



## **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN EL “GIMNASIO HABANA SPORT”**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**

**Líneas de Investigación:** Finanzas, Auditoría y/o Contabilidad Empresarial.

**Autor:**

Alfonso Enrique Benavides Jaramillo

**Director:** Mario Roberto Altamirano Hidalgo. Dr. Mg

**Ambato-Ecuador**

**MAYO 2022**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR  
SEDE AMBATO**

**HOJA DE APROBACION**

**Tema:**

ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN EL "GIMNASIO HABANA SPORT".

**Líneas de Investigación:** Finanzas, Auditoría y/o Contabilidad Empresarial.

**Autor:** Benavides Jaramillo Alfonso Enrique

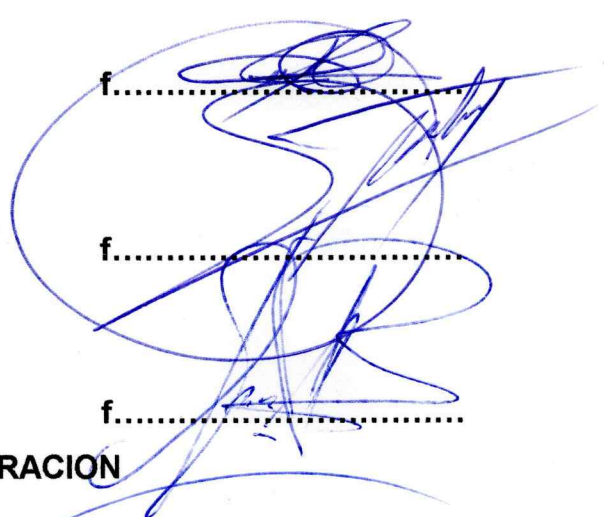
José Luis Viteri Medina, Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Eduardo Antonio Paredes Paredes, Dr.

**CALIFICADOR**

f. 

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Mg.

**CALIFICADOR**

Cristian Andrés Barragán Ramírez, Ing. Mg.

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION**

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f.   Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
**SECRETARÍA GENERAL  
PROCURADURÍA**

**Ambato – Ecuador**

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **ALFONSO ENRIQUE BENAVIDES JARAMILLO**, con **CC. 0502807662** autora del trabajo de graduación intitulado: "ANALISIS DE CONTROL INTERNO EN EL "GIMNASIO HABANA SPORT", previa a la obtención del título profesional de **INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, en la escuela de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, mayo 2022



**ALFONSO ENRIQUE BENAVIDES JARAMILLO**

**CC. 0502807662**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haber sido la guía en mi vida, desde que nací y a lo largo de mi carrera, por ser fortaleza en los momentos de debilidad y por siempre brindarme una vida llena de bendiciones, pero sobre todo de felicidad

Le doy gracias a mi madre Luz Jaramillo y a mi padre Alfonso Benavides por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por darme la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

También agradezco a mis hermanas que junto con mi madre formaron el hombre que soy ahora lleno de valores y virtudes.

Gracias Ing. Mario Altamirano por creer en mí y haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi proyecto de investigación y por todo el apoyo que se me fue otorgado.

## **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado con todo mi corazón a mi madre, pues sin ella no lo habría logrado. Tu bendición a diario, en toda mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso este trabajo es dedicado a ti por tu paciencia y amor.

A mi familia, hermanas y padre que me forjaron como la persona que soy ahora, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

## RESUMEN

En el presente trabajo se ha considerado la realización de una evaluación sobre los procedimientos de gestión y control interno en el Gimnasio Habana Sport ubicado en la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo. El estudio desarrollado se ha elaborado con el objetivo de ofrecer un modelo de control aplicable, con las políticas de adaptación necesaria. Se analiza el control de ingresos y gastos, cualquiera que sea su naturaleza. Si no existe un buen sistema de control interno, puede dar lugar a una malversación de fondos. La meta de Gimnasio Habana Sport es brindar una mejor atención a los clientes para mejorar los ingresos de la institución y disminuir las pérdidas. Este proceso requiere se pasos más adecuados de la administración para ello y contar con un apropiado sistema de control para cumplir de forma eficiente con la meta y los objetivos deseado, son varios los factores que afectan su normal desarrollo como un control empírico, la tecnología, capacitación permanente, manuales de funcionamiento, indicadores de cumplimiento, entre otros. Para promover los cambios en la gestión administrativa se requiere fortalecer su control para garantizar la eficiencia de sus operaciones, es por eso que en el presente trabajo se propone la implementación de políticas de control interno basado en el modelo COSO para mejorar la gestión de la parte administrativa y contable de la institución.

**Descriptores:** control interno, gestión, objetivos, evaluación, políticas, procesos,

## **ABSTRACT**

In this work, an evaluation of the management and internal control procedures in the Habana Sport Gymnasium located in the province of Cotopaxi, Salcedo canton, has been considered. The study developed has been prepared with the objective of offering an applicable control model, with the necessary adaptation policies. The control of income and expenses is analyzed, whatever their nature. If there is no good internal control system, it can lead to misappropriation of funds. The goal of Habana Sport Gym is to provide better customer service to improve the institution's income and reduce losses. This process requires more appropriate steps of the administration to do so and have an appropriate control system to efficiently meet the desired goal and objectives, there are several factors that affect its normal development as an empirical control, technology, permanent training, operation manuals, and compliance indicators, among others. In order to promote changes in administrative management, it is necessary to strengthen its control to guarantee the efficiency of its operations, which is why in this work the implementation of internal control policies based on the COSO model is proposed to improve the management of the part administrative and accounting institution.

**Descriptors:** internal control, management, objectives, evaluation, policies, processes

## INDICE DE CONTENIDOS

HOJA DE APROBACION .....	ii
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA.....	9
1.1. Objetivos de Control Interno .....	11
1.2. Enfoque del Control Interno .....	11
1.3. Clasificación de los Controles Interno .....	13
1.3.1. Control Interno Administrativo.....	13
1.3.4. Elementos del Control Interno Administrativo.....	14
1.3.5. Control Interno Contable .....	15
1.4. Elementos del Control Interno Contable .....	16
1.5. Componentes del Control Interno .....	16
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	44
2.1. Enfoque de la Investigación .....	44
2.2. Tipo o nivel de Investigación .....	48
2.3. Población y Muestra.....	51
2.4. Muestra.....	51
CAPÍTULO III. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	83
3.1. Análisis de la información.....	83
CONCLUSIONES .....	95
RECOMENDACIONES .....	96
BIBLIOGRAFÍA .....	97
ANEXOS.....	100

## INTRODUCCIÓN

El gimnasio Habana Sport, el mismo que está ubicado en la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo fue uno de los pioneros en la incursión de su mercado, se encuentra brindando sus servicios desde el año 2008, el mismo que ha ido creciendo con el pasar de los años; el gimnasio "HABANA SPORT" ha operado normalmente por años, sin embargo, se ha detectado un problema el cual es la pérdida de recursos económicos. Una de las causas que provoca este problema es la inexistencia de un proceso de Control Interno, existe absoluto desconocimiento de las normas del mismo, teniendo como consecuencia la disminución de rentabilidad en el volumen de los ingresos. Otra de las causas a considerarse es que, el negocio carece de procesos contables, el mismo no cuenta con un personal calificado que realice este tipo de trabajo, ocasionando la toma de decisiones erróneas, las cuales perjudican el desarrollo del negocio.

Finalmente, el personal encargado de la administración no se encuentra debidamente capacitado para desempeñar sus funciones de forma adecuada, lo cual pone en una situación compleja al negocio; de manera que esta situación continua y no se da una solución ocasionaría su cierre. El presente proyecto de investigación tiene como finalidad analizar el Control Interno dentro del negocio, pretendiendo dar solución a aquellos problemas que se han mencionado anteriormente mencionados, para de esta manera evitar la pérdida en la rentabilidad del negocio.

Hoy en día, en nuestra sociedad el tener una buena apariencia física toma cada vez más importancia, sin embargo el asistir continuamente a un gimnasio para lograrlo, va más allá de la vanidad de las personas; , están más conscientes de que el ejercicio es un forma de prevenir enfermedades y mantenerse saludable, debido a esta razón los propietarios de los gimnasios han ido mejorando su negocio en diferentes áreas como son la infraestructura, para ello es necesario un buen

control Interno para que el negocio, tenga un desarrollo óptimo. (Caviedes, 2012)  
A nivel mundial este tipo de negocios, va incrementando su competitividad, puesto que la demanda crece diariamente.

De acuerdo al artículo de (Business Insider Inc, 2017); el gimnasio situado en el primer lugar a nivel mundial se encuentra en Phoenix, Estados Unidos; el cual cuenta con instalaciones extremadamente lujosas, tal es el caso que el gimnasio posee maquinaria de última generación, una pista de 60 metros, un campo de fútbol americano de 80 yardas y una caminadora submarina, su costo anual puede llegar hasta los 30.000 dólares. A pesar de su éxito, no siempre se encontraron en esta posición, al inicio fue un gimnasio para atletas de alto rendimiento, el cual fue adaptándose a la gran demanda, hasta ubicarlo en donde se encuentra en la actualidad. Este negocio ha contado con la presencia de atletas de gran trayectoria tales como: Evan Longoria, Mario Williams, entre otros.

En el Ecuador los gimnasios cada vez se vuelven más competitivos, las ciudades en las que más se destacan con este tipo de negocios son Guayaquil, Quito y Cuenca, lo novedoso es que varios de los grandes gimnasios en el Ecuador poseen instalaciones de primera y diversas sucursales a nivel nacional. Tal es el caso que el gimnasio TAURUS originario de Guayaquil posee sucursales en Portoviejo, Santo Domingo y Loja.

No obstante, este no es el único caso, en el artículo del periódico ecuatoriano El Comercio según (Alvarado, 2017); el cual menciona que el gimnasio Physique Wellness Club cuenta con varias sucursales en Quito y Cumbaya. Específicamente en sitios de mucha afluencia de personas como: plaza De las Américas, Swissotel, Paseo San Francisco y Dann Carlton. El Gimnasio cuenta con clases de yoga, pilates, TRX, entre otros. Este es un entrenamiento que empieza por la parte mental. Adicionalmente incluye, clubs 'outdoors' de atletismo, montaña, triatlón, buceo y yoga. Physique Wellness Club ofrece maquinaria con tecnología de punta,

en el caso de las sucursales en Dann Carlton y Swisshotel sus instalaciones cuentan con piscina.

En la actualidad, los gimnasios en el Ecuador han presentado varios cambios significativos en fin de atender todas las necesidades que la sociedad demanda y para atraer al público; sin embargo, los métodos y normas a nivel internacional son de gran ayuda para el desarrollo e innovación de las instalaciones, y de la mano de todo proceso va un control de dicho proceso el cual permite optimizar recursos, y tomar diversas decisiones de gran importancia.

Toda actividad financiera intermediara que se realiza un negocio de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva interna, y el consumo social y ambientalmente responsable. Cada uno de los sectores contará con normas y entidades de control, estas entidades serán autónomas, estas serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Los centros deportivos se encuentran adaptándose a nuevas estrategias financieras y de reestructuración, con el fin de salvaguardar sus recursos así, también generar un valor agregado en su negocio con sistemas novedosos. Actualmente en el cantón San Miguel ubicado en Salcedo existen alrededor de 7 gimnasios, sin embargo los gimnasios de hoy en día carecen de un sistema de Control Interno; a diferencia de grandes ciudades o de otros países, por ello existen varias perdidas de diferentes recursos tanto materiales como económicos, por lo que se considera que es de gran importancia generar diversas políticas que aportan al control interno, el cual estos centros deportivos se pueden adaptar con el fin de mejorar su rentabilidad, mantener su personal debidamente capacitado y evitar las pérdidas de recursos.

El gimnasio Habana Sport es uno de los gimnasios del cantón San Miguel ubicado en Salcedo, el mismo que se puede evidenciar la no existencia de un control interno, por lo que el desarrollo de la presente proyecto es de gran importancia; la colaboración y adaptación de los miembros que integran el gimnasio en mención es fundamental para el desarrollo del proceso, para que además de evitar la pérdida de recursos lleguen a ser un centro deportivo competitivo a nivel nacional captando una mayor demanda dentro de la provincia. Diversas políticas que comprende el control interno, tienen como objetivo resguardar los recursos del negocio evitando pérdidas sean por fraude o negligencia, así como detectar las desviaciones que se presenten en el negocio y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Teniendo un sistema de administración bien definido, y trabajando con los objetivos y planes por escrito y no empíricamente, se puede solucionar problemas conforme se presentan, invirtiendo con planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades. El gimnasio "Habana Sport" carece de normas de control, lo cual ha dificultado un adecuado Control Interno en el mismo, esto ha generado la pérdida de recursos económicos como de recursos materiales, lo cual afecta de manera directa a su rentabilidad.

El negocio no ha logrado implementar normas de control de calidad, lo que ha dificultado su crecimiento, ha disminuido un estimado del 30% de sus ingresos mensuales, debido a que sus clientes han optado por frecuentar a otro centro deportivo, de esta forma a generado pérdidas significativas para el negocio; además que toda la situación no ha sido registrada y no se ha reflejado de forma correcta para tomar decisiones adecuadas. Para mejorar la situación. Además de la pérdida de recursos, también carece de una adecuada capacitación de su personal, lo cual puede ocasionar que sus ingresos sigan decayendo constantemente por lo cual es necesario tomar medidas correctivas.

Mediante la ejecución del árbol de problemas, podemos afirmar que diversas políticas de control interno; que pueden manipular los propietarios del negocio, permitirán fortalecer su control para garantizar de manera adecuada y óptima su correcta salvaguarda y custodia, minimizando riesgos de pérdida y uso o acceso no autorizados. Con la revisión del sistema de control interno se puede suministrar a la administración los reportes necesarios sobre el desempeño de la entidad relativo a los objetivos establecidos con detalle suficiente y de manera oportuna que les permita cumplir eficiente y efectivamente las responsabilidades del personal. Por esta razón, un modelo de normas de Control Interno permitirá evitar pérdidas y salvaguardar sus recursos, como también direccionar al negocio a una mejora continua de su rentabilidad.

La falta de políticas, gestión administrativa y la ausencia de calidad en la eficiencia del Control Interno en el gimnasio "Habana Sport" carece, mediante acciones de control interno por parte de las entidades correspondientes perjudicarían la correcta inversión de los recursos, lo que causa directamente pérdidas de recursos y se verá afectada su rentabilidad. Además, de ello sin un adecuado sistema de Control Interno se pueden provocar pérdidas considerables a la institución en lo que se refiere al uso inadecuado de sus recursos generando incluso información errónea, afectando las operaciones y la toma de decisiones. Los riesgos a los que están expuestos los recursos de la institución, pueden repercutir en el logro de los objetivos y metas planteadas.

Según (Solís, 2014) se dará la debida atención a las irregularidades observadas, a causa de esto podría darse paso a que el personal sea parte o corresponsable de falsedades o violaciones a la ley o al cometimiento de actos ilegales, lo cual podría generar a una desviación de las obligaciones jurídicas establecidas para los diversos negocios privados.

En la actualidad la auditoría de gestión se considera como una conclusión general del auditor sobre el accionar contrastado la economía, eficiencia y efectividad contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para ciertas operaciones específicas y para el campo de la actividad, con el apoyo en profesionales, cuando sea necesario, obteniendo como conclusión una opinión sobre la gestión realizada en la entidad, la misma que sirve como asesoría para tomas medidas correctivas en dirección al cumplimiento de los objetivos propuestos. Los propietarios del Gimnasio darán seguridad a los clientes de que el servicio es garantizado, con criterio de calidad, eficiencia y eficacia, y que la administración contribuye al desarrollo de la administración.

La auditoría integral permite dimensionar el grado con que el personal administrativo del negocio está cumpliendo su compromiso de servicio y responsabilidad ante sus clientes, su comunidad, además de prevenir e identificar a tiempo errores humanos, contables, financieros y la desviación de los objetivos y funciones de la institución. Un control Interno, hace posible que el personal indicado exprese una opinión sobre si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos sobre todo en aquellos más importantes, en referencia a un marco de referencia identificado para los informes financieros pertinentes. De igual forma permite el uso de herramientas para evitar pérdidas significativas y la detección de riesgos con el fin de corregirlos y de esta manera se evita que el negocio tenga grandes pérdidas o fracase.

Los estados financieros son responsabilidad de la administración incluyendo el mantenimiento de registros contables y control interno adecuado, la selección y aplicación de políticas contables apropiadas, es desarrollo de estimaciones contables y la protección de los activos del negocio, y el auditor financiero es el responsable de proporcionar seguridad razonable, que los estados financieros han sido presentados adecuadamente en todos sus aspectos materiales e informar sobre ellos. (Solís, 2014) Se conocerían, aplicarían y mejorarían los criterios de

control interno, incluyendo temas relacionados con el mejoramiento técnico y el alcance de las funciones de diseño, implantación y evaluación de los mismos.

A través de la correcta aplicación de los sistemas de control interno se puede minimizar sorpresas y pérdida operacionales, identificar y administrar riesgos a lo largo de toda la organización y proporcionar respuestas integradas a estos, tomando así ventajas de las oportunidades y mejorando la distribución de los recursos disponibles.

Mediante la aplicación de planes y programas de control interno se puede dotar a la administración del Gimnasio para establecer las normas aplicables en su área de competencia y evaluar el grado de cumplimiento con dichas normas, de esta manera los criterios para efectuar el control serán definidos de forma uniforme, para dotar de una libertad de tomar decisiones necesarias dentro de su marco de acción para lograr sus objetivos y metas.

Es por esta razón que los resultados obtenidos por medio de la presente investigación servirán para emitir recomendaciones las cuales se convertirán en políticas para que el negocio marche de mejor manera, evitando así la pérdida de recursos en el mismo lo cual se verá reflejado en su rentabilidad. Toda empresa por más pequeña que sea, debe contar con un sistema de control interno es por este motivo que para la elaboración del presente proyecto se tomara como herramienta principal el sistema COSO.

## **Objetivos**

### **Objetivo General.**

- Analizar el sistema Control Interno en el Gimnasio “Habana Sport” del Cantón San Miguel de la Provincia de Cotopaxi, con el propósito de obtener

información confiable y oportuna, y de esta manera diseñar políticas para el mejoramiento del Control Interno de las instalaciones en el Gimnasio “Habana Sport”.

### **Objetivos Específicos.**

1. Investigar a cerca del Sistema de Control Interno que se realizarán dentro de un negocio y el Estado del Arte.
2. Diagnosticar la situación actual del Control Interno en el Gimnasio “Habana-Sport”.
3. Diseñar políticas para el mejoramiento del Control Interno de las instalaciones en el Gimnasio “Habana Sport”.

## CAPITULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA

Para la elaboración de la evaluación de Control Interno del gimnasio “Habana Sport”, se ha tomado en consideración diversos estudios similares sobre el problema; los cuales serán mencionados a continuación: Para (Moreno, 2012), en su investigación “Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Proavec de la ciudad de Latacunga en el año 2012”concluye: que el diseño de procedimientos de Control Interno para las áreas de compras y ventas, permitirá a la empresa mejorar y obtener índices aceptables de rentabilidad.

A su vez, el estudio de (Castro, 2016) con el tema Evaluación de los procedimientos de Control Interno en el área de producción: Caso “El Herald C.A.” concluye: que el personal requiere un reglamento y control que permita manejar eficientemente la producción para evitar desperdicios por ende el autor recomienda, que se realizará una evaluación del Control Interno mediante el modelo COSO, para la revisión constante del desempeño de la empresa en el área productiva.

De acuerdo a (Zambrano, 2015) tesis realizada, con el tema: Evaluación de los procedimientos de Control Interno en el área de producción de la empresa fabricante de calzado SB. Ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito: podemos destacar las siguientes conclusiones: La regulación sobre la gestión de los ingresos se caracteriza por su gran desarrollo y complejidad, siendo objeto además de frecuentes modificaciones para adaptarla a los objetivos económicos y políticos de cada institución. Para el cumplimiento de las funciones de la Administración en la obtención de los recursos que precisa no es suficiente la mera persecución del fraude fiscal, sino que además es necesario reforzar el papel que desempeña el control interno o externo, con la finalidad última de salvaguardar los recursos.

Por tanto, el Control Interno es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de su acciones y palabras, lo cual proporciona

una seguridad razonable, más que absoluta de que se lograrán los objetivos definidos, se entendería que el Control Interno es un medio mas no un fin. El Control Interno, no consiste en un proceso secuencial sino en un proceso multidireccional, repetitivo y permanente es decir más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes (Estupiñan, 2015)

Proceso dinámico realizado por el personal de la organización para evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos internos y externos que afectan las operaciones de la entidad, generando seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos, confiabilidad de la información financiera, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de leyes, reglamento y políticas. (Mantilla D. 2007)

Este concepto amplio de control interno ha evolucionado a través del tiempo en base a conceptos que originalmente lo vincularon principalmente con aspectos netamente contables y financieros, hasta que hoy en día se considera que el control interno va más allá de los asuntos que tiene relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. En consecuencia, el control interno abarca controles ya sean de carácter financiero como administrativo o de gerencia y en realidad es difícil delimitar dichas áreas. Sin embargo, es necesario establecer las diferencias entre el control interno en estas áreas, considerando que las dos están comprendidas en el concepto de control interno en un sentido amplio. (Solís, 2014)

En el presente tema de investigación es de suma importancia tomar en cuenta la información afirmada por los autores mencionados anteriormente, mediante la misma se puede dar una idea y entender que el Control Interno fue necesario desde siempre para que toda organización marche de manera adecuada y mejore su beneficio.

### **1.1. Objetivos de Control Interno**

El principal objetivo del Control Interno para las diferentes Organizaciones es salvaguardar sus activos y evitar pérdidas en todos los niveles; y es ayudar a las entidades a enfrentarse al riesgo y lograr sus objetivos planteados:

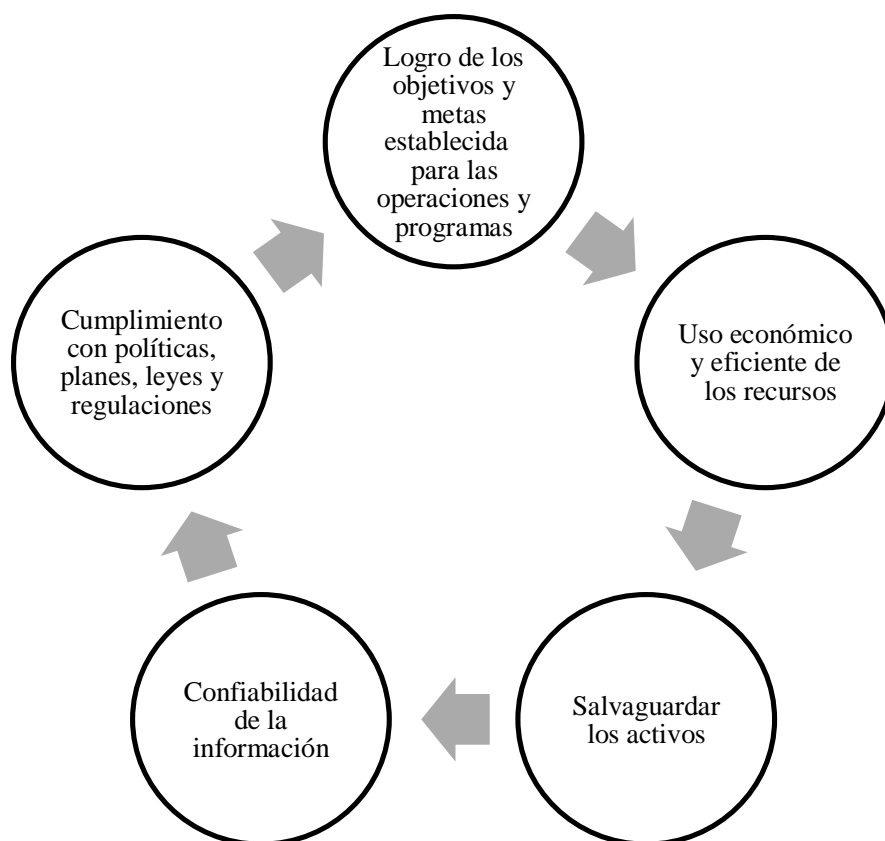
- Protección y salvaguardar de los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia del personal, reduciendo los errores humanos y detectarlos de manera oportuna.
- Cumplir de manera eficiente las leyes, normas políticas, internas y externas.
- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad. (Santillana, 2001)

Toda empresa, ya sea con o sin fines de lucro opera en un entorno libre de riesgos, ahí radica la importancia del control interno; proporciona a la administración un marco para incrementar la generación de valor. (Zambrano, 2015)

Un buen sistema de control interno es importante desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y los activos de una empresa, tales como el efectivo de caja y bancos, mercancías, cuentas y documentos por cobrar, equipos de oficina, maquinaria, entre otros; es decir un sistema eficiente y práctico de control interno evita la colisión de empleados, fraudes, robos, y demás problemas que se puede sucintar en una empresa. (Páramo, 2013)

### **1.2. Enfoque del Control Interno**

De acuerdo con el autor (Mantilla, 2013) el Control Interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos por ende el Control Interno se enfoca en:



-  
Ilustración 1. Enfoque del Control Interno

**Fuente:** (Mantilla, 2013)

## Principios

Dentro de la elaboración de un sistema de control interno es de gran importancia tener en cuenta los principios que permita los resultados y cumplir los objetivos:

- **Equidad:** el sistema de control interno debe velar que las actividades se encuentran alineadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales, sin otorgar privilegios a determinados grupos.
- **Moralidad:** se fundamenta en la aplicación de manera simultánea de principios éticos y morales.
- **Eficiencia:** implica adquirir y utilizar recursos a un costo mínimo, ya sean estos materiales, tecnológicos, financieros o incluso recursos humanos.
- **Eficacia:** podemos definir como la forma correcta de realizar las cosas. Es la capacidad para lograr un resultado determinado. (Caviedes, 2012)
- **Economía:** vigila que la asignación de recursos sea óptima y adecuada.

- **Igualdad:** implica, que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la entidad, estén orientadas de forma efectiva hacia el interés general, sin ningún tipo de privilegios.
- **Valoración de impactos ambientales:** para ciertas actividades en las cuales su operación pueda tener un impacto ambiental negativo, la minimización de este debe ser un elemento importante en la toma de decisiones. (Solís, 2014)

### 1.3. Clasificación de los Controles Interno

La clasificación más utilizada del control interno a considerarse es el control administrativo y el contable; debido a que estos procesos se los maneja de forma primordial las entidades.

#### 1.3.1. Control Interno Administrativo

El control interno administrativo está conformado por: el control operativo y el control estratégico; es denominado según varios autores como control operativo. Se puede mencionar como el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas de la dirección.

(Whittington & Pany, 2001)

En base a esta conceptualización se puede fundamentar que el control interno administrativo son un conjunto de acciones coordinadas e integradas, las cuales son ejecutadas por todos los integrantes de todo nivel de la entidad, y de esa forma tener un margen de confianza razonable, en la obtención de los objetivos de forma eficaz y eficiente.

Implica las medidas que se toma para el cumplimiento y eficiencia de los procedimientos, normas políticas relacionadas con las actividades operativas. (Zambrano, 2015) Dentro del control interno administrativo podemos, establecer que existen subtipos de controles como:

- **Control Interno Estratégico:** este control comprende acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad,

encargadas del éxito de las estrategias formuladas, con el fin de alcanzar un nivel de seguridad razonable.

- **Control Interno Operativo:** son acciones coordinadas y estructuradas, cuyo objetivo es alcanzar un nivel de confianza razonable, en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa y lograr los niveles esperados de eficiencia, eficacia y economía y protección de los activos. (Zambrano, 2015)

#### 1.3.4. Elementos del Control Interno Administrativo

Los elementos que comprenden el Control Administrativo, que consideramos relevantes son:

- **Organización:**
  - ✦ *Dirección:* implica la responsabilidad de la política general de la entidad y de las decisiones que se tomen en su desarrollo.
  - ✦ *Coordinación:* consiste en el manejo armónico, homogéneo y adaptable de las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la entidad, con el fin de evitar conflictos como invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
  - ✦ *División de funciones:* significa que las funciones operativas deben estar muy bien definidas, de cada uno de las personas de la entidad debe desarrollar. (Valdivieso, 2014)
- **Procedimientos:** el control interno es necesario para que los temas de procedimientos, estos estén escritos y aprobados por el órgano competente para que garanticen la aplicación de los mismos.
  - ✦ *Planeación y Sistematización:* Por parte de la entidad es necesario implantar instructivos, manuales o sistemas de control, cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de los procesos.

- ✦ *Registros y formas:* todos los registros deben estar completos y correctos, y de esa forma garanticen que no hay ningún tipo de adulteraciones.
- ✦ *Informes:* en este apartado de encamina en el sentido que las autoridades tienen que evaluar los informes internos, los cuales deben estar precisos, completos y objetivos, en muchos de los casos son la base para tomas decisiones. (Valdivieso, 2014)
- **Personal:** en muchas entidades el talento humano, es decir el personal de las diferentes áreas es lo primordial, debido a que ellos son los encargados de realizar el control interno de la entidad.
  - ✦ *Reclutamiento y Selección:* es un elemento básico del control interno, se debe contar con excelentes profesionales, los mismo que representen un valor agregado a la entidad; por lo tanto, la valoración de su perfil se debería evaluar cuidadosamente sus capacidades intelectuales y humanas.
  - ✦ *Entrenamiento:* la entidad debería preparar programas de capacitación que mantengan al personal con los conocimientos actuales del mercado en el que se desenvuelve.
  - ✦ *Eficiencia:* es un coadyuvante del control interno, la administración mide si después de la capacitación hay una mejora en la entidad.
  - ✦ *Retribución:* la remuneración al personal es la pauta para que cumplan de forma eficaz sus actividades para lo que fueron contratados. (Valdivieso, 2014)

### 1.3.5. Control Interno Contable

El Control Interno Contable o financiero, tiene que ver de forma directa con las operaciones que se efectúan en dinero o que a futuro representaran términos monetarios, concierne a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables, estas operaciones al ser financieras son susceptibles de ser controladas de distintas formas.

Se refiere a los métodos, planes y procedimientos, los cuales buscan salvaguardar los activos y recursos de la organización, así como, generar confianza y seguridad de los registros en el sistema contable, mediante la inspección de inventarios, autorizaciones, entre otros. (Zambrano, 2015)

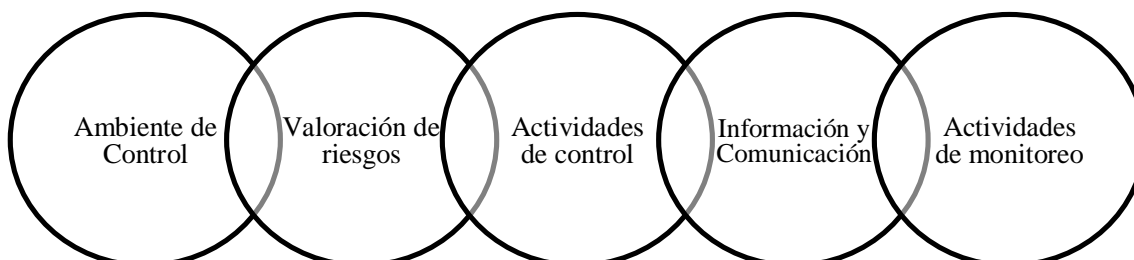
#### 1.4. Elementos del Control Interno Contable

- **Catálogo de Cuentas:** es considerada como la columna vertebral financiera de una entidad, es la representación ordenada y pormenorizada de las cuentas contables necesarias para registrar los hechos económicos realizados por la entidad en cierto periodo determinado.
- **Instructivo para el manejo de cuentas:** es la descripción y la naturaleza de la cuenta, donde se establece los movimientos financieros que se realizan con cargo a dichas cuentas, su ciclo de manejo, existirían cuentas que al cierre de años fiscales o determinados tiempo deban ser cambiadas a otras que conforme los instructivos determinen, para el caso del sector público, las directrices del manejo de las cuentas contables las emite el Ministerio de Finanzas en su competencia, la Superintendencias de Compañías y Bancos y Seguros, de igual manera.
- **Técnicas de Control aplicables a las operaciones que se registran en cada cuenta contable:** una forma de identificar de manera objetiva y práctica, el control interno contable, son la técnica de registro de cada una de las cuentas contables, lo que permite a la administración verificar y establecer si las técnicas se están cumpliendo correctamente. (Zambrano, 2015)

#### 1.5. Componentes del Control Interno

El control Interno consta de cinco componentes interrelacionados; estos se derivan de forma dirección y manejo de negocios que se integran con los procesos de administración. Aunque estos componentes se aplican a todas las entidades, empresas pequeñas y medianas como es el caso de estudio, los implementan de manera diferente a las grandes empresas.

Los componentes del Control Interno se encuentran mutuamente relacionados los cuales son utilizados por la alta administración de cada empresa que posee un sistema de Control Interno para manejar el ente, (Pérez, 2017) afirma que los componentes del control interno son:



**Ilustración 2** : Componentes del Control Interno

**Fuente:** (Pérez, 2017)

### **Ambiente de Control**

El primer componente de Control Interno a ser analizado es el Ambiente de Control; el cual es sumamente importante porque el siguiente componente es ejecutado en todos los niveles de la organización. El ambiente de control establece el tono de una organización, influenciando en la gente la conciencia o conocimiento sentido del control

El ambiente de control incluye factores de integridad, valores éticos, y competencia del personal de la entidad; filosofía de la administración y estilos de operación; el camino de la dirección asigna autoridad y responsabilidad, y organiza y desarrolla su gente; y el esmero y dirección proviene de la junta de directores. (Solís, 2014)

### **Factores del Ambiente de Control**

El Ambiente de Control cuenta con factores clave que son la base para el desarrollo de resto de elementos; a continuación, se presentan de manera detallada los factores que influyen en el Ambiente de Control de una organización.

- a) **Integridad y valores éticos:** “ La eficacia del Control Interno depende directamente de la comunicación e imposición de la integridad y valores*

*éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles”*.  
(Whittington & Pany, 2001)

En ciertas ocasiones establecer a la Integridad como un valor ético de la entidad se torna difícil, hay que tomar en cuenta ciertos aspectos como la jerarquía.

Por ellos, la gerencia debería procurar mantener un equilibrio adecuado entre sus empleados y entre sus clientes internos y externos, observándolos valores éticos, de forma especial de aquellos que conforman la entidad internamente. Estos valores deberían enmarcar la conducta de los funcionarios y empleados, orientando su compromiso e integridad personal, los mismos que la Dirección de la entidad deben comunicar a través de códigos de ética y con su propio ejemplo.

(Valdivieso, 2014)

- b) Incentivos y tentaciones:** en el comportamiento organizacional hay la posibilidad que la información financiera acarree ciertos datos fraudulentos, que posiblemente podrían ser originado por el ofrecimiento de grandes sobornos, estos casos dependen en gran forma de la dirección que la entidad cuente. La exigencia de generar altos resultados, la presentación de información falsa, pero que favorezca a la empresa, seda en muchos casos para conseguir una posición más alto en el mercado o para beneficiarse de otorgamientos de préstamos por entidades financieras, o al contrario presentar valores menores con fin de generar pagos menores de participación trabajadores y pago de impuestos.

Todas estas prácticas fuera de la ley empeoran cuando no se cuenta con un sistema de auditoría interna adecuado, cuando no existen controles o son poco eficaces, o a si ves cuando la dirección se centra en una sola persona. Para evitar, reducir o eliminar la prevalencia de este tipo de incentivos o tentaciones, se debe emplear técnicas de administración que en realidad busquen buenos resultados para la entidad, pero que estén acompañados de controles adecuados y periódicos. (Valdivieso, 2014)

- c) Competencia profesional:** los directivos de la empresa, así como los trabajadores deben caracterizarse por tener un nivel de competencia, el

mismo que permita comprender la importancia del desarrollo, mejora y mantenimiento de los controles internos. Es decir, contar con un nivel de competencia basado en sus responsabilidades, comprendiendo la importancia de la consecución de metas y objetivos, y sobre todo de los procedimientos del control interno. (Valdivieso, 2014)

Los niveles departamentales, deberían especificar el nivel de competencia que se requiera para las diferentes tareas y traducirlo en diferentes requerimientos, habilidades y conocimientos, mecanismo que ayude en el momento de contratar al personal. Las personas que sean contratadas que pasan a formar parte del equipo de trabajo deberían recibir una correcta capacitación de forma teórica, y práctica, a más de su cargo también, de los valores corporativos de la entidad y cuál es el plan estratégico que manejan, de tal forma que los nuevos colaboradores se alineen con las metas y objetivos propuestos, y de esa forma el Sistema de Control Interno opere de forma óptima en la medida que exista personal competente que comprendas los principios del mismo. (Valdivieso, 2014)

- d) **Ambiente de Confianza Mutua:*** comprende o está ligado estrechamente al flujo de información en la entidad, al existir un nivel adecuado de confianza, las personas podrán comunicar sus ideas o comentarios, mismo que ayudarán a tomar ciertas decisiones y tomar las medidas correspondientes, propiciando la cooperación y delegación que se requiere para un desempeño eficaz y posterior logro de los objetivos de la entidad. (Solís, 2014)
- e) **Comité de Control o Comité de Auditoría:*** por lo menos deberían existir en cada entidad un comité de control, que estarían integrado por personas internas y externas, que conozcan la entidad, los mismos que estarán encargados de proveer orientación, vigilancia y supervisión al grupo gerencial, respecto del sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo.
- f) **Estructura orgánica:*** toda entidad se estructura con el objetivo de cumplir sus objetivos. Este marco estructuras sirve de base para que las actividades sean planificadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas.

Se realiza mediante cuatro etapas: departamentalización, asignación de actividades, determinación de autoridad y responsabilidades y el relacionamiento entre los departamentos. (Valdivieso, 2014)

- g) **Políticas y prácticas sobre personal:** las acciones o lineamientos que se tomen sobre el personal deberían ser justos y equitativos, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia. Todos aquellos procesos de selección, evaluación y reclutamiento del personal, la inducción que reciba el mismo, régimen disciplinario, corresponderían a la línea que maneje la empresa en el sistema de control interno.
- h) **Asignación de Autoridad y Responsabilidad:** la asignación de autoridad depende del estilo que esta adopte. Este estilo puede ser prudente o imprudente, o también puede decirse que una dirección es conservadora o agresiva en su actuar. (Solís, 2014)

Dentro del negocio es muy importante el control de que exista un ambiente adecuado en el negocio tanto para el cliente como para los miembros del negocio, lo cual va a permitir que marche de mejor manera logrando así la excelencia y el trabajo en equipo.

## **Evaluación de Riesgo**

El segundo componente de control interno a analizar es la Evaluación de Riesgo la cual permite a una organización tomar en cuenta los tipos de riesgo que se presentarían. Podemos definir el riesgo como la probabilidad que un evento o acción afecte de forma adversa a una entidad. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos serían administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, de forma necesaria se dispondría de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. (Informe COSO, 2017)

La actividad de auto – evaluación que es practicada por la dirección sería revisada por los auditores sean internos o externos, con fin de asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

La evaluación de riesgos forma ciertos elementos entre estos tenemos:

- Los objetivos deberían ser establecidos y comunicados.
- Identificar los riesgos sean internos o externos.
- Los planes tendrían objetivos e indicadores de rendimiento.
- Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Cualquier entidad tendría controles efectivos para que esto se realice establecerían sus objetivos; estos pueden estar sustentados en planes y presupuestos. Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista: (Catacora, 1996)

- **Objetivos de operación:** se refiere a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad, y salvaguardar los recursos contra posibles pérdidas. Estos reflejan el medio en el que se desenvuelve la entidad a nivel económico o de mercado. Estos objetivos deberían tener características de cumplimiento de calidad, operaciones generales, prestación de bienes o servicios. (Solís, 2014)
- **Objetivos de información Financiera:** se refiere a la preparación de estados financieros confiables y a la prevención de la fiscalización de información financiera, a menudo, estos objetivos están condicionados a requerimientos externos. Cuando nos referimos a información confiable, se trata de que los Estados Financieros, deberían presentar en forma razonable toda la información financiera de la empresa; y estos deberían estar elaborados en base a la normativa vigente a los que está sujeta la entidad. De acuerdo a las circunstancias en las que desarrolla sus actividades. (Solís, 2014)
- **Objetivos de cumplimiento:** estos objetivos están sujetos al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad. (Catacora, 1996)

Los controles internos efectivos generan una seguridad razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán alcanzados, la administración los controlaría.

### **Identificación de riesgos internos y externos**

Los riesgos internos y externos que son significativos que encara una organización los cuales inciden en el logro de sus objetivos serían identificados y evaluados. La identificación de los factores de riesgos más importantes y su evaluación, podrían involucrar:

#### ***Factores externos:***

- Avances tecnológicos.
- Las necesidades expectativas cambiantes del cliente influirían en el desarrollo de productos, proceso de producción, fijación de precio entre otros.
- Los cambios económicos repercutirían en las decisiones sobre el financiamiento, inversiones y desarrollo.

#### ***Factores internos:***

- Problemas con los sistemas informáticos.
- Cambios de responsabilidades de los directivos, estos pueden afectar a la forma de realizar los diferentes controles.
- Comité de Administración o Auditoría débil. (Informe COSO, 2017)

### **Análisis de riesgo**

Una vez que se haya identificado los riesgos a nivel de entidad y por actividad se llevarían a cabo un análisis de riesgo que serían:

- Una estimación de la importancia de riesgo.
- Una evaluación de la probabilidad o frecuencia de que suscite el riesgo.
- Las medidas a adoptarse.

Para evaluar los riesgos dentro del negocio se deberían llevar de las actividades realizadas para poder determinar los resultados de cada proceso pertinente en el negocio.

### Matriz de Evaluación del control interno

Esta es una herramienta que sirve para detectar los riesgos que podrían existir dentro de la organización, y tomar acciones para evitar, reducir, compartir o aceptar riesgos.

En las columnas que se ubica la normativa interna o externa; así como también, las políticas y principios; en las filas se colocan las áreas, productos, procesos o actividades que se están evaluando.

Tabla 1. Matriz de evaluación del control interno

AREAS	NORMAS/ PRINCIPIOS			
	Impuestos	Leyes	Políticas Internas	Normativa internacional
Producción				
Ventas				
Talento Humano				

Fuente: (Zambrano, 2015)

### Matriz de evaluación del riesgo

Mediante una matriz de evaluación de riesgos, se busca determinar las áreas críticas de la organización, y de esta manera establecer mecanismos de control. Los resultados nacen del cuestionario de evaluación de control interno, luego de cuantificar las respuestas positivas o negativas. Las debilidades reflejan los riesgos que existen y el impacto que podría ocasionar; mientras que, las fortalezas representan la confianza del control interno.

Tabla 2. Matriz de evaluación del riesgo

CONFIANZA		RIESGO	
81%-100%	Alto	Bajo	1%-15%
61%-80%	Moderado Alto	Moderado Bajo	16%-30%
31%-60%	Moderado	Moderado	31%-60%
16%-30%	Moderado Bajo	Moderado Alto	61%-80%
1%-15%	Bajo	Alto	81%-100%

Fuente: (Zambrano, 2015)

### Matriz de hallazgos

Mediante esta matriz se muestra las deficiencias significativas y relevantes que se han detectado en el proceso de evaluación del control interno, con el objetivo de buscar soluciones que contribuyan a administrar el riesgo. Entre los componentes de esta matriz tenemos la condición, criterio, causa y efecto:

Condición: es la deficiencia significativa encontrada en la evaluación del control interno.

Criterio: implica la normativa o sustento con la cual se deberían realizar un procedimiento.

Causa: son aquellos motivos que generan el problema encontrado.

Tabla 3. Componente de la Matriz de hallazgos

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO

Fuente: (Zambrano, 2015)

### Actividades de Control

El tercer componente del control interno se basa en lineamientos a ser cumplidos con el fin de buscar estabilidad dentro de la organización. Son procedimientos que

sirven para asegurar el cumplimiento de las directrices emitidas por la alta gerencia, también ayuda a tomar medidas necesarias para controlar los riesgos que están relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Existen diferentes actividades de control, estas dependen de los objetivos de control establecidos. Dentro de estas Actividades de Control tenemos:

- a) **Evaluación del Desempeño y Actividades Administrativas:** esta actividad consiste en revisar a través de la comparación entre los presupuestos, pronósticos y el desempeño de periodos anteriores. Estas arrojan indicativos de que si el personal en los diferentes niveles está cumpliendo correctamente con los objetivos de la entidad. (Valdivieso, 2014)
- b) **Controles para el procesamiento de la información:** esta es para comprobar la veracidad, integridad y autorización de las transacciones se realizar diversas actividades de control, dentro de los cuales se podrían identificar a dos categorías en los controles de procesamiento de la información, como son:

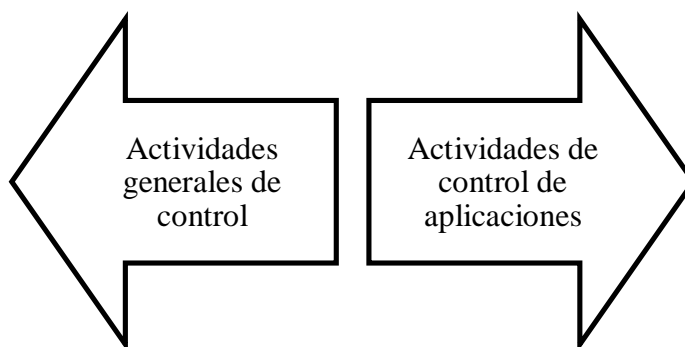


Ilustración 3. Categorías de procesamiento de la información

**Fuente:** (Valdivieso, 2014)

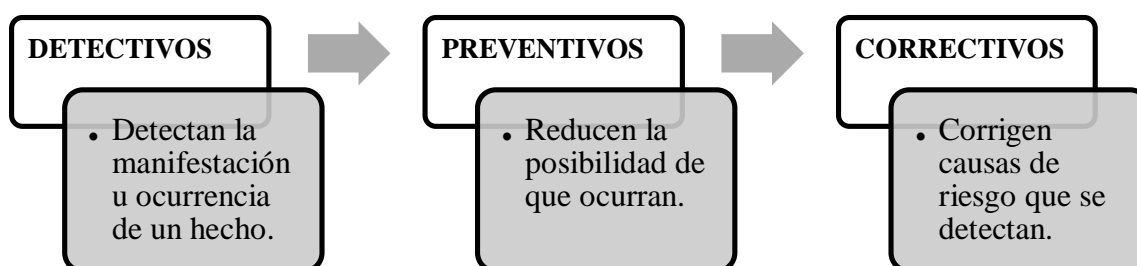
- c) **Controles de bienes:** son aquellos controles que brindan seguridad física con respecto a los registros y activos. Una de las actividades más comunes para controlar los registros son las constataciones físicas de bienes. Estas acciones permiten detectar posibles riesgos que se presentarían en la entidad, así como identificar discrepancias o errores entre registros y datos físicos palpables a la mirada.

Este control lo deberían realizar las personas que por su competencia no intervienen en el registro o custodia de aquellos bienes, debido a que sus responsabilidades son inherentes a la función que desempeñan. (Valdivieso, 2014)

- d) **División de tareas y responsabilidades:** es fundamental que dentro de un sistema de control interno consiste en que ningún departamento o integrante de la entidad deba encargarse de todos los aspectos de una determinada acción desde su inicio hasta su fin. Dichos procedimientos deberán ser asignados a diferentes personas con un propósito de procurar un equilibrio favorable de autoridad y responsabilidad en la entidad. De esa forma caer en un posible riesgo, al centralizar las tareas de registro, autorización y revisión en una misma persona.
- e) **Coordinación entre departamentos o áreas:** ese punto es de gran importancia, debido a que permite realizar un trabajo de supervisión en las actividades y disminuye el riesgo inherente. Existe actividades que no las pueden realizar una sola persona, debido a que causa conflicto de interés. (Valdivieso, 2014)

### Tipos de Control

Las siguientes son áreas en donde se podría ejercer el control dentro de sus actividades.



5 2:

Ilustración 4. Tipos de control

Fuente: (Estupiñán, 2006)

### Información y Comunicación

El cuarto componente del control interno hace referencia a la capacidad con que las áreas administrativas y financieras de la empresa atrapan e intercambian información. Dentro de un Sistema de Control Interno cada empleado responsable de acuerdo a las acciones y procedimientos que realice debe comunicar información permiten de forma y plazos determinados, esta información deberá estar siempre disponible para su revisión por parte de cualquier cliente interno o externo que lo requiera. (Mantilla D. 2007) Es de gran importancia que dentro de una entidad exista una comunicación con cortesía y respeto, la misma que permite el flujo de información eficaz tanto interno como externa.

La información es necesaria en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías. (Mantilla S. 2007)

La información financiera, no solo se usa en la elaboración de Estados Financieros para difusión interna y externa, también son la base para tomar decisiones de gran importancia entre estas tenemos: monitoreo de desempeño de operaciones y asignación de recursos suficiente para el cumplimiento de los objetivos, mediciones monetarias de los reportes administrativos y relacionadas que permiten realizar el monitoreo del destino y buen uso de los recursos que permiten, por ejemplo de utilidades definidas, nivel de ventas, capacitación del personal, entre otras. (Valdivieso, 2014)

### **Comunicación Interna**

Además, de recibir la información necesaria para realizar sus actividades, todo el personal, de forma especial los empleados con responsabilidades de gran importancia deberían tomar con mucha responsabilidad sus funciones que estén comprometidos al Control Interno.

Cada función concreta se debe especificar con claridad, para que cada persona entienda los aspectos más relevantes del Sistema de control Interno, como funciona, saber cuál es su papel y responsabilidad en el sistema. (Informe COSO, 2017) Cuando llevan a cabo sus funciones, el personal de la empresa sabría cuándo suscite una incidencia se pondría atención tanto al acontecimiento como a su causa.

La comunicación interna permite emitir un mensaje claro sobre las responsabilidades del control interno de cada miembro de la entidad. El personal también necesita medios de comunicación para comunicar sus inquietudes hacia sus niveles superiores, de esa forma la gerencia estará en capacidad de comunicar no solo sus iniciativas, sino también los problemas que han reconocido. (Informe COSO, 2017)

### **Comunicación Externa**

Además de la comunicación interna, existiría una comunicación externa eficaz. La comunicación externa se puede realizar mediante canales de comunicación abiertos para clientes y proveedores, así como para las entidades de control. Esto permite recibir mejoras en la entrega de bienes y servicios y también un desarrollo normal de las actividades, no viéndose truncadas por limitaciones legales. (Valdivieso, 2014)

La comunicación por entes externas, permiten tener visibilidad de cómo está funcionando el Sistema de Control Interno, cual es la visión

- a) **Información y Responsabilidad:** es indispensable el flujo de información oportuna y relativa a los acontecimientos internos y externos. Esta información permitiría a los empleados cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.
- b) **Calidad de la información:** la información que la entidad cumpliría con los atributos de: contenido apropiado, exactitud, actualización y accesibilidad, la información proporcione confiabilidad de su actuar.

- c) **Sistemas de información:** estos sistemas también realizan actividades de monitoreo mediante la captación de información de forma periódica, la consolida y genera datos que son válida para la administración en la toma de decisiones e implementación de medidas correctivas.

Los sistemas de información deben manejar un grado de flexibilidad, mismo que permita ajustarse a los cambios y evolución tecnológica y del mercado. (Valdivieso, 2014)

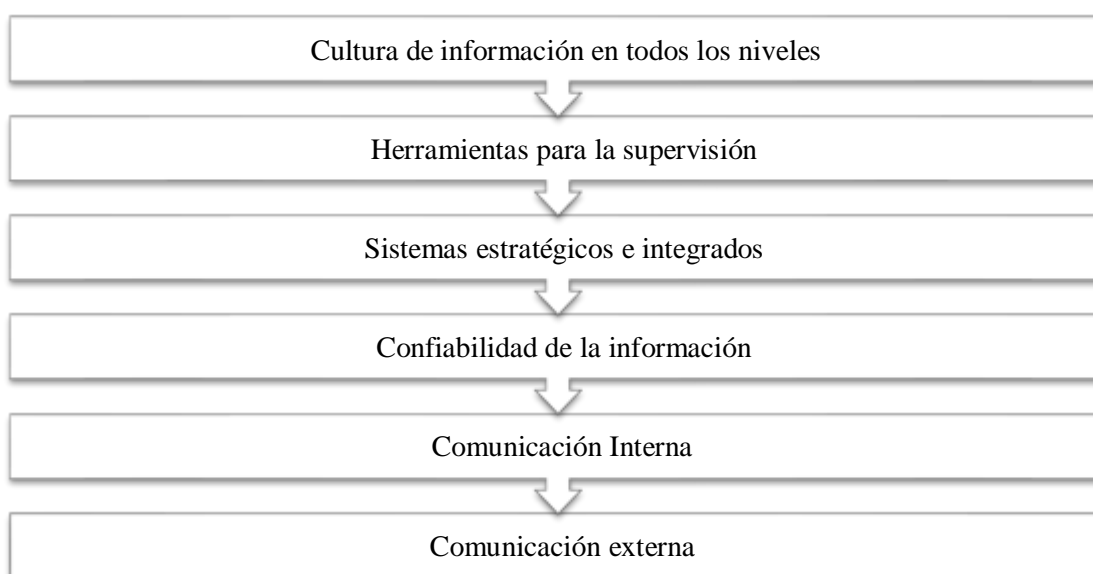


Ilustración 5: Factores de información y comunicación

**Fuente:** (Informe COSO, 2017)

## Supervisión

El último componente del Control Interno es de suma importancia según Valdivieso (2014), es de gran importancia para asegurar que el control interno sea efectivo, se deberá dar seguimiento a los procesos implantado, los mismos que requieran de supervisión adecuada. Para ello es necesario actividades de evaluación periódicas y seguimiento continuo; esto se deberá realizar para verificar el funcionamiento del proceso según lo previsto.

La frecuencia y alcance del monitoreo depende de los riesgos que se controlaran y del grado de confianza que genera los controles implantados. El monitoreo se

aplica para todas las actividades de una organización, así como se debe aplicar para los contratistas externos.

Es necesario entrenar al personal en cuanto a las políticas y procedimiento determinados por la administración, así como la normativa legal para evitar que el Sistema de Control Interno se vea afectado.

- a) **Informe de debilidades:** aquellas debilidades encontradas dentro del sistema de control interno, mediante los diferentes procedimientos de supervisión deberán ser comunicados cuando se adopten medidas correctivas que corresponden.
- b) **Auditorías al sistema de control interno:** las auditorías se practicarán para que informe la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de control interno de la entidad, proporcionando recomendaciones para su fortalecimiento y responsabilidades, en caso de existir.
- c) **Tratamiento de las debilidades detectadas:** toda debilidad detectada puede llegar a afectar a la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de control interno. Estará inmediatamente acompañada de procedimientos sobre de qué forma o manera tomara para corregir tal debilidad. (Valdivieso, 2014)

### Tipos de supervisión

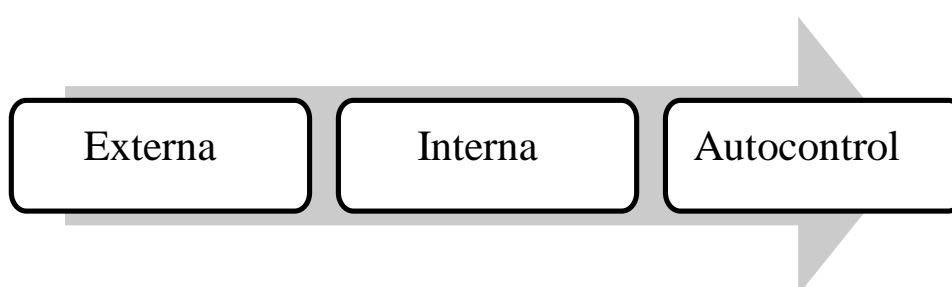


Ilustración 6. Tipos de supervisión

Fuente: (Estupiñán, 2006)

### Limitaciones del Control Interno

Una entidad puede tener bien establecido su sistema de control interno, y este esté diseñado de manera excelente, no soluciona todos los problemas, ni elimina todos

los riesgos que pueden existir; no proporciona seguridad razonable de que lleguen a cumplir los objetivos determinados, debido a que existen ciertas limitaciones inherentes o intrínsecas. (Valdivieso, 2014)

Por ejemplo, se podrían presentar informes falsos ya sea por la complejidad que existiría, de los empleados o la influencia de la misma gerencia. O quizá se establezcan controles que no son de fácil comprensión para ciertos empleados o que se estén interpretando de una manera equivocada.

La efectividad de los controles se verá limitada por errores humanos, entre algunos de los factores que afectan un área u organización son:

- **Disfunción del sistema:** los sistemas de control interno fallarían por interpretaciones incorrectas, o porque los responsables no se acuerdan de su cumplimiento; también, existe la posibilidad de un cambio en el sistema que el personal no se encuentre capacitado.
- **Confabulación:** esto se origina cuando más personas actúan de manera preconcebida para hacer o encubrir un acto ilegal con un fin en particular.
- **Elusión de los controles por la dirección:** hay la posibilidad que la dirección eluda los controles, con intereses individuales o encubrir acciones ilegítimas. (Zambrano, 2015)

## Evaluación del control Interno

### Definiciones

Es de gran importancia dentro de una entidad evaluar de forma periódica la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema del control interno y comunicar los resultados ante la autoridad competente.

Este análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando, proporcionara la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, y en su efecto implementarían correctivos o fortalecer los mismos.

### Objetivos

- Garantizar la existencia de procedimientos y mecanismos que, en tiempo real, permitan realizar seguimiento a la gestión de la entidad por parte de

los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad, coadyuvando a la toma de decisiones, correctivos o mejoras.

- Disponer de mecanismos de verificación y evaluación permanente del sistema de control interno, el mismo que brinde apoyo en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Mantener una evaluación independiente, con mecanismos neutrales y objetivos.
- Propiciar el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad y de sus capacidades. (Valdivieso, 2014)

## **Fases**

Entre las fases para evaluar el Control Interno tenemos las siguientes:

### **1. Revisión del Sistema de Procesos**

Consiste en reconocer todos los aspectos relevantes de la entidad, tales como instructivos, manuales, políticas y procedimientos, que permita conocer los aspectos más característicos del control interno.

### **2. Aplicación de pruebas de cumplimiento**

La aplicación de pruebas de cumplimiento en el control interno es un medio que permite determinar evidencias de que los controles internos establecidos por la entidad son adecuados o no, y en base a estos se detecten y corrijan errores que puedan afectar a la información financiera. Esta evaluación del control interno establecerá si los procedimientos aplicados funcionan o no, como se establecieron en un principio. Las pruebas sustantivas abarcan un examen a la documentación de las transacciones financieras, las cuales son sustento de la información financiera presentada de la entidad.

## **Métodos de Evaluación del Control Interno**

La evaluación del control interno que se realiza dentro de una entidad, quedará plasmada en papeles de trabajo, los cuales se sustentarán con evidencias, el informe que se presenta al final de su evaluación para demostrar que si se cumplió o no con los procedimientos del sistema de control interno.

Existen 4 diferentes métodos para elaborar el control interno, entre estos tenemos:

- Descriptivo o Narrativo
- Cuestionarios
- Flujogramas
- Estadísticos

### **Método Descriptivo o Narrativo**

Este método consiste en la descripción detallada de los procedimientos y actividades más importantes y de las características del sistema de control interno de las distintas áreas de la entidad, clasificada por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, donde se mencionarán todos los registros que intervienen en el sistema.

Esta descripción se realizará de manera tal que siga el curso normal de las operaciones en todas las áreas o unidades administrativas participantes; nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad, sino también en cuenta la operación en la unidad administrativa precedente o donde se inicia, y su impacto en la unidad o área donde concluye. (Meléndez, 2015)

Tabla 4. Ventajas y desventajas del Método Narrativo

<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
• Fácil uso y aplicación para pequeñas entidades.	• Limita a empresas grandes, eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados.
• Se describirían de forma detallada un proceso de la empresa.	• Se pasaría por desapercibido algunas situaciones que afecten el control interno
• Se utilizaría los sentidos para observar y detallar situaciones anormales que se detecten.	• Se requiere de estar en el momento oportuno y exacto para detectar debilidades del sistema.

**Fuente:** (Zambrano, 2015)

### **Método Cuestionarios**

Este método consiste en usar como instrumento de evaluación, un listado de preguntas orientadas a los empleados responsables de las distintas áreas de

acuerdo a su perfil y competencia. Básicamente consiste en un listado de preguntas mediante las cuales se pretende evaluar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno. Estos cuestionarios se aplican a cada una de las áreas en las cuales el auditor dividió los rubros a examinar.

El auditor deberá tener conocimiento pleno de los puntos en los cuales pueden existir deficiencias para elaborar las preguntas; las preguntas estarán formuladas de forma de manera que la respuesta afirmativa represente un punto positivo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confortable. (Opencontent, 2003)

Tabla 5. Ejemplo de un cuestionario de Control Interno

<b>AUDITORES ANDINOS LTDA.</b> <b>Audidores y Consultores Empresariales</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE DISPONIBLE</b>				
<b>CLIENTE:</b> <b>OFIMUEBLES LTDA.</b>		<b>AUDITORIA A:</b> <b>Agosto 31 de 2019</b>		
<b>No</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Las entradas de disponible se controlan mediante pre numeración, relación de cobros, etc.?			
2	¿Los ingresos por aprovechamientos se reportan en forma oportuna a contabilidad?			
3	¿Los ingresos diarios de disponible se depositan a primera hora del siguiente día hábil en la misma especie recibida?			
4	¿Todos los egresos de disponible se realizan por medio de cheque?			
5	¿Los giros de disponible se hacen siempre a nombre del primer beneficiario y se prohíbe el giro al portador?			
6	¿El giro de fondos por cheque se hace con restricciones como de páguese al primer beneficiario, para depositar en cuenta solamente?			
7	¿Las cuentas bancarias son conciliadas en forma mensual y se realizan los ajustes necesarios al mes siguiente?			
8	¿Los cheques se giran usando como mínimo dos firmas?			

9	¿Los dineros en poder de la empresa se mantienen en caja fuerte?			
10	¿Los talonarios de cheques y su secuencia numérica son controlados por la persona responsable?			
11	¿Los soportes que respaldan el giro de cheques se anulan con un sello de Pagado donde se describa el número de cheque y cuenta?			
12	¿Las transferencias de fondos entre un banco y otro quedan debidamente documentadas con las respectivas autorizaciones?			
13	¿Existen restricciones para transferencias electrónicas de fondos?			
14	¿Se determina el monto máximo a girar por cada pago?			
15	¿Se prohíbe fraccionar facturas?			
16	¿Se determina claramente los pagos que se podrían realizar y los que están prohibidos?			
17	¿Se establece el momento de realizar el reembolso?			
18	¿Se fija fianza para el responsable del fondo?			
19	¿Se obliga al reembolso al final del ejercicio?			
20	¿Se prohíbe hacer préstamos con los dineros del fondo?			

**Fuente:** (Opencontent, 2003)

Estos cuestionarios permiten realizar el trabajo de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, para evaluar el control interno y además para:

- Establecer un plan a seguir con el mínimo de dificultades.
- Facilitar a los asistentes su labor y promover su eficiencia y desarrollo profesional.
- Determinar la extensión de los procedimientos aplicables a las circunstancias.
- Indicar a los supervisores y encargados, las pruebas realizadas y las no aplicables o pendientes de efectuar.
- Sirve de guía para la planificación de auditorías futuras. (Valdivieso, 2014)

## Método Flujo gramas

Este método de flujo diagramación consiste en la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema, de la organización. Esta secuencia mantendrá un orden cronológico. (Zambrano, 2015)

Esto permite visualizar lo insumos que ingresan y salen del proceso, las decisiones que se tomarán y los responsables de cada actividad. Por ello, es uno de los métodos más utilizados, completos y útiles, esta representación sería utilizada por varios años.

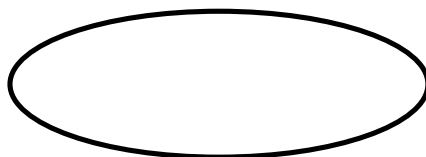
En la elaboración de estos gráficos, es de gran importancia el establecer los códigos y significado de las distintas figuras que serán utilizados en la elaboración del mismo; estos conceptos serán utilizados en la narrativa del proceso. (Valdivieso, 2014)

## Simbología de los Flujo gramas

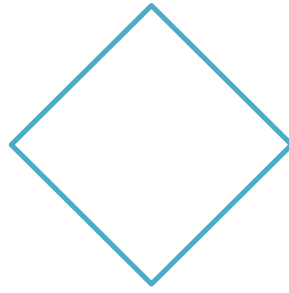
Existe una gran variedad de símbolos, además de los tres que son básicos para la elaboración de la elaboración de un Flujo grama.



**Rectángulo:** representa una operación o actividad compleja, modificación o incorporación de información. (Pardo, 2012)



**Elipse u ovalo:** indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Indica los límites de una actividad. Un proceso podría tener varios inicios y varios finales.



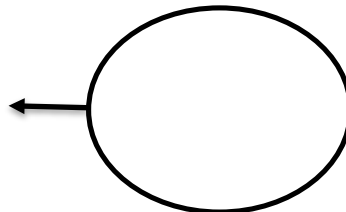
**Rombo:** representa la operación de proceso de toma de decisión, incluye siempre una pregunta. (Druker, 2013)



**Datos:** contiene entrada y salida de operaciones, son auxiliares o principales, procesamiento de datos.

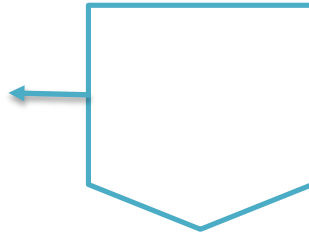


**Documentos:** representa un documento portador de información, originado o recibido del sistema. (Druker, 2013)



**Conector interno o externo:** relaciona dos partes del flujo grama entre subsistemas.

Sirve para referenciar información que ingresa y sale del flujo grama.



**Conclusión:** se utiliza al finalizar, para indicar una conclusión del flujo grama del sistema. (Valdivieso, 2014)

### **Ventajas y Desventajas de los Flujo gramas**

#### **Ventajas:**

- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada.
- Observación del circuito en conjunto.
- Identifica existencia o ausencia de controles.
- Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- Permite detectar hechos, controles y debilidades.

#### **Desventajas:**

- Necesita de conocimientos sólidos de control interno
- Requiere entrenamiento en la utilización y simbología de los diagramas de flujo.
- Limitado el uso a personal inexperto.
- Por su diseño específico, resulta un método más costoso. (Valdivieso, 2014)



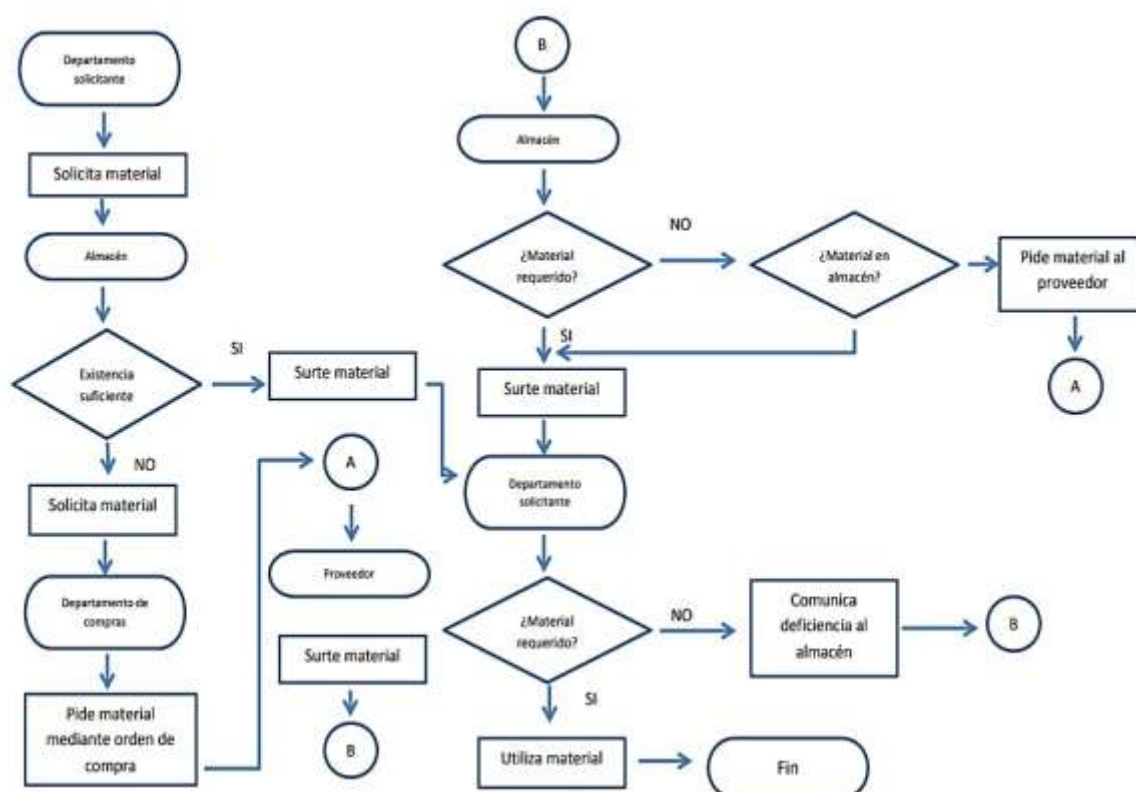


Ilustración 9. Ejemplo3

Fuente: (Pardo, 2012)

## Método Estadístico

Método por el cual es de gran importancia y necesario programar pruebas de carácter selectivo, sobre la confiabilidad de sus procedimientos.

Para dar certeza a cerca de la objetividad de una prueba selectiva y sobre si es representativa, se utiliza como recurso, el muestreo estadístico, para lo cual se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- La muestra deberá ser representativa.
- El tamaño de la muestra varía de manera inversa respecto a la calidad del control interno.
- El examen de los documentos incluidos debe ser exhaustivo para poder hacer una inferencia adecuada. (Valdivieso, 2014)

## **Modelo COSO**

Según (Mantilla S. , 2007) define como: “The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) es una organización voluntaria (sin ánimo de lucro) del sector privado dedicada a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades del gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocio más efectiva, eficientes y éticas” Por lo cual el manual COSO sirve de guía en este tema de investigación , permite sugerir con base y evidencia para que la empresa pueda mejorar y optimizar los recursos, evitando así grandes pérdidas que la perjudiquen.

## **COSO II**

Adicionalmente después del primer manual COSO para Control Interno se realizó uno nuevo con mejoras tanto en el ámbito administrativo como en el financiero es por ello que Rivas (2011) afirma que “El COSO II, es un proceso formal diseñado para identificar, comunicar y monitorear los riesgos a lo largo de la organización, orientando esfuerzos para reducir las amenazas, manejar la incertidumbre y aprovechar en todo su potencial las oportunidades.

A diferencia del manual COSO I en donde se presentan 5 componentes, en el manual COSO II se presentan 8 componentes los cuales han sido ampliados para mejorar el entendimiento sobre este tema y sean detallados a continuación.

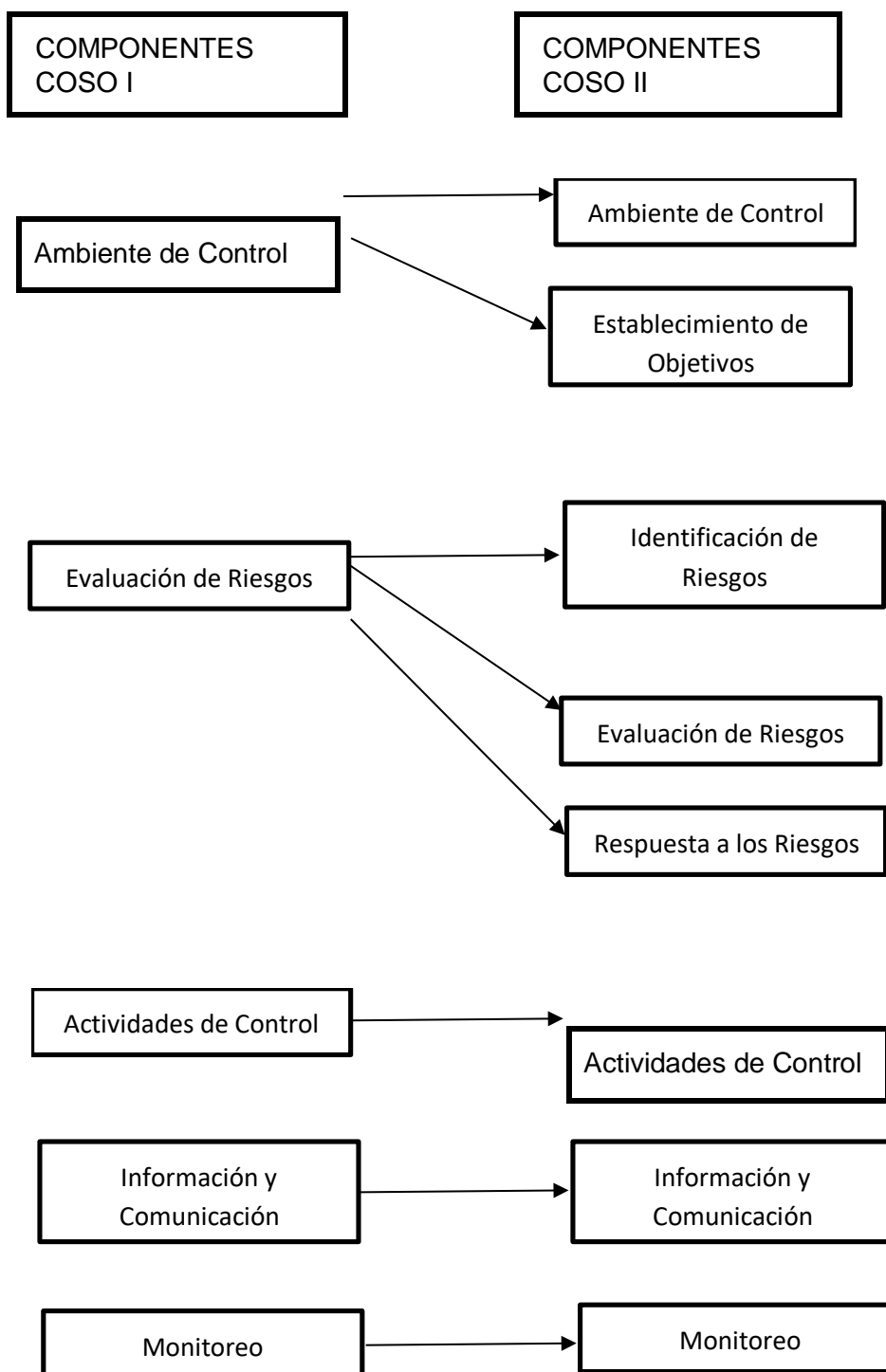


Ilustración 10. Diferencias entre COSO I y COSO II

**Fuente:** (Estupiñan, 2015)

### COSO III

Según (Esupiñán, 2006) el nuevo COSO 2013 fue publicado en mayo de 2013 y reemplaza el COSO I y II, el nuevo documento fue diseñado para ayudar a todas las empresas, no solo aquellas de responsabilidad pública sino también para las organizaciones con ánimo o sin ánimo de lucro que tengan finalidades de servicio a la comunidad, productora, distribuidora, servicios, cooperativa o de cualquier índole con el propósito de cubrir esfuerzos básicos para:

- Adaptarse al aumento y complejidad de los negocios
- Cambios de tecnología
- Nuevos métodos de negociación
- Detección y respuesta de riesgos
- Conseguir el logro de objetivos
- Oportuna toma de decisiones

Adicionalmente a diferencia del COSO II, el COSO III presenta nuevamente 5 componentes de control los cuales serán detallados a continuación.

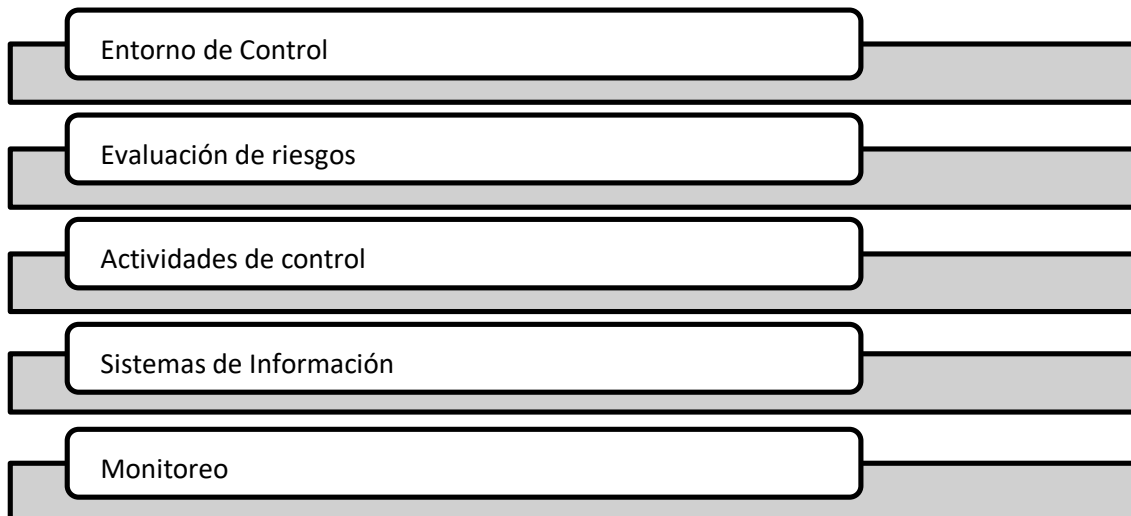


Ilustración 11. Componentes del COSO III

**Fuente:** (Estupiñán, 2015)

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1. Enfoque de la Investigación**

La presente investigación se haya enmarcada dentro de un enfoque mixto, el cual, de acuerdo a Hernández, Sampieri & Mendoza (2008) representa a un conjunto de procesos sistematizados, empíricos y críticos de investigación que implica la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos, de igual forma su integración y discusión conjunta, y de esa forma realizar inferencias producto de toda la información recabada y conseguir un entendimiento del fenómeno de estudio.

En efecto, el estudio se desarrolla mediante la integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio con el objetivo de obtener una visión más completa del problema; como lo menciona Hernández, Sampieri & Mendoza (2008) que el enfoque mixto: se estructura de métodos efectivos los cuales serían adaptados, sistematizados para efectuar la investigación con mayor amplitud, profundidad, diversidad y sentido de entendimiento.

En consideración, que las modalidades de investigación mixta son diversas; no obstante, según las características del proyecto, se toma en cuenta la oportuna aplicación de la modalidad del enfoque fundamental o predominante, en el cual la investigación está encaminada bajo la perspectiva de alguno de estos dos enfoques antes mencionados, el mismo que predomina, y se conserva algún componente del otro enfoque.

De acuerdo a esta proposición, la investigación utiliza un enfoque predominante cuantitativo por cuanto su propósito fundamental consiste en analizar el Control Interno de la empresa y como no tener un manual el cual se sustente la realización del mismo influyen de forma directa (enfoque cualitativo) mediante la utilización de instrumentos cuantitativos de medición y técnicas de análisis estadístico datos obtenidos y encuestas aplicadas.

Y así, el investigador tiene la capacidad de involucrarse con los sujetos de estudio de forma individual a través de la aplicación de componentes cuantitativos, adquiriendo información la misma que, tras su análisis, permite general conclusiones que encaminen a alcanzar una perspectiva global del problema de estudio y de esa forma aceptar o rechazar la hipótesis planteada.

### **Modalidad básica de investigación**

La estructura de presente investigación responde a las siguientes modalidades:

#### **Investigación de Campo**

El término investigar proviene del latín: “investí-gare”, “investigatio” que hace referencia a: inquirir, indagar, averiguar, descubrir algo desconocido. En general investigar es: averiguar sobre algo no conocido, buscar la solución a un problema, descubrir la verdad, conforme lo señala (abril, 2008) en su trabajo sobre elaboración y evaluación de proyectos de investigación

De acuerdo con Campo (2017), la investigación de campo o directa es aquella que se aplica directamente extrayendo datos e información de la realidad del problema mediante el uso de técnicas de recolección sean encuestas o entrevistas con fin de responder a la hipótesis planteada; es decir, es aquella en el cual se tiene contacto directo entre el investigadores y los sujetos involucrados para obtener información relevante sobre la problemática.

Es este caso, el investigador ha procedido a interactuar con el dueño del negocio de manera que se convierta en fuente directa de información, y se obtendrá información real respecto a la situación de la empresa, y la situación referente al Control Interno de su negocio

Sin embargo, para lograr aquello, fue fundamental recurrir a diversos métodos propios al tipo de investigación. Para lo que se tomó como referencia a Grasso (2006) : es de gran importancia otorgar las diferentes técnicas y los instrumentos que se emplearan en una investigación de camp, las cuales asumen diferentes formas como es la exploración y observación del terreno, la encuesta, entrevista y la observación.

En relación a lo mencionado, a través de la investigación de campo lograremos estar en contacto con la realidad a investigarse, esta modalidad de investigación permite recolectar y analizar información de todos los hechos y acontecimientos que se producen en la institución respecto de las normas de control interno, utilizando técnicas de investigación adecuadas tales como, la encuesta y la entrevista.

## **Instrumentos para investigación de campo**

### **A. Observación**

**Observación Simple:** los instrumentos más comunes en este tipo de investigación son: ficha de campo, diario, registros, tarjetas, notas, mapas, diagramas, cámaras y grabadoras.

**Observación sistemática:** los instrumentos más comunes son:

Plan de observación.

Entrevistas.

Cuestionarios.

Inventarios Mapas.

Registros.

Formas estadísticas.

Medición.

### **B. Entrevista**

La entrevista es una indagación o averiguamiento en la que se emplean cuestionarios para conocer la opinión pública. Consiste en el acopio de testimonios orales y escritos de personas vivas. En la investigación de campo, para la recolección de datos e información se utilizarían las entrevistas, cuestionarios y el muestreo, entre otros. La entrevista es una de las técnicas las utilizadas, la cual se podría definir como la relación que se establece entre el investigador y los sujetos de estudio. Podría ser individual o grupal, libre o dirigida. (Solís, 2014)

### **Objetos de la entrevista**

Obtener información sobre el objeto de estudio.

Describir con objetividad situaciones o fenómenos.

Interpretar resultados.

Plantear soluciones.

### **Pasos de la entrevista**

Los pasos para una entrevista son: planeación, ejecución, control y cierre.

#### **Planeación de la entrevista**

Elaborar la guía.

Definir de manera clara los propósitos de la misma.

Determinar los recursos humanos, tiempo y presupuesto necesarios.

Planear las citas con los entrevistados, mostrando respeto por el tiempo del mismo.

#### **Ejecución de la entrevista**

Propiciar durante ésta un ambiente positivo.

Presentarse y explicar los propósitos de la misma.

Mostrar interés y saber escuchar.

Actuar con naturalidad.

No mostrar prisa.

Hacer las preguntas sin una respuesta implícita.

Emplear un tono de voz modulado.

Ser franco.

No extraer información del entrevistado sin su voluntad.

No apabullar con preguntas.

Evitar aparecer autocrático.

Permitirle salidas airoas (Solís, 2014)

#### **Cierre de la entrevista**

Concluir antes de que el entrevistad se canse.

Despedirse, dejando el camino abierto por si es necesario volver.

Si se requiere de una entrevista larga programarla en sesiones.

## C. Encuesta

Es un instrumento para la recolección de información, que es llenado por el encuestado.

### Investigación Documental:

Según Santa Paella & Filiberto Martins (2010) , definen: *“ la investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información de diferentes fuentes, se indaga sobre el tema a investigarse en documentos escritos u orales, teniendo en cuenta fuentes verificadas”*. Evidentemente, el objetivo de este tipo de investigación radica fundamentalmente en la recolección de las fuentes de información que puedan contribuir información sobre la problemática en estudio.

En el caso del presente proyecto de investigación, la investigación bibliográfica se ha desarrollado a través de la revisión de toda información existente sobre temas relacionados al fenómeno de estudio, es decir aspectos afines sobre El Control Interno de una empresa de acuerdo al modelo a elaborar en nuestra propuesta.

Cabe recalcar aquellas fuentes documentales que son de utilidad: *“documentos o historias oficiales, documentos personales y expresivos, entre ellos los libros, revistas, actas, conferencias, informes entre otros; y los documentos fílmicos, que entre ellos tenemos las películas, entrevistas entre otras y los documentos grabados como son los discos, casetes entre otros”*. (Sanz, 2014)

De esta forma, la investigación se ha ejecutado fundamentalmente a través de documentos de tipo escrito como artículos científicos, libros, revistas y proyectos relacionados con las variables del problema a investigarse.

## 2.2. Tipo o nivel de Investigación

Asumiendo como criterio la forma mediante la cual se estudió el problema, la presente investigación comprende varios niveles:

### Exploratorio

El tipo de investigación presentada ha sido la primera en llevarse a cabo, como manifiesta Selltiz (1998): está dirigida a la formulación más precisa de un problema de investigación, dado que se carece de información necesaria y de conocimientos

previos del fenómeno de estudio, así se familiariza con el tema del cual se tiene conocimiento general, para plantear posteriores investigaciones u obtener hipótesis.

En efecto, dentro de este nivel se ha procedido a examinar el problema de estudio a través del análisis de las fuentes existentes, con objetivo de conseguir un acercamiento con el fenómeno que se investiga y de esa forma conseguir elementos de juicio que permitan consolidar el conocimiento del problema planteado y otorgar mayor seguridad al proceso investigativo.

Sin embargo, es relevante que el investigador lleve presente que la investigación exploratoria es de utilidad para tener ideas e incluso hipótesis, no es una base sólida para la toma de decisiones y los resultados obtenidos a través de ella no serían confirmados mediante el análisis estadístico. En síntesis, este tipo de investigación será utilizado únicamente como parte introductoria de un nivel investigativo superior: la investigación descriptiva o causal. (Campos, 2017)

Según (Rojas, 2009) investigación descriptiva (llamado también: Observacional, Exploratorio, No experimental, Formulatorio). Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación “de espacio y de tiempo” dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones: “tal cual”. Las preguntas de rigor son: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan?

Este tipo de investigación se utiliza cuando se tiene idea precisa de lo que se desea estudiar o cuando el problema es poco conocido por el investigador. Su objetivo es ayudar al planteamiento del problema de investigación, formular hipótesis de trabajo o seccionar la metodología a utilizar en una investigación de mayor rigor científico.

Se considera conveniente la aplicación de la investigación en mención, porque a más de referirse a un primer nivel de conocimiento, permite ubicarnos en contacto con la realidad que se va a investigar, es la manera más adecuada de explorar todos los aspectos relacionados con el control interno y sus principales

inconvenientes, lo que os ayudara a obtener elementos de juicio para reafirmar el problema planeado, reforzar el conocimiento respecto a las posibles causas y sobre todo brindar una mayor seguridad al momento de plantear los resultados de la investigación.

### **Descriptivo**

Cuando ya se haya concluido el aspecto exploratorio, la investigación se continúa con una investigación descriptiva, lo cual Hernández (1998) menciona que: la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En síntesis, en este nivel de investigación se ha buscado especificar las propiedades relevantes de las personas o un grupo y aquellos aspectos más sobresalientes que tengas estrecha relación con la problemática de estudio.

De esta forma, cabe recalcar que, si tenemos en cuenta la investigación descriptiva la cual tiene como objetivo esencial describir el estado actual del fenómeno de estudio y el contexto en el que desenvuelve; en este nivel también se adjuntó la determinación de la relación entre las variables que han medido a través del uso de estimadores estadísticos para verificar la hipótesis.

En conclusión, se podría aseverar que, con este último nivel investigativo, se ha obtenido la correcta determinación del vínculo que existe entre las variables de estudio, lo cual encamina a un conocimiento y entendimiento de forma total del fenómeno al que se hace referencia y a la aceptación de la hipótesis establecida.

## **2.3. Población y Muestra**

### **Población**

Se define a la población como el conjunto de los individuos o habitantes a quien da referente a nuestra cuestión de estudio a lo cual nos conlleva a un resultado esperado, dependiendo de características específicas que nos ayuden a la filtración de datos más adelante. (Suárez, 2011)

### **Población finita**

Se la implementa conociendo el tamaño total de la población no supera las 100.000 unidades de estudio dentro de la población por lo consiguiente se pretende a la realización de la muestra implementando otra fórmula que nos facilite la obtención de un pequeño grupo para realizar la investigación (Carrillo, 2015) Por lo tanto, la presente investigación está enfocada a 4 personas que laboran en el “Gimnasio Habana Sport”, así también con la colaboración del propietario del negocio, el Lic. Stalin Miniguano para poder identificar si se lleva un control adecuado en el mismo.

## **2.4. Muestra**

De acuerdo a lo que establece (Solís, 2014) la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. En la presente investigación no se va a calcular la muestra por cuanto se ha considerado que por el número de población definida y al poseer todos los recursos necesarios es factible aplicar los métodos de investigación con todos sus componentes; siendo de esa forma 4 personas que laboran en el “Gimnasio Habana Sport”, y el propietario del negocio, el Lic. Stalin Miniguano.

## 2.5. Técnicas e Instrumentos

En el presente trabajo investigativo se utilizarán las siguientes técnicas que ayudarán a un mejor desarrollo del problema.

### Información primaria

**Encuesta:** es una técnica, la cual permite obtener información valiosa, es decir, es una técnica destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones son de interés para el investigador.

Para ello, se basa en un instrumento que es el cuestionario, el mismo que permite obtener información a través de un sistema de preguntas previamente planteadas y escritas, las cuales se entregan al informante a fin de que las conteste.

**Entrevista:** es una técnica de investigación, la cual se dedica a obtener información mediante un sistema de preguntas, atares de la interrelación verbal entre dos o más personas. Su instrumento es la cedula de entrevista, en la cual se recolecta toda la información sobre el objeto de estudio.

### Información secundaria

**Análisis de documentos:** esta técnica, consiste en recolectar información existente sobre el problema objeto de estudio, que consta de libros, revistas, tesis de grado, internet, páginas web y documentos en general, permitiendo adquirir nuevos conocimientos explicativos de la realidad, fundamentos para el desarrollo de la investigación, y entendimiento del problema de estudio.

Tabla 6. Técnicas e Instrumentos de recolección de información

<b>TÉCNICAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>	<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>
<b>Información</b>	Cuestionarios	Encuesta
<b>Primaria</b>	Cedula de Entrevista	Entrevista
	Libros de Auditoria	Lectura Científica
<b>Información</b>	Libros de Control Interno	
<b>Secundaria</b>	Tesis de Grado de Auditoria y control interno	
	Internet	

Fuente: (Solís, 2014)

## 2.6. Plan de recolección de la información

Según (abril, 2008), este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- Definición de las personas u objetos que van a ser investigados.
- Selección de las técnicas a ser empleadas en los procesos de selección de técnicas de investigación.
- Diseño y selección de los instrumentos de acuerdo con la técnica acogida para la investigación.
- Selección de equipos de trabajo.
- Explicar los procedimientos de recolección de información.

### Definición del sujeto

En el presente proyecto de investigación se tiene definido realizar encuestas y entrevistas a todo el personal del Gimnasio Habana Sport incluyendo al propietario.

Se realizará una encuesta al personal de todas las áreas del Gimnasio Habana Sport, para obtener la apreciación de sus requerimientos; además se realizará una entrevista al propietario del lugar.

Como se identificó ya en la definición de la población, se trabajará con todos sus componentes a través de encuestas y entrevistas, las cuales se aplicará a todo el personal por encontrarse estrechamente ligados a las variables de estudio.

**Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información** En la presente investigación se tiene definido realizar una entrevista y una encuesta.

**Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para a investigación**

Los instrumentos diseñados para la recopilación de información primaria serán elaborados por el investigador y consiste en un cuestionario para entrevistas y una para encuestas para el personal de la institución.

**Selección de recursos de apoyo**

En el presente de investigación se recibirá la colaboración de los trabajadores de Gimnasio Habana Sport ubicado en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, de forma primordial al propietario el Lic. Stalin Miniguano, y sus colaboradores quien tiene pleno conocimiento de los procesos de control empíricos que aplican en la actualidad; no llevan un proceso de control interno adecuado a la entidad.

**Explicación de procedimientos para la recolección de información, aplicación de instrumentos, condiciones tiempo y espacio.**

Basada en (Cesar Bernal 2006), Método Inductivo, con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones particulares aspectos como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El 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.

Tabla 7. Plan de recolección de información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	Para cumplir con los objetivos de la investigación.
¿De qué personas u objetos?	La recolección de información se aplicará al personal del Gimnasio Habana Sport.
¿Sobre qué aspectos?	La recolección de datos tuvo una orientación a descubrir el Proceso de Control Interno
¿Quién o quiénes?	La obtención de información responsabilidad exclusiva del investigador
¿A quiénes?	Los individuos que dotaron de la información fueron los empleados del Gimnasio Habana Sport
¿Cuándo?	La recolección de datos de dio en el periodo Enero – marzo 2019
¿Dónde?	En el Gimnasio Habana Sport ubicado en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi
¿Cuántas veces?	La técnica para la recolección de datos e información fue aplicada una sola vez
¿Cómo?	Cómo técnica principal que se utilizó en cuanto a la obtención de información fue la encuesta, de igual forma la entrevista.
¿Cómo qué?	Los instrumentos de aplicación en la en la investigación consiste en un cuestionario y una cedula de entrevista que sea estructurado previamente

**Fuente:** Autoría Propia

## **Plan de procesamiento de la información**

La información obtenida sea sometida a una minuciosa revisión en la que se verificara que todos los cuestionarios hayan sido llenados de manera correcta, tanto las preguntas, así como sus alternativas de respuesta, tienen un número que les identifica el cual facilitara al momento de realizar su respectiva tabulación.

## **Tabulación de la información**

Las preguntas del cuestionario realizado tienen dos o más categorías a fin de que cada empleado encuestado pudiera elegir la respuesta más apropiada. La tabulación se realizará de manera sistematizada.

## **Análisis de datos**

Para la presente investigación se utilizara el análisis de porcentajes para investigaciones el cual permitirá organizar y resumir los datos adecuadamente y de manera más rápida según la información recolectada.

## **Presentación de los datos**

Los resultados que se obtengan se presentaran en forma de gráficos circulares, de esta forma permitirá analizar de mejor manera los datos obtenidos y evaluados.

## **Interpretación de los resultados**

Por medio de la interpretación de los resultados se logrará comprender la magnitud de los datos y el significado de los mismos, al igual que también permitirán estudiarlos y relacionarlos con el marco teórico del mismo modo que se tendrá una síntesis de los resultados obtenidos y logrados.

## **Propuesta**

### **1. Datos informativos**

#### **Título**

Diseño de políticas para el mejoramiento del Control Interno de Planta y Equipo en el Gimnasio "Habana Sport".

**Institución Ejecutora**

Gimnasio "Habana Sport"

**Beneficiarios**

Gerencia y empleados Clientes en general

**Ubicación**

Provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo, en las calles Avenida Olmedo y 9 de octubre.

**Tiempo de la Ejecución**

6 meses

**Equipo Técnico Responsable** El autor del trabajo

**2. Antecedentes de la propuesta**

**(Maldonado, 2009)** en su obra Auditoría de Gestión, expresa que: " Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado cualquier desviación con respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la empresa y de eliminar sorpresas". Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

En un sentido amplio, se define como aquel proceso que es efectuado por la administración, dirección y el personal de la entidad, diseñado en fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las categorías de: eficiencia y eficacia financiera, y el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Según (Badillo, 2008) El término sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención

y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende de acuerdo con la metodología COSO I y COSO II denominado Enterprise Risk Management – ERM: Ambiente de control; Evaluación del riesgo; Sistema de información (contable) y de comunicación; Actividades de control; y, Monitoreo del sistema. Las empresas de servicios en el Ecuador, incluidos los negocios dedicados a las actividades físicas como los gimnasios, no poseen establecidos un manual de políticas de control interno definidas que les permita obtener todo el rendimiento óptimo de sus procesos y recursos, obteniendo una mejor satisfacción de la clientela y un aumento de la rentabilidad de la empresa.

En el Gimnasio “Habana Sport” no se cuenta con un sistema de control interno adecuado lo cual provoca algunas pérdidas evitables en caso de mantener políticas de manejo adecuadas en cada área de la empresa. Entonces se vuelve imperante el desarrollar una técnica que permita obtener los procedimientos de control más adecuados para mejorar en la empresa.

### **3. Justificación**

Los controles internos se implantan con el fin de detectar las desviaciones respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos, además de fomentar la eficiencia, reducir el riesgo de pérdida de valor de los activos y garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, por lo tanto, tiene relación directa con las operaciones administrativas y financieras, está implícito en la persona mientras ejecuta una actividad controla lo que hizo anterior. Este contribuye al logro de la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de la administración.

Con la implantación de un sistema de control interno, el personal de administración y la institución en general, podrá proporcionar información confiable en el tiempo determinado para la oportuna y adecuada toma de decisiones.

## **4. Objetivos**

### **4.1. Objetivo General**

- Diseño de políticas para el mejoramiento del Control Interno de Propiedad Planta y Equipo con respecto a las instalaciones en el Gimnasio “Habana Sport”.

### **4.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de la empresa acerca de los procedimientos específicos del Gimnasio “Habana Sport” utilizando el modelo COSO
- Diseñar procesos que permitan mejorar el control interno de la empresa
- Elaborar formatos adecuados que permitan la evaluación y control de los procesos propuestos.

### **4.3. Análisis de factibilidad**

#### **Económica**

El gimnasio Habana Sport cuenta con los recursos suficientes para solventar los procesos de control interno adecuados a fin de establecer políticas adecuadas en función de una mejora en la empresa.

#### **Operativa**

El gimnasio cuenta tanto con el equipo como con el personal mínimo necesarios que permiten implementar el control interno propuesto enfocado en la obtención de políticas que permitirá tomar mejores decisiones a todo nivel.

## **Socio cultural**

La implantación de un sistema de control interno se lo realiza con el propósito de mejorar los procesos de registros, recaudación, desempeño del personal a su cargo, prevención de riesgos, con el fin de obtener mayor confianza hacia la entidad, capacitación adecuada, es indispensable en cada pasa de la propuesta respetar y fomentar la diversidad de términos de cultura, sexo, edad, raza, condición social e idoneidad política.

## **Organizacional**

El elemento humano constituye una garantía para el logro de los objetivos de las propuestas, con su experiencia, capacitación y formación profesional, el control interno será aplicado por todo el personal de la institución, esta se desarrollará en base a los objetivos de la propuesta y las gestiones necesarias para recibir el apoyo en el diseño y ejecución por parte del personal por parte del personal y sus autoridades.

### **4.4. Modelo Operativo**

Los objetivos específicos de la propuesta se cumplen de acuerdo a las siguientes fases:

1. Fase I.-Sensibilización Interna
2. Fase II.- Planificación, diseño del plan operativo de ejecución del proyecto
3. Fase III.- Ejecución del proyecto. Diseño preliminar de las políticas de control interno para la institución.
4. Fase IV.- Evaluación y seguimiento.

Tabla 8. Vinculación de objetivos, eventos, evaluación, de riesgo y respuesta al riesgo

<b>Fases</b>	<b>ETAPAS</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>
Fase I:	Sensibilización	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización y presentación del proyecto.</li> <li>2. Revisar toda la información previa de la empresa.</li> <li>3. Planificar las actividades a evaluar por medio del sistema de control interno</li> <li>4. Aplicar cuestionarios de control interno a la empresa</li> </ol>	Alfonso Benavides	1 mes	400 USD
Fase II:	Planificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Diseño de cronograma de actividades</li> </ol>	Alfonso Benavides	1 meses	2000 USD
Fase III:	Diseño de las políticas de gestión de control interno	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Ejecución : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización del diseño preliminar</li> <li>• Análisis de riesgos</li> <li>• Revisión</li> <li>• Reuniones de conceso</li> </ul> </li> </ol>	Alfonso Benavides	2 semanas	300 USD
Fase IV:	Evaluación	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Encuestas</li> <li>8. Entrevistas</li> <li>9. Observaciones</li> </ol>	Alfonso Benavides	Evaluación permanente indefinido	

## **Fase I**

Para iniciar con el planteamiento de políticas, en fase I se realizará el diagnóstico de la situación de la empresa, para conocer las condiciones actuales y como realizan los procesos a su cargo.

### **4.5. Diagnóstico**

#### **Conocimiento del área de administración**

##### **Reseña Histórica**

El gimnasio "Habana Sport" con RUC 0502755036001 es una pequeña empresa, que nació gracias a la visión del Licenciado Estalin Ernesto Miniguano Carvajal con residencia en el cantón Salcedo, con el propósito de impulsar el deporte en toda la provincia y de esta manera mejorar la calidad de vida y la salud de la población, el gimnasio "Habana Sport" abrió sus puertas en el año 19 de Julio del año 2007 en las calles Av. Olmedo 322 y García Moreno del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, siendo así pionero dentro de la provincia, y ofreciendo servicios de planes nutricionales, rumba-terapia y acondicionamiento físico.

Al ser una empresa nueva se ha ido presentando dificultades debido a la falta de experiencia y a la carencia de control interno, dando como resultado pérdidas dentro de la empresa con respecto a planta y equipo, afectando a la rentabilidad del negocio.

##### **Alcance**

Con la recopilación de información, a través de la entrevista al Propietario de la institución con las actividades de administración y tesorería de la institución se espera obtener la información necesaria para conocer las condiciones en las que se están desarrollando los procesos en esta área.

##### **Recopilación de la Información**

La información general referente a los objetivos y metas que se desea alcanzar, será solicitada al propietario.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

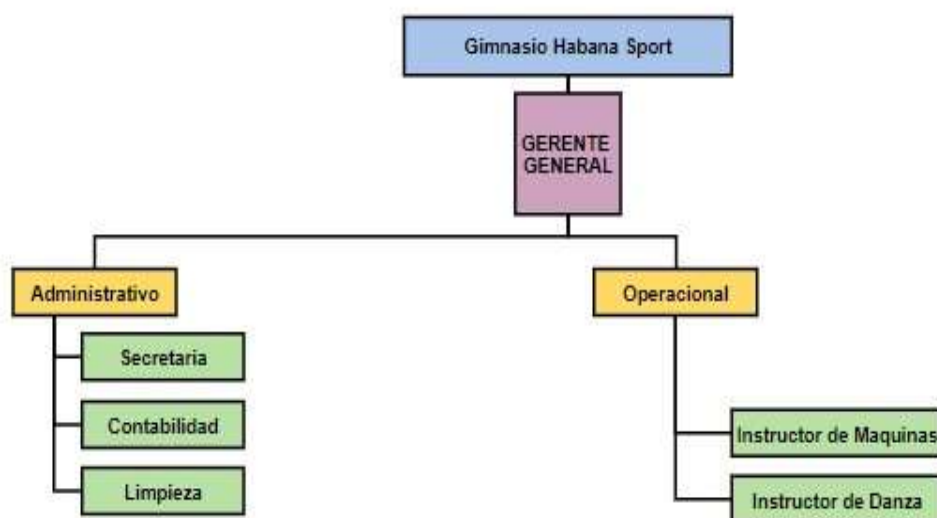


Ilustración 12. Organigrama

**Fuente:** Gimnasio Hababa Sport

## GIMNASIO "HABANA SPORT"

### EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

#### INFORMACION GENERAL

Tabla 9. Evaluación del Control Interno

No	PUNTOS A CONSIDERAR	PONDERACION	CALIFICACION	OBSERVACIONES
1	¿Existe un Organigrama en la institución?	10	5	En el organigrama existente no se detallan las áreas que comprenden el departamento de contabilidad, no se definen las funciones de cada servidor a su cargo.
2	¿Se han planteado misión, visión y valores en la institución?	10	5	Se encuentran definidos la misión y visión de la institución, más los valores de las instituciones no se han planteado.
3	¿Se han establecido objetivos?	10	5	No todos los departamentos se han planteado objetivos.
4	¿Existen planes operativos?	10	2	Los planes operativos de cada área no han sido planteados.
5	¿Cuentan con presupuestos?	10	3	Los presupuestos individuales se realizan empíricamente y de forma que engloban todos los gastos de la institución.
6	¿Cuentan con manuales?	10	1	No existen manuales en ninguna área.
7	¿Se aplican controles claves en las operaciones de tesorería?	10	1	No existe ningún tipo de control.
8	¿Se realizan evaluaciones periódicas al personal?	10	5	Se realiza el cumplimiento de sus funciones, pero no se realiza ningún tipo de informe por área.
9	¿Se cumplen las disposiciones legales vigentes?	10	5	No se cumplen con las normas legales vigentes.
	<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>32</b>	

Fuente: Entrevista

## Resultados de la evaluación de control interno

### Calificación del riesgo

CR: Calificación del riesgo

CT: Calificación Total

PT: Ponderación total

$$CT * 100$$

$$CR = \frac{\quad}{\quad} PT$$

$$CR = \frac{32 * 100}{90}$$

$$CR = 36$$

Con respecto a la calificación porcentual que obtengan los controles aplicados, el riesgo de control se compara con la ponderación porcentual asignada por el auditor:

Tabla 10. Indicadores de porcentajes de riesgo

PORCENTAJE	RIESGO	CONFIANZA
15 - 50 %	ALTO	BAJO
51 - 75 %	MODERADO	MODERADO
76 - 95 %	BAJO	ALTO

Fuente: (Solís, 2014)

Mediante la escala se evidencia que inicia en 15 %, el cual muestra que no existe una empresa sin control que tenga calificación menor a este valor; y por otro lado la escala muestra 95 % el cual evidencia que la empresa no cuenta con un sistema de control totalmente eficiente y efectivo, toda administración se mejorara de forma continua.

En este caso la información general evaluado con una calificación del 32 % se encuentra dentro del nivel de riesgo alto y confianza baja, al tener en cuenta estos componentes significativos, se evidenciará que existen bastantes factores de riesgo y la posibilidad que se presentes errores o irregularidades son altas.

### Resultado del diagnóstico

El control Interno al ser un proceso integral aplicado por todos los miembros de la organización para el logro de los objetivos de promover la eficiencia, eficacia y

economía de las operaciones, garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información y cumplir con las disposiciones legales, es un instrumento indispensable que tiene que ser difundido de manera clara para su buen uso y aplicación.

Se considerará mayor capacitación del personal, para así fomentar e incentivar un ambiente ético y profesional con transparencia en todo el proceso de reclutamiento, selección, evaluación y promoción con principios de equidad de acuerdo a normas y leyes vigentes. Además, deberán mantener un nivel de competencia para desarrollar implantar y mantener un buen control interno.

Se podrá evidenciar insuficientes procedimientos de control dentro de la entidad, no hay suficiente control del personal y cada una de sus actividades, puesto que no hay una capacitación previa para el desarrollo de sus actividades dentro de cada área, además de no poseer manuales de funciones para, la estructura organizativa.

## **Fase II**





Para el desarrollo de esta fase se ha elaborado una guía para la implementación del control interno, esta podrá ser aplicada a toda la institución según sea la necesidad.

### **Guía de aplicación y evaluación del Sistema de Control Interno según el enfoque COSO**

Este trabajo de investigación presenta la propuesta de políticas de un sistema de Control Interno enfocado en el sistema COSO, para el departamento de contabilidad y tesorería del Gimnasio Habana Sport de la ciudad de Salcedo, mismo que servirá de apoyo para el desarrollo eficiente de sus operaciones.

## Planificación

### Identificación de Eventos

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS				
Factores	Social	Personal	Económico	Ambiental
				
Eventos	<b>C</b> <b>ambos en:</b>			
	Efecto migratorio podría incrementar la competencia	Falta de incentivos por buen trabajo	Limitados recursos adquieren bienes de baja calidad.	Decadente poder adquisitivo por parte del mercado potencial debido a la crisis.

### Identificación de los riesgos

#### Clasificación de riesgos

#### Ambiente de Control

ITEM	RESPUESTA	
El propietario y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos.	Comprometerse con los valores y principios éticos y demostrarlo con su actuación	Bueno
¿El propietario y los trabajadores tienen totalmente claro los valores éticos del negocio?	Publicar los valores de la entidad que permita que todos los involucrados compartan de los principios éticos de la empresa.	Precaución

¿El personal se encuentra familiarizado con la maquinaria del negocio?	Capacitar acerca de la maquinaria y el uso de la misma	Acción Necesaria
Las desviaciones de los estándares de conducta esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.	Establecer un programa que permita corregir las desviaciones de conducta que se presenten.	Acción Necesaria
El propietario, realiza evaluaciones y toma decisiones independientemente de la administración	Establecer adecuadamente posiciones en la empresa que permita una correcta segregación de funciones	Precaución
¿Existe una misión y visión dentro del negocio?	Implementar la visión y misión del negocio de acuerdo a los objetivos planteados	Acción Necesaria
¿El propietario y los empleados tienen definido el organigrama estructural?	Establecer el organigrama estructural y funcional que permita la segregación adecuada de funciones	Acción Necesaria

### EVALUACIÓN DE RIESGOS

ITEM	RESPUESTA	
Se realiza una evaluación de deterioro de las instalaciones	Realizar una evaluación de deterioro de las instalaciones	Bueno
La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, para la consecución de los objetivos.	Establecer un sistema de evaluación de riesgos generales para el negocio	Precaución
¿Existe control en el registro de instalaciones con las que cuenta el gimnasio?	Realizar un registro de planta y equipo.	Precaución
La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.	Establecer sanciones para los funcionarios y empleados que participen en actos fraudulentos	Acción Necesaria

## ACTIVIDADES DE CONTROL

ITEM	RESPUESTA	
¿Se establece un presupuesto para la adquisición de la maquinaria?	Implementar un presupuesto para la adquisición de maquinaria.	Acción Necesaria
¿Se establecen actividades para mitigar los riesgos en la cuenta de planta y equipo?	Definir un programa de auditoría a la cuenta de planta y equipo para lograr mitigar los riesgos	Acción Necesaria
¿Se identifica los requerimientos en la tecnología de la maquinaria de acuerdo a las necesidades de la empresa?	Establecer un plan de adquisiciones de equipo tecnológico acorde a las necesidades de la empresa.	Bueno
Se selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.	Implementar seguridad para los equipos de la empresa como cámaras de vigilancia o seguridad privada.	Bueno
Se selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.	Establecer procesos de compra de los equipos tecnológicos	Bueno
Se revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.	Diseñar un cronograma de revisión de procesos en la empresa	Precaución

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ITEM	RESPUESTA	
¿Existe un manual de funciones detallado para cada puesto de trabajo?	Establecer un manual de funciones para cada puesto de trabajo	Acción Necesaria

La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno.	Diseñar procesos periódicos de observación y análisis de la información proveniente del sistema de recomendaciones y quejas	Acción Necesaria
¿Se realiza reportes del stock de las instalaciones y de lo que se solicita para renovar?	Realizar reporte acerca de la maquinaria en uso y de la que se encuentra en estado obsoleto	Bueno
Existe un buzón de sugerencias en el cual el cliente pueda expresar cómo se siente y que acciones correctivas se podrían tomar	Crear un buzón de sugerencias para que el cliente pueda expresar sus emociones con respecto al negocio	Acción Necesaria

### SUPERVISIÓN Y MONITOREO

ITEM	RESPUESTA	
¿Se elabora un seguimiento a cada proveedor para ser más fiable y tener más seguridad en el proceso de compra?	Definir criterios para elegir al mejor proveedor	Bueno
¿Existe un adecuado seguimiento al personal responsable del cuidado de la maquinaria?	Brindar capacitaciones con respecto al uso de la maquinaria	Precaución
¿Se realiza inspecciones con respecto a la maquinaria?	Realizar inspecciones periódicas a la maquinaria de la empresa	Acción Necesaria

Tabla 11. Evaluación y respuesta al riesgo

<b>OBJETIVO DE CONTROL DE GESTIÓN</b>	Reducir los riesgos en la Cuenta Planta y Equipo				
<b>UNIDAD DE MEDICIÓN</b>	Pérdida de Planta y Equipo				
<b>TOLERANCIA</b>	10% de Planta y Extraviado				
<b>RIESGO</b>	<b>Evaluación de Riesgos Inherentes</b>		<b>Respuesta al Riesgo</b>	<b>Evaluación de Riesgos Inherentes</b>	
	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>		<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>
No se han realizado reportes de constancia de Planta y Equipo	70%	Pérdida en la planta y equipo	Implementar un formato de registro de planta y equipo para evitar la pérdida de los mismo	50%	Pérdida en planta y equipo
No se han establecido procesos de compra de equipos en la empresa	80%	Equipos con dudosa procedencia y calidad	Establecer un plan de adquisiciones de equipo informático y tecnológico acorde a las necesidades de la empresa.	60%	Equipos con dudosa procedencia y calidad

## **Fase III**

### **Implementación de políticas**

#### **Informes diarios de recaudación**

La institución no cuenta con un sistema de información adecuado para el tipo de procesos que realiza.

No existe algún software para el proceso de recaudación. No emiten informes consolidados de las recaudaciones, estos informes se realizan en el aplicativo Excel.

No se realizan arqueo de caja a fin de salvaguardar los recursos. Los servidores del área de recaudación se encuentran caucionados.

#### **Actividades de control**

El propietario encargado de llevar el control interno de la institución según sus competencias en el proceso de recaudación, establecerán políticas y procedimientos, previo un análisis de costo/beneficio que determine su conveniencia en relación con el logro de los objetivos.

Tomará en cuenta acciones funcionamiento de acuerdo a los planes establecidos para:

- El control de detección y prevención de funciones incompatibles.
- Procedimientos de aprobación, autorización y verificaciones
- Controles sobre acceso a recursos y archivos
- Determinación de responsabilidad y autoridad
- Ejecución, registro y comprobación de transacciones
- Acciones correctivas en caso de desviaciones e incumplimientos

#### **Alcance**

Estos procedimientos serán aplicados por el propietario, y el personal que intervengan en este proceso.

#### **Registro**

Las transacciones y operaciones originadas en este proceso constituyen hechos económicos que se registran en los estados financieros, basados en normas técnicas de contabilidad y sus principios, estos registrarán al momento que ocurran los hechos económicos.

Sus operaciones se contabilicen correctamente con las cantidades y cuentas apropiadas y en el periodo correspondiente.

Se mantenga el control, registro y salvaguardar se sus bienes.

Se diseñará diseñar, implementar y aplicar políticas y procedimientos para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos con base en las disposiciones vigentes.

### **Informe mensual de ingresos**

Estos informes se realizarán consolidando los informes diarios se recaudación por parte de los recaudadores en un archivo de Exel, estos pasan al propietario para que sean verificados con los depósitos que se realicen de forma semanal, a su vez el propietario verifica los datos genera la información para su respectivo registro.

### **Actividades de control**

Las operaciones de contabilidad y tesorería, dispondrán de evidencia documentada suficiente y pertinente que sustente la propiedad, legalidad y veracidad de las operaciones de la institución.

Esta información estará disponible para su verificación, comprobación y análisis antes, durante y después de su realización.

Los registros se clasificarán apropiadamente de acuerdo al catálogo de cuentas y maquinarias para garantizar su adecuado proceso.

### **Procedimiento**

Emitirán informes diarios de recaudaciones los montos y tipos de ingresos, los cuales serán consolidados en forma mensual para su registro contable.

### **Informe de depósitos bancarios**

Se observan funciones incompatibles, por cuanto el encargado realiza el informe consolidado de las recaudaciones y a su vez realiza el depósito.

### **Actividades de control**

Los depósitos se realizarán semanalmente, los cuales lo realizarán una persona distinta al registro y control de las recaudaciones.

El personal encargado de recaudar contara con una póliza de caución vigente a fin de salvaguardar los recursos.

### **Procedimientos**

Disponer de evidencia documentada suficiente y pertinente que sustente la propiedad, legalidad y veracidad de las operaciones para su verificación y control.

### **Certificado de no adeudar**

Cuando el Cliente solicita un certificado de no adeudar, se repite el inconveniente que no lleva registro eficiente, el recaudador tiene que revisar en todos los cuadernos que llevan un registro empírico, lo que causa demora y molestia en los usuarios.

### **Actividades de control**

Disponer una base de datos de los clientes.

### **Procedimientos**

Verificar en el sistema si el usuario tiene valores pendientes.

## PROCESO DE COMPRA

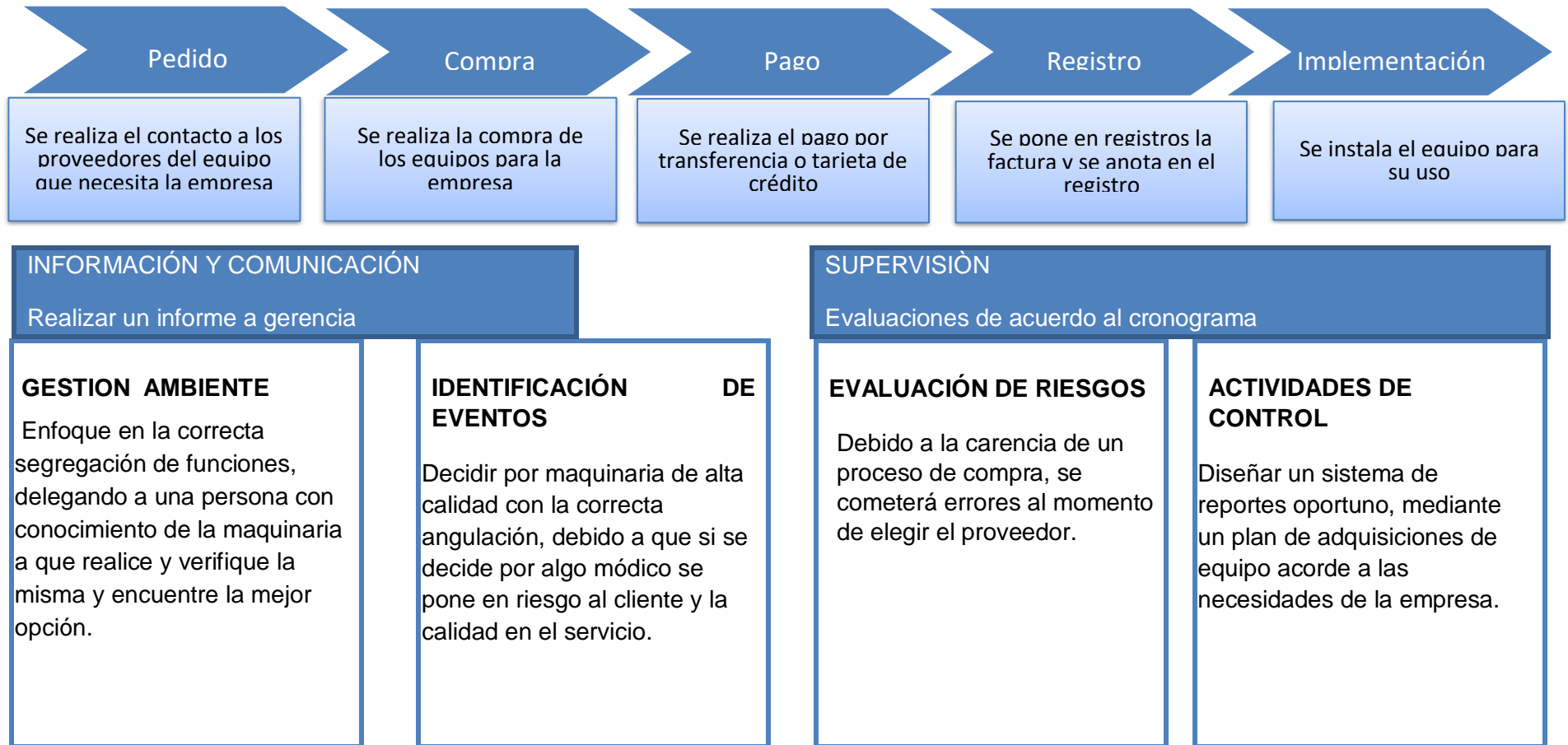


Ilustración 13. Proceso de compra

**Fuente:** Autoría propia

Tabla 12. Cronograma operacional del Sistema de Control

	DIA 1				DIA 2				DIA 3				DIA 4				DIA 5				DIA 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Control de informes</b>																								
<b>Control del Sistema de Control Interno</b>																								
<b>Control de reportes</b>																								
<b>Ajustes en los sistemas de compra</b>																								
<b>Revisión del plan de compra informático</b>																								

Fuente: Autoría propia

Tabla 13. Matriz de registro de gastos

<b>GIMNASIO HABANA SPORT</b>						
<b>REGISTRO DE INSTALACIONES PLANTA Y EQUIPO</b>						
<b>31 DE DICIEMBRE DE 2017</b>						
DESCRIPCIÓN	REF/P T	SALDO CONTABILIDAD	AJUSTES Y RECLASIFICACIÓN		SALDO AUDITADO 31-12-2017	
		31/12/2017	DEBE	HABER		
<b>Planta y Equipo</b>	<b>ES</b>	\$ 33450,45			\$ 33450.45	<b>B-T- 31.1</b>
<b>TOTAL</b>		\$ -	\$ -	\$ -		

Fuente: Autoría propia

**MARCAS DE AUDITORÍA:**

Faltante de maquinaria de Planta y Equipo (PRENSAS) a cargo del vendedor auditoría propone:

→ **G A/R(k);H/A(1);H/H(16)**

Maquinaria de Planta y Equipo defectuoso (BICICLETA) auditoría propone:

→ **H/R(m);H/H(17)**

<b>Elaborado por: AB</b>	<b>Fecha: 10/07/2017</b>
<b>Revisado por: MA</b>	<b>Fecha: 10/07/2017</b>

**Reclasificación**

<b>I1</b>		-----k-----		
		Anticipo Sueldo	\$ 220,00	
		Instalaciones		220,00
		P/R Faltante de equipos de las instalaciones (prensa) a cargo del instructor		

<b>I1</b>		-----m-----		
		Instalaciones	\$ 331,52	
		Devolución en Ventas		\$ 331,52
		P/R Devolución de una bicicleta defectuosa		

La Ley Orgánica de Régimen tributario Interno afirma que “las mercaderías en existencia deben tener respaldo de documentos de adquisición, así como cuadros físicos en los inventarios en este caso de maquinaria y satisfactoriamente justificadas, de acuerdo al Artículo 23 de la LORTI. Sobre la Determinación de la administración. Es por eso que se implementa para el Gimnasio Habana Sport el siguiente formato para auditar las instalaciones.

<u>CÓDIGO</u>	<u>PRODUCTO</u>		
<u>DETALLE</u> .....		<u>Unidades*</u>	<u>PRECIO UNIDAD*</u>
<u>FECHA DE ADQUISICIÓN</u> (DD/MM/AAAA) .....			<u>PRECIO TOTAL</u> <b>\$0,0</b>
<u>NRO. FACTURA</u> .....		<u>OBSERVACIÓN</u>	

**Registrar Movimiento**

Ilustración 14. Existencia de mercaderías

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Matriz de hallazgos

<b>F 1</b>	<b>1 6</b>	Faltante de Instalaciones s en Planta y Equipo (PRENSA)	NIF para PYMES sección II: Características de Información Financiera: Veracidad e Integridad	El bodeguero no lleva un correcto registro de ingreso y egreso de bodega con documentos de respaldos.	Afectación a la cuenta de instalaciones es en: \$357,70	Notificar al Bodeguero y al contador su obligación de llevar un registro correcto de los egresos e ingresos de bodega.	Gerente Contado
------------	------------	---	--	---	---	--	-----------------

<b>F1</b>	<b>17</b>	Equipos defectuosos que se devuelve al proveedor (BICICLETA )		Inexistencia de políticas de control de calidad para la recepción de la maquinaria con respecto a instalacioness.		Implementa r políticas de control interno para el control de calidad en la recepción de las instalacioness.	Gerente Contador
-----------	-----------	---	--	---	--	---	------------------

Fuente: Elaboración propia

## **Fase IV**

### **Evaluación**

Para la evaluación de este proceso se realizará el seguimiento continuo y evaluaciones periódicas en el transcurso de sus operaciones, en la gestión y en el desempeño del personal, con el propósito de asegurar la eficacia de las políticas planteadas.

El seguimiento en la aplicación del sistema proporcionara lineamientos para tomar acciones preventivas y correctivas de solución a los problemas que se detecten por desviación o incumplimiento de sus procedimientos.

La evaluación periódica fortalece el sistema de control para mejorar la eficacia de sus componentes y para cumplir los objetivos de la institución.

Esta fase se efectuará mediante la aplicación de instrumentos como encuestas, entrevistas, observación directa, entre otras, los mismos que se analizaran aplicando indicadores de eficiencia, de efectividad de cumplimiento, etc.

## CAPÍTULO III. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1. Análisis de la información

En la recolección de datos el instrumento fueron las encuestas, las mismas que se aplicaron al personal encargado del Gimnasio, estas fueron procesadas utilizando métodos estadísticos.

Las preguntas de la encuesta se analizaron de forma individual para comprender de mejor forma los resultados finales.

### 3.2 Interpretación de los resultados

En base al análisis de las preguntas de la encuesta efectuada a los funcionarios, se realiza la respectiva interpretación de los resultados de acuerdo a los objetivos.

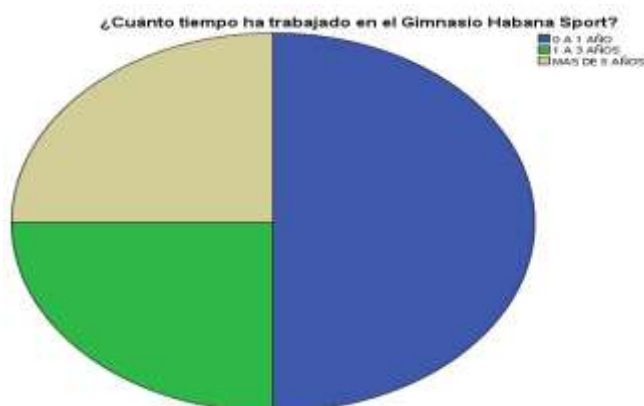
Pregunta N ° 1

. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en el Gimnasio Habana Sport?

Tabla 15. Pregunta 1- Tiempo de trabajo

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	0 a 1 AÑO	2	50,0 %	50,0 %	50,0 %
	1 a 3 AÑOS	1	25,0 %	25,0 %	75,0 %
	MAS DE 5 AÑOS	1	25,0 %	25,0 %	100,0%
	Total	4	100,0 %	100,0 %	

Ilustración 15. Pregunta 1- Tiempo de trabajo



## Análisis

Del total de encuestados el 50 % labora 1 año en la entidad, el 25 % de 1 a 3 años y el 25 % más de 5 años.

### Interpretación de datos:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta las personas que laboran en el Gimnasio Habana Sport se notarían que el 50% de trabajadores se hallan laborando en la entidad alrededor de 1 año. Por tanto, se podría concluir que en la mayoría del personal han sido contratados recientemente, los cuales se adaptarían a nuevas políticas y serían sometidos a un correcto sistema de Control Interno.

## Pregunta N ° 2

### 2. ¿Recibe capacitaciones de atención al cliente?

Tabla 16. Pregunta 2 - Capacitaciones de atención al cliente

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	A veces	2	50,0	50,0	50,0
	Nunca	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Ilustración 16. Pregunta 2 - Capacitaciones de atención al cliente



## Análisis

En la pregunta el 50% respondió que, si reciben capacitaciones por parte de los clientes, el 50 % dicen que no reciben capacitaciones por parte de los clientes.

### Interpretación de datos:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta se concluirían que el 50% de los trabajadores afirman que no reciben capacitaciones permanentes, mientras que el otro 50% de trabajadores afirman que sus capacitaciones son esporádicas, por tanto, llegarían a la conclusión de que el personal no se encuentra listo para brindar un adecuado trato al cliente, el mismo que afectara a la cartera de ingresos a la institución.

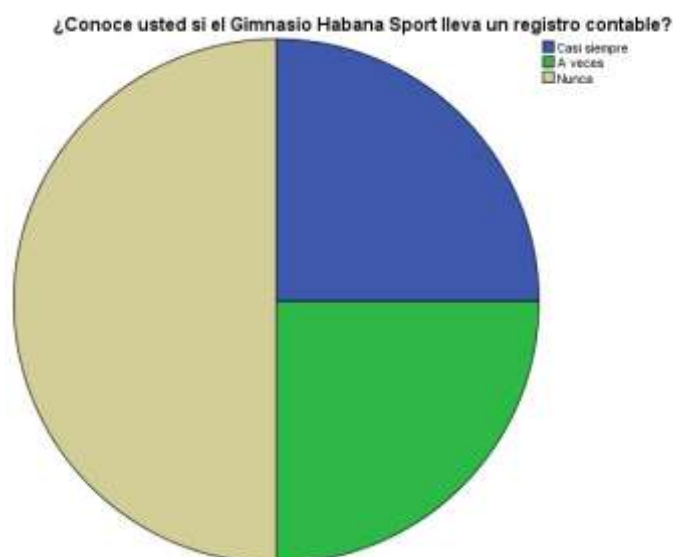
### Pregunta N ° 3

#### 3. ¿Conoce usted si el Gimnasio Habana Sport lleva un registro contable?

Tabla 17. Pregunta 3: Conocimiento de registro contable

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	1	25,0 %	25,0 %	25,0 %
	A veces	1	25,0 %	25,0 %	50,0 %
Validos	Nunca	2	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	Total	4	100,0 %	100,0 %	

Ilustración 17. Pregunta 3: Conocimiento de registro contable



### Análisis

Del 100 % de los encuestados, el 50 % de los encuestados han mencionado que nunca aplican un registro contable, el 25 % a mencionado que casi a veces y el 25 % que casi nunca.

### Interpretación de datos:

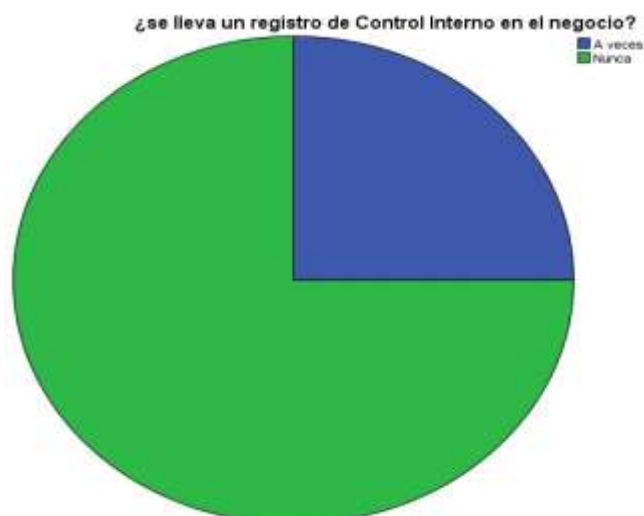
De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta se concluirían que el 50% de los trabajadores desconocen que el negocio carezca de un registro contable, mientras que el 25% afirman que el negocio realiza registros contables rara vez, y de forma totalmente empírica, y el otro 25 % ha manifestado que nunca se lleva un registro; por lo cual se concluiría que no se lleva un control contable en el negocio.

### Pregunta N ° 4 4. ¿Se lleva un registro de Control Interno en el negocio?

Tabla 18. Pregunta 4 - Registro Contable Interno

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	1	25,0	25,0	25,0
Validos	Nunca	3	75,0	100,0
	Total	4	100,0	

Ilustración 18. Pregunta 4 - Registro Contable Interno



### Análisis

Del 100 % de los encuestados el 75 %, han afirmado que nunca se lleva un Control Interno en la entidad, y el 25 % han mencionado que a veces lo realiza.

### Interpretación de datos:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta se podría concluir que el 75% del personal afirma que el negocio no cuenta con un registro de control interno, a su vez el 25% restante afirma que el negocio lleva un registro de control interno esporádicamente, por lo cual se concluiría que el negocio carece de un sistema de control interno lo cual generaría problemas más graves posteriormente en su rentabilidad.

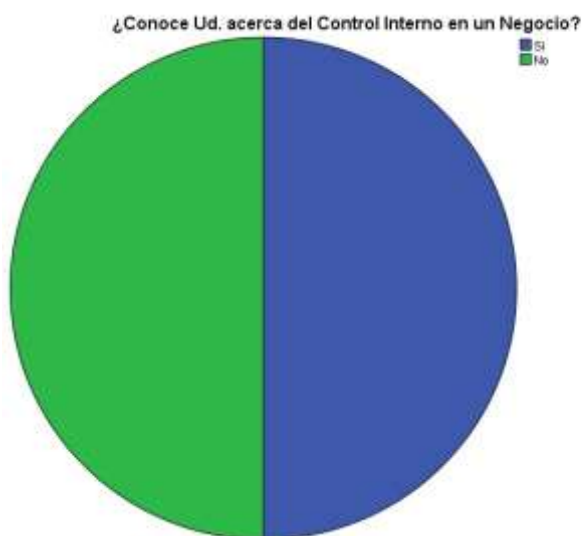
### Pregunta N ° 5

#### 5. ¿Conoce Ud. acerca del Control Interno en un Negocio?

Tabla 19. Pregunta 5 - Control Interno en un Negocio

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	2	50,0	50,0	50,0
	No	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Ilustración 19. Pregunta 5 - Control Interno en un Negocio



### **Análisis**

En la pregunta según el 100 % de los encuestados el 50 % conoce sobre el Control Interno de un negocio y el otro 50 % de ellos desconoce totalmente.

### **Interpretación de datos:**

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta se puede observar que el 50% de los trabajadores desconoce acerca del tema Control Interno mientras que el 50% restante conoce acerca del Control Interno, por ende, se concluiría que la mitad de trabajadores tienen desconocimiento del tema a los cuales se tiene que capacitar desde un principio, mientras el otro 50 % aportaría para esta capacitación facilitándola con sus conocimientos previos.

### **Pregunta N ° 6**

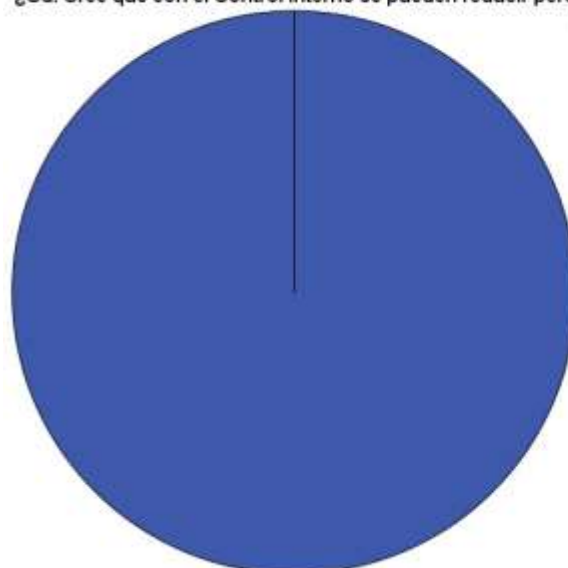
**6. ¿Ud. Cree que con el Control Interno se pueden reducir perdidas en el negocio?**

Tabla 20. Pregunta 6 - El Control Interno podría reducir pérdidas en el negocio

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos Si	4	100,0	100,0	100,0
No	0	0,00	0,00	0,00

Ilustración 20. Pregunta 6 - El Control Interno podría reducir pérdidas en el negocio

¿Ud. Cree que con el Control Interno se pueden reducir pérdidas en el negocio?



### Análisis

El 100 % de los encuestados ha afirmado que con un Control Interno se reducirían las personas de la entidad.

### Interpretación de datos:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta en su totalidad los trabajadores afirman que un sistema de Control Interno reduciría pérdidas en el negocio, de ahí la importancia de la implementación de un Sistema Contable para ayudar en la Administración del negocio.

### Pregunta N ° 7

## 7. ¿Cuál es el tratamiento que tiene la maquinaria en desuso?

Tabla 21. Preguntas 7 - Tratamiento que tiene la maquinaria en desuso

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Almacenan	1	25,0	25,0	25,0
Validos	Botan	1	25,0	25,0	50,0
	Venden	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Ilustración 21. Preguntas 7 - Tratamiento que tiene la maquinaria en desuso



### Análisis

Según los encuestados, el 25 % de ellos mencionan que la maquinaria es almacenada, el 25 % menciona que la botan y el 50 % menciona que la almacenas.

### Interpretación de datos:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta el 50% de los trabajadores afirman que la maquinaria en desuso es sometida a la venta, por su parte el 25% de trabajadores afirma que es almacenada, mientras que el 25% restante afirma que la maquina obsoleta es arrojada como desperdicio, por ende, se concluirá que los trabajadores no tienen claro cuál es el método a tratar ara la maquinaria en

desuso, lo cual conlleva pérdidas a largo plazo si no se da un buen uso de las mismas.

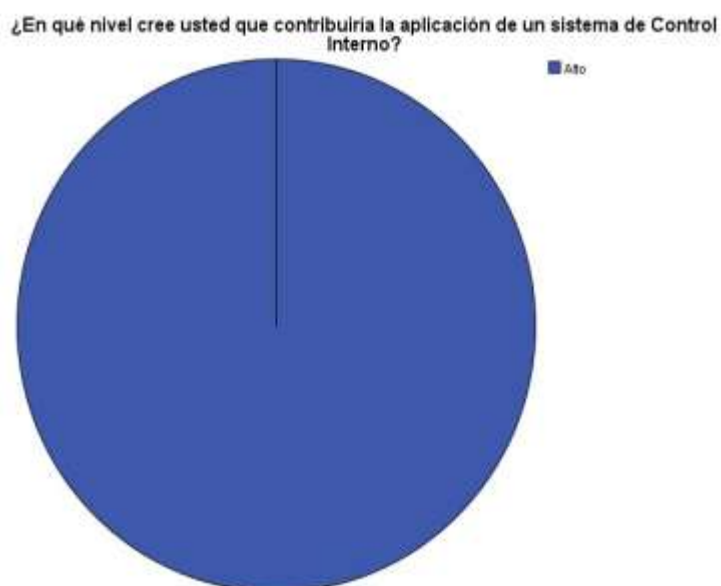
### Pregunta N ° 8

#### 8. ¿En qué nivel cree usted que contribuiría la aplicación de un sistema de Control Interno?

Tabla 22. Pregunta 8 – Contribución a la aplicación de un sistema de Control Interno.

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	4	100,0	100,0	100,0

Ilustración 22. Pregunta 8 – Aplicación de un sistema de Control Interno



### Análisis

En la totalidad, es decir el 100 % de los encuestados han aseverado que la aplicación de un sistema de Control Interno contribuiría a la entidad.

### Interpretación de datos:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta el 100% de los trabajadores del negocio afirman que un sistema de Control Interno contribuye altamente en el negocio, por tanto, es importante considerar la implementación de un sistema de

Control Interno en el gimnasio Habana Sport, para una mejor rentabilidad y conocimiento del estado real del negocio, sobre todo poder tomar decisiones.

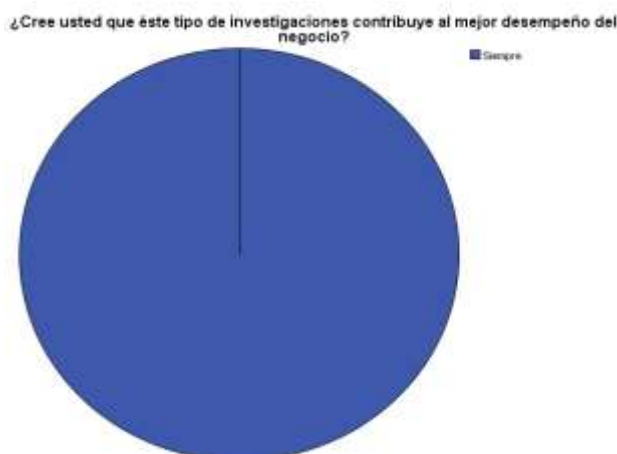
### Pregunta N ° 9

#### 9. ¿Cree usted que este tipo de investigaciones contribuye al mejor desempeño del negocio?

Tabla 23. Pregunta 9 - Contribución de la investigación desempeño del negocio

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	100,0	100,0	100,0

Ilustración 23. Pregunta 9 - Contribución de la investigación al desempeño del negocio



### Análisis

En la totalidad de los encuestados, han mencionado que la este tipo de investigación siempre contribuirá al desempeño de un negocio.

### Interpretación de datos:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta el 100% de los trabajadores del negocio afirman que los trabajos de investigación influyen a mejorar el desempeño del negocio, sobre todo a este tipo de negocios que descosen de llevar un Sistema de Control Interno para un mejor desempeño de su negocio, y de esa forma evitar pérdidas.

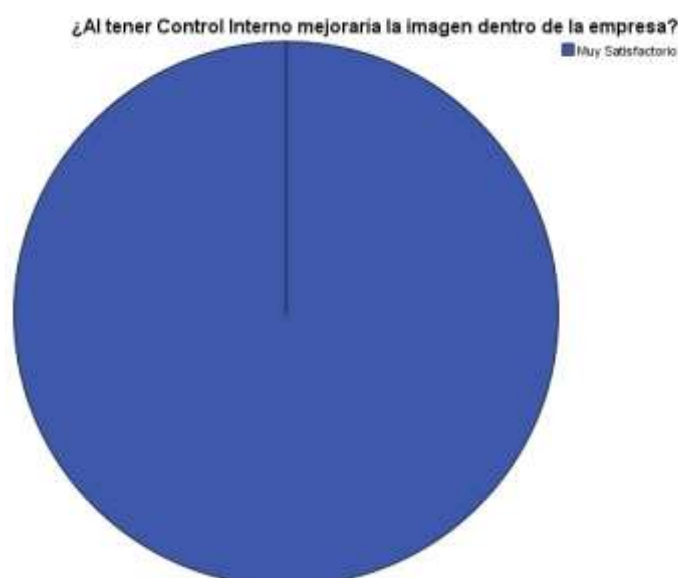
## Pregunta N ° 10

### 10. ¿Al tener Control Interno mejoraría la imagen dentro de la empresa?

Tabla 24. Pregunta 10 - El Control Interno mejora la imagen dentro de la empresa

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy Satisfactorio	4	100,0	100,0	100,0

Ilustración 24. Pregunta 10 - El Control Interno mejora la imagen dentro de la empresa



### Análisis

Del 100 %, la totalidad de encuestados han mencionados que la implementación de un Sistema de Control Interno mejora la imagen dentro de la empresa.

### Interpretación de datos:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta el 100% de los trabajadores afirman que el Control Interno mejorara el negocio de manera muy satisfactoria, por tanto, es importante considerar la existencia de tal sistema dentro del negocio.

**Análisis de la Entrevista dirigida al propietario del” Gimnasio Habana Sport”** La entrevista a realizar al Licenciado Stalin Miniguano tiene el objetivo de Obtener información sobre el Control Interno dentro del gimnasio “Habana Sport”

Tabla 25. Datos informativos de la entrevista

<b>DIRIGIDO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Propietario del Gimnasio Habana Sport	Stalin Miniguano	9 años

### **Interpretación de resultados:**

La entrevista realizada al propietario del Gimnasio Habana Sport, manifiesta que el negocio carece de un sistema de Control Interno el cual pueda regularizar las actividades del negocio, en el negocio existe cierta organización la cual es manejada de manera empírica por lo que se han presentado inconvenientes al momento de la realización de tareas por parte del personal, ocasionando pérdidas económicas en el mismo, puesto que el negocio carece de manuales de procedimientos en los cuales estén detalladas las actividades a cumplir.

Adicionalmente la falta de Control Interno en el negocio no solo genera inconvenientes a sus trabajadores, sino también a los clientes por lo cual se ha podido llegar a la conclusión que los ingresos mensuales van disminuyendo constantemente y los clientes se encuentran optando por la competencia. El propietario del negocio menciona el decrecimiento económico que el negocio se encuentra atravesando lo cual amenaza la permanencia del mismo.

Finalmente, manifiesta que es de suma prioridad tomar en cuenta la implementación de un Sistema de Control Interno en el negocio, el cual logre establecer políticas y manuales para mejorar las actividades, el desempeño laboral y que se pueda presentar mayor captación de clientes, evitando así las pérdidas económicas.

## CONCLUSIONES

- El control interno es el elemento administrativo que mayor relevancia posee al momento de planear, organizar y dirigir la empresa, de tal forma que es posible verificar si los objetivos se logran a través de las acciones de ella. Existen para ello 3 COSOS que se diferencian entre sí por el año en el que fueron divulgados y por aplicabilidad a las distintas empresas, que abarca desde los elementos de análisis previo hasta la evaluación posterior.
- Actualmente la empresa Habana Sport no ha realizado análisis de control interno de la empresa de forma adecuada, a pesar del pensamiento de que la implementación de un sistema de control interno sería beneficioso para la empresa. Desde la imagen corporativa hasta planes de marketing elaborados son los beneficios que puede traer un sistema de control interno.
- El control interno en la empresa consigue evidenciar ciertos desfases que presentan especialmente en el equipo de las instalaciones, de esta forma se plantea establecer políticas de registro y control de los activos fijos de la empresa para maximizar los beneficios o evitar las pérdidas derivadas de un mal manejo de activos fijos.

## RECOMENDACIONES

- Es importante que la empresa considere los beneficios del control interno, por medio de este mecanismo le será posible tomar mayor control sobre sus procesos que influyen en los elementos físicos y humanos que tiene la empresa.
- Se sugiere la implementación del Sistema de Control Interno enfocado en planta y equipo referente a instalaciones, el cual esta propuesto en este trabajo de titulación, con el objetivo de mejorar los procedimientos que incurren en la cuenta Planta y Equipo. Se recomienda al propietario del negocio implementar las políticas y procedimientos propuestos adicionales respaldados en el sistema de control enfocado a la cuenta Planta y Equipo y sus instalaciones de cualquier otra cuenta de acuerdo a las necesidades del negocio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abril, V. (2008). *Elaboración y Evaluación de Proyectos de Investigación*. Ambato: Programas de Maestría, Universidad Técnica de Ambato,
- Alvarado, M. (2017). Los gimnasios más completos de Quito. *El Comercio*.
- Badillo, J. (2008). *Administración de Riesgos (ERM)*”, Ambato.
- Business Insider Inc. (2017). Gimnasios a nivel mundial. *Business Insider Inc.*
- Campos, M. (2017). *Métodos de Investigación Académica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Carrillo, A. (2015). *Población y Muestra*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Castro, P. (2016). *Evaluación de los procedimientos de control Interno en el área de producción*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas: McGraw/Hill.
- Caviedes, J. (2012). *Propuesta de un Sistema Administrativo y Contable para el Gimnasio GYM*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Druker, P. (2013). <https://www.jramonet.com>. Obtenido de <https://www.jramonet.com>: [https://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/diagramas\\_flujo\\_jrf\\_v2013.pdf](https://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/diagramas_flujo_jrf_v2013.pdf)
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe COSO, I,II,III*.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. ECOE.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba: Grupo Editor.
- Hernández, D. (1998). *Metodología de la Investigación*. Interceramic.
- Informe COSO. (2017). *Los nuevos Conceptos del Control Interno*. COSO-Resumen.
- La Hora. (18 de septiembre de 2017). 13 mil estudiantes a clases en la Universidad Técnica de Ambato. *13 mil estudiantes a clases en la Universidad Técnica de Ambato*.
- Lo Mejor del Mundo, S.L. (2017). Sistema de control interno. GMM. López, F. (2009). *El análisis de contenido como método de investigación*. Huelva.

- Mantilla, D. (2007). *Control Interno*. Bogotá.
- Mantilla, S. (2007). *Control Interno: Informe COSO*. Bogotá: ECOE.
- Martens, S. P. (2010). *Investigación Documental*.
- Meléndez, J. (2015). *Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno*. Chimbote: Universidad Los Ángeles.
- Mendoza, H. S. (2008). Los métodos mixtos. En *Investigación Científica* (pág. 546).
- Moreno, C. (2012). "CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PROAVEC DE LA CIUDAD DE LATACUNGA AÑO 2012. Universidad Técnica de Ambato.
- Opencontent. (2003). <http://fccea.unicauca.edu.co>. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co: http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/opl.html>
- Páramo, B. (2013). *Propuesta para el Control Interno Basado en el Modelo Coco; y evaluación de la Gestión Operativa, al Centro Comercial la Playa Megastore, Ubicado en la Ciudad de Azogues, Provincia de Cañar Año 2013*. Cuenca:Universidad Politécnica Salesiana.
- Pérez, P. (2017). *Los cinco componentes del Control Interno*. De gerencia.
- Ponce, G. (2017). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de control interno para una empresa de servicios*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Rivera, A. (2012). [hhttps://iaia.org.ar](https://iaia.org.ar). Obtenido de [hhttps://iaia.org.ar: https://iaia.org.ar/revistas/normaria/Normaria11.pdf](https://iaia.org.ar: https://iaia.org.ar/revistas/normaria/Normaria11.pdf)
- Rojas, M. (2009). *Manual de Investigación y Redacción Científico*. Lima: Book Xpress,
- Santillana, J. (2001). *Establecimiento de Sistemas de Control Interno. La función de la Contraloría*. México: Paraninfo.
- Sanz, M. (2014). Fuentes Orales y Documentales en la Investigación. *Teruel*, 217-230.

- Seltz, C. (1998). *Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales*. Madrid.
- Solís, E. (2014). *El Sistema de control Interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Suárez, P. (2011). *Curso de Metodología de la Investigación*. Asturias: La Fresneda
- Valdivieso, F. (2014). *Diseño de un Sistema de Control Interno para Fideicomisos de Administración de Cartera, aplicado a la Gerencia Nacional de Negocios Fiduciarios y Titularización de la Corporación Financiera Nacional*. Universidad Central de Ecuador: Quito.
- Whittington & Pany. (2001). *Auditoría un Enfoque Integral*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Zambrano, J. (2015). *EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN: DE LA EMPRESA FABRICADORA DE CALZADO SB*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.

## ANEXOS

### ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Enfoque del Control Interno .....	12
Ilustración 2. Componentes del Control Interno.....	17
Ilustración 3. Categorías de procesamiento de la información.....	25
Ilustración 4. Tipos de control .....	26
Ilustración 5: Factores de información y comunicación .....	29
Ilustración 6. Tipos de supervisión .....	30
Ilustración 7. Ejemplo 1 .....	39
Ilustración 8. Ejemplo 2 .....	39
Ilustración 9. Ejemplo3 .....	40
Ilustración 10. Diferencias entre COSO I y COSO II.....	42
Ilustración 11. Componentes del COSO III .....	43
Ilustración 12. Organigrama .....	63
Ilustración 13. Proceso de compra .....	75
Ilustración 14. Existencia de mercaderías .....	79
Ilustración 15. Pregunta 1- Tiempo de trabajo .....	83
Ilustración 16. Pregunta 2 - Capacitaciones de atención al cliente.....	84
Ilustración 17. Pregunta 3: Conocimiento de registro contable.....	86
Ilustración 18. Pregunta 4 - Registro Contable Interno.....	87
Ilustración 19. Pregunta 5 - Control Interno en un Negocio .....	88
Ilustración 20. Pregunta 6 - El Control Interno podría reducir pérdidas en el negocio .....	89
Ilustración 21. Preguntas 7 - Tratamiento que tiene la maquinaria en desuso .....	90
Ilustración 22. Pregunta 8 – Aplicación de un sistema de Control Interno .....	91
Ilustración 23. Pregunta 9 - Contribución de la investigación al desempeño del negocio...92	
Ilustración 24. Pregunta 10 - El Control Interno mejora la imagen dentro de la empresa ...93	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de evaluación del control interno .....	23
Tabla 2. Matriz de evaluación del riesgo .....	24
Tabla 3. Componente de la Matriz de hallazgos.....	24
Tabla 4. Ventajas y desventajas del Método Narrativo.....	33
Tabla 5. Ejemplo de un cuestionario de Control Interno .....	34
Tabla 6. Técnicas e Instrumentos de recolección de información .....	53
Tabla 7. Plan de recolección de información .....	55
Tabla 8. Vinculación de objetivos, eventos, evaluación, de riesgo y respuesta al riesgo ....	61
Tabla 9. Evaluación del Control Interno .....	64
Tabla 10. Indicadores de porcentajes de riesgo .....	65
Tabla 11. Evaluación y respuesta al riesgo .....	71
Tabla 12. Cronograma operacional del Sistema de Control.....	76
Tabla 13. Matriz de registro de gastos .....	77
Tabla 14. Matriz de hallazgos.....	80
Tabla 15. Pregunta 1- Tiempo de trabajo .....	83
Tabla 16. Pregunta 2 - Capacitaciones de atención al cliente .....	84
Tabla 17. Pregunta 3: Conocimiento de registro contable .....	85
Tabla 18. Pregunta 4 - Registro Contable Interno .....	86
Tabla 19. Pregunta 5 - Control Interno en un Negocio .....	87
Tabla 20. Pregunta 6 - El Control Interno podría reducir pérdidas en el negocio .....	89
Tabla 21. Preguntas 7 - Tratamiento que tiene la maquinaria en desuso .....	90
Tabla 22. Pregunta 8 – Contribución a la aplicación de un sistema de Control Interno.....	91
Tabla 23. Pregunta 9 - Contribución de la investigación desempeño del negocio .....	92
Tabla 24. Pregunta 10 - El Control Interno mejora la imagen dentro de la empresa.....	93
Tabla 25. Datos informativos de la entrevista .....	94