relevante a la máxima autoridad de la empresa?			
8	¿Existen políticas en las cuales se establecen canales de comunicación para difundir la información relevante en la empresa?			
9	¿Existe algún encargado de revisar periódicamente que los canales de información se encuentren funcionando correctamente?			
Principio 15: Comunica externamente				
10	¿Existen políticas establecidas que permitan con la información obtenida identificar problemas que puedan afectar los objetivos empresariales?			
11	¿Existen procedimientos establecidos que permitan aprovechar la información externa relevante para la empresa?			
12	¿Se verifica continuamente si los procedimientos de información y comunicación funcionan adecuadamente en la empresa?			
13	¿Existe un responsable de analizar las denuncias que se reciben en la empresa?			
14	¿Existen métodos establecidos para seleccionar canales de comunicación útiles en la empresa?			

¡Muchas gracias por su colaboración!

Empresa Zonna Tunning Cuestionario De Evaluación Componente: Sistemas de Información Departamento: Administrativo				
Objetivo: Asegurar que la información relevante sea identificada y comunicada de manera oportuna.				
Principio 13: Usa información relevante				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existen mecanismos para conseguir información externa e interna necesaria para cumplir los objetivos de la empresa?			
2	¿La información recopilada está vinculada y ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?			
Principio 14: Comunica internamente				
3	¿Existen planes de acción correctivos para las irregularidades encontradas y son informadas oportunamente?			
4	¿Se suministra al personal la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?			
Principio 15: Comunica externamente				
5	¿El personal que trabaja y los clientes pueden presentar sus denuncias fácilmente acerca de cualquier irregularidad en la empresa?			

¡Muchas gracias por su colaboración;



Encuesta realizada al Talento Humano de la empresa Zonna Tunning

Las respuestas que nos proporcionen servirán de mucha ayuda para el diseño del sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa.

Por favor, marque con una (X) la respuesta que usted estime conveniente:

Empresa Zonna Tunning				
Cuestionario De Evaluación				
Componente: Supervisión del Sistema de Control-Monitoreo				
Departamento: Financiero				
Objetivo: Evaluar la calidad del desarrollo del control interno.				
Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existe políticas establecidas para la supervisión continua en todos los niveles de la organización?			
2	¿Existen actualizaciones continuas para el mejoramiento del sistema de control interno en la empresa?			
3	¿Se realizan evaluaciones para verificar el funcionamiento de las actividades de supervisión en la empresa?			
4	¿Se realizan evaluaciones al personal para verificar su adherencia a los procedimientos y políticas de la empresa?			
5	¿Existen sistemas de información en la empresa que ayuden a un monitoreo continuo del sistema de control interno?			

6	¿Se realizan evaluaciones independientes para detectar objetivamente las deficiencias que pudieran presentarse en la empresa?			
7	¿Existen periodos establecidos para la realización de evaluaciones independientes en la empresa?			
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias				
8	¿Existe una unidad de auditoría independiente que realiza evaluaciones periódicas en la empresa acorde a estándares establecidos anteriormente?			
9	¿Se comunica a las partes interesadas las deficiencias encontradas en la empresa para efectuar acciones correctivas oportunamente?			
10	¿La administración se encarga de supervisar si las deficiencias son corregidas oportunamente?			

¡Muchas gracias por su colaboración!

Empresa Zonna Tunning				
Cuestionario De Evaluación				
Componente: Supervisión del Sistema de Control Monitoreo				
Departamento: Administrativo				
Objetivo: Evaluar la calidad del desarrollo del control interno.				
Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes				
No.	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿Existe supervisión interna para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos?			
2	¿Existen integración de la información entre todos los departamentos?			

3	¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento en las actividades?			
4	¿Se realizan comparaciones periódicas de los resultados obtenidos en cada etapa del servicio prestado?			
5	¿Se da soluciones a los reclamos de los clientes, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los mismos?			
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias				
6	¿Se verifica y compara los resultados económicos y del servicio prestado periódicamente?			
7	¿Se verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?			
8	¿Se entrega la información necesaria y oportuna a las instituciones reguladoras?			

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 3

GUÍA DE ENTREVISTA



Guía de entrevista realizada a la gerente de la empresa Zonna Tunning

Las respuestas que nos proporcionen servirán de mucha ayuda para el diseño del sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa.

Por favor, exponga la respuesta que usted estime conveniente:

1. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica funcional?

.....
.....
.....
.....

2. ¿En la empresa se aplican controles básicos en el área administrativa y financiera?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Mencione qué controles básicos se aplican en las adquisiciones de mercadería de la empresa?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Actualmente qué controles internos se realizan en las ventas?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Cuáles son los controles que se aplican sobre los inventarios?

.....
.....
.....
.....

6. ¿Qué controles se aplican sobre los activos fijos?

.....
.....
.....
.....

7. ¿Existe un plan de cuentas, políticas y procedimientos contables claramente definidos?

.....
.....
.....
.....

8. ¿Conoce usted la importancia del Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero para las empresas?

.....
.....
.....
.....

9. Cree usted que con la existencia de procedimientos de control interno administrativo y financiero la empresa mejorará el cumplimiento de sus objetivos?

.....
.....
.....
.....

¡Muchas gracias por su colaboración!