



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

**“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO A LA EMPRESA PONDO WASI EC CIA.
LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ANGOCHAGUA DEL CANTÓN IBARRA,
AÑO 2022”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación:

Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio económico

Autor: Quilca Molina Byron David

Directora: Msc. Pupiales Proaño Jéssica Aracely

Ibarra – 2024

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	1004005243	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Quilca Molina Byron David	
DIRECCIÓN:		La Esperanza (Ibarra)	
EMAIL:		bdquilcam@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO:	N/S	TELÉFONO MÓVIL:	0988069429

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis del control interno a la empresa Pondo Wasi EC. CIA. LTDA., ubicada en la parroquia Angochagua del cantón Ibarra, año 2022.
AUTOR:	Quilca Molina Byron David
FECHA: DD/MM/AAAA	30 de enero de 2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
DIRECTORA:	Msc: Pupiales Proaño Jéssica Aracely
ASESORA:	Msc: Bedoya Guerrero María Alejandra

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 30 días del mes de enero de 2024

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: *Quiles Malina Byron David*

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, a los 30 días, del mes de enero de 2024

Msc. Jéssica Pupiales

DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de integración curricular, “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO A LA EMPRESA PONDO WASI EC CIA. LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ANGOCHAGUA DEL CANTÓN IBARRA, AÑO 2022” el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para fines legales pertinentes.

JESSICA
ARACELY
PUPIALES
PROANO

Firmado digitalmente
por JESSICA ARACELY
PUPIALES PROANO
Fecha: 2024.01.30
12:01:38 -05'00'

Msc. Jéssica Pupiales

C.C: 1004615553

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO A LA EMPRESA PONDO WASI EC CIA. LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ANGOCHAGUA DEL CANTÓN IBARRA, AÑO 2022” elaborado por Byron David Quilca Molina previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA., aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

JESSICA
ARACELY
PUPIALES
PROANO

Firmado digitalmente
por JESSICA ARACELY
PUPIALES PROANO
Fecha: 2024.01.05
12:01:38 -0500'

Msc. Jéssica Pupiales

C.C.: 1004615553

MARIA
ALEJANDRA
BEDOYA
GUERRERO

Firmado digitalmente
por MARIA ALEJANDRA
BEDOYA GUERRERO
Fecha: 2024.01.24
11:41:09 -0500'

Msc. Alejandra Bedoya

C.C.: 1002343232

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de tesis a mis padres, quienes siempre han sido los pilares fundamentales en cada etapa de mi vida, por brindarme su apoyo incondicional en cada difícil situación y así mismo quienes me han enseñado los valores más importantes que guían mis acciones. Agradezco por su amor, paciencia y sacrificios, lo cuales me alientan a seguir adelante con mis objetivos. Les dedico este trabajo con todo mi corazón como muestra de agradecimiento por todo lo que han hecho por mí.

David Quilca

AGRADECIMIENTO

Expreso mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que contribuyeron al éxito de mi trabajo de tesis. En primer lugar, a mi directora de tesis por la paciencia, comprensión, apoyo y guía. En segundo lugar, al gerente de PONDO WASI EC., y todos quienes conforman parte de esta prestigiosa empresa, por su disposición y colaboración para proporcionar información requerida. Además, agradezco a mis amigos y compañeros por brindarme amistad, motivación y apoyo durante todo el proceso de investigación. Finalmente, un agradecimiento especial a mi familia y amigos cercanos por su amor, motivación y apoyo incondicional y por creer todo el tiempo en mí. Este logro es también gracias a ustedes.

David Quilca

RESUMEN EJECUTIVO

El control interno es una herramienta esencial de gestión útil para mejorar el desempeño administrativo y financiero, permite a las empresas identificar y administrar los riesgos que pueden afectar el rendimiento y logro de objetivos. También ayuda a establecer procesos confiables, garantiza el cumplimiento de políticas y normativas legales promoviendo una cultura ética y responsable. La presente investigación tiene como objetivo analizar el control interno a la empresa PONDO WASI EC CIA. LTDA. ubicada en la Parroquia Angochagua del cantón Ibarra, en el año 2022, para el cual se utilizó tipo de investigación descriptiva, mediante métodos inductivo y deductivo, con enfoques cuantitativo y cualitativo, a través de la aplicación del cuestionario de control interno COSO 1 y una entrevista general con asignación al gerente administrativo y contador de la empresa, mediante las cuales se logró identificar ciertas debilidades o falencias existentes en la ámbito administrativo al no disponer de un sistema de control interno, además, la ausencia de flujogramas de procesos y organigrama empresarial, lo cual, las actividades y procesos no son gestionados de manera sistematizada, sin embargo, la entidad realiza el desarrollo en base a manual interno propio, el cual detalla claramente las principales actividades, responsabilidades y procesos a desarrollarse en áreas establecidas. En virtud de dichos inconvenientes, la inaplicación de mencionados controles puede provocar irregularidad en el área administrativa, lo cual dificultad en la toma de decisiones y falta de claridad jerárquica en las responsabilidades y funciones de cada empleado.

Palabras claves: Control interno, normativa, gestión, eficacia, técnicas, riesgo.

EXECUTIVE SUMMARY

Internal control is an essential management tool useful for improving administrative and financial performance, it allows companies to identify and manage risks that may affect performance and achievement of objectives. It also helps establish reliable processes, guarantees compliance with legal policies and regulations, promoting an ethical and responsible culture. The objective of this investigation is to analyze the internal control of the company PONDO WASI EC CIA. LTDA. located in the Angochagua Parish of the Ibarra canton, in the year 2022, for which a descriptive type of research was used, through inductive and deductive methods, with quantitative and qualitative approaches, through the application of the COSO 1 internal control questionnaire and a general interview with assignment to the administrative manager and accountant of the company, through which it was possible to identify certain weaknesses or shortcomings existing in the administrative field by not having an internal control system, in addition, the absence of process flowcharts and business organization chart, which, the activities and processes are not managed in a systematized manner, however, the entity carries out the development based on its own internal manual, which clearly details the main activities, responsibilities and processes to be developed in established areas. Due to these drawbacks, the non-application of aforementioned controls can cause irregularities in the administrative area, which makes decision-making difficult and lack of hierarchical clarity in the responsibilities and functions of each employee.

Keywords: Internal control, regulations, management, effectiveness, techniques, risk.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento de problema.....	2
<i>Pregunta de investigación:</i>	4
Justificación	4
Objetivos.....	6
<i>Objetivo General</i>	6
<i>Objetivos específicos</i>	6
Capítulo 1: Marco Teórico.....	7
Marco referencial	7
Empresas	9
<i>Gestión administrativa</i>	9
<i>Gestión financiera</i>	12
Control Interno.....	15
<i>Importancia del control interno</i>	15
<i>Objetivos del Control Interno</i>	16
<i>Principios del control interno</i>	16
<i>Clasificación del Control Interno</i>	18
<i>Métodos de Evaluación del Control Interno</i>	19
Herramientas del control interno	20
El COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)	20
<i>Ambiente de control</i>	22
<i>Evaluación de los riesgos</i>	23

<i>Actividades de control</i>	23
<i>Información y comunicación</i>	23
<i>Monitoreo y seguimiento</i>	24
Marco Legal	24
Capítulo 2: Materiales y Métodos	26
Tipos de investigación	26
<i>Investigación descriptiva</i>	26
<i>Investigación explicativa</i>	26
Métodos de investigación	27
<i>Método Científico</i>	27
<i>Método Inductivo y Deductivo</i>	27
Técnicas de investigación	27
<i>Cuestionario</i>	27
<i>Entrevista</i>	28
Instrumentos de investigación.....	29
Matriz de operacionalización de variables.....	30
Capítulo 3: Resultados y Discusión	32
Cuestionario de control interno.....	32
<i>Análisis del componente ambiente de control</i>	35
<i>Análisis del componente evaluación de riesgos</i>	39
<i>Análisis del componente actividades de control</i>	44
<i>Análisis del componente de información y comunicación</i>	47
<i>Análisis del componente monitoreo y seguimiento</i>	49

<i>Análisis de cumplimiento de normativa</i>	53
Hoja de observación.....	53
Entrevista	56
<i>Análisis de entrevista</i>	59
Hoja de hallazgos	60
Matriz FODA (interna y externa)	62
Estrategias FO FA DO DA	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
Conclusiones.....	66
Recomendaciones	67
Bibliografía	68
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Ratios financieros</i>	14
Tabla 2 <i>Normativa legal</i>	25
Tabla 3 <i>Matriz de relación u operacionalización de variables</i>	30
Tabla 4 <i>Componente ambiente de control</i>	32
Tabla 5 <i>Componente evaluación de riesgos</i>	36
Tabla 6 <i>Componente actividades de control</i>	40
Tabla 7 <i>Componente información y comunicación</i>	45
Tabla 8 <i>Componente supervisión y monitoreo</i>	47
Tabla 9 <i>Cumplimiento de normativa</i>	50
Tabla 10 <i>Elaboración de hoja de observación</i>	53
Tabla 11 <i>Elaboración de entrevista</i>	56
Tabla 12 <i>Elaboración de hoja de hallazgos</i>	60
Tabla 13 <i>Desarrollo matriz FODA</i>	62
Tabla 14 <i>Desarrollo matriz de estrategias FO FA DO DA</i>	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Árbol de problemas</i>	4
Figura 2 <i>Componentes del proceso administrativo</i>	11
Figura 3 <i>Componentes del COSO I</i>	22
Figura 4 <i>Ambiente de control</i>	35
Figura 5 <i>Evaluación de riesgos</i>	39
Figura 6 <i>Actividades de control</i>	44
Figura 7 <i>Información y comunicación</i>	47
Figura 8 <i>Monitoreo y seguimiento</i>	49
Figura 9 <i>Cumplimiento de normativa</i>	52

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre el análisis del control interno de la empresa PONDO WASI EC., ubicada en la parroquia Angochagua del cantón Ibarra del año 2022, siendo un factor esencial dentro de la estructura empresarial para mantener la integridad financiera y operativa, asegurar su estabilidad y crecimiento de la misma.

La gestión del control interno mantiene y asegura la integridad de los activos y optimiza el uso de sus recursos para sacar el mayor provecho de ellos, y obtener información tanto financiera como administrativa que ayude a la toma de decisiones acertadas y garantice que las operaciones se direccionen a las normativas y leyes aplicables.

De esta manera PONDO WASI EC., será evaluado para evidenciar el análisis del control interno con la finalidad de identificar posibles falencias y proponer acciones correctivas administrativas y contables, y contribuir el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Para aquello, se realizó un análisis técnico basado en 4 capítulos que son presentados a continuación:

Capítulo 1.- Se desarrolla el planteamiento del problema que se investigó las causas y los efectos previos encontrados, además de la justificación basada a investigaciones y casos similares relevantes, así como también de objetivos tanto general como específicos para la determinación investigación.

Capítulo 2.- Se presenta los términos y fundamentos teóricos y legales que justifican el desarrollo de la presente investigación, mediante la revisión y análisis de información confiable y verificables como: libros, artículos científicos, trabajos de integración curricular. Estas fuentes de investigación contribuyen a la adecuada comprensión y orientación del trabajo.

Capítulo 3.- Se determina la metodología de la investigación para identificar y recolectar datos cualitativos y cuantitativos, así como métodos, técnicas y herramientas de instrumentos con

el fin de llevar a cabo el desarrollo de la investigación de forma ordenada, rigurosa, confiable y efectiva.

Capítulo 4.- Consta de la recolección de resultados obtenidos del planteamiento y ejecución de instrumentos, así como la comprobación de la hipótesis de estudio. La información obtenida será analizada e interpretada para conclusiones y recomendaciones que contribuirán en el desarrollo de los objetivos empresariales.

Planteamiento de problema

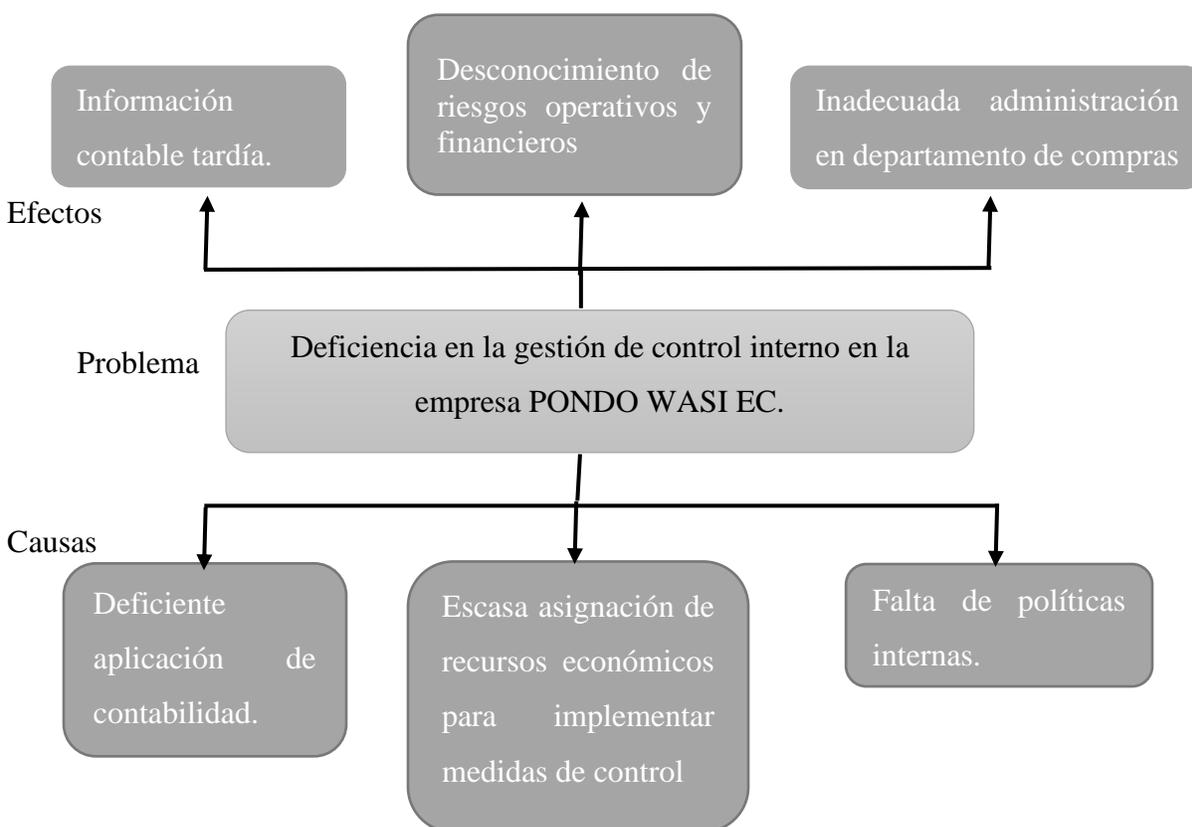
PONDO WASI EC es un emprendimiento que opera desde el año 2017, ubicado en la parroquia de Angochagua, cantón Ibarra, provincia de Imbabura. Ofrece turismo rural vivencial y rescate cultural mediante: un restaurante con abundancia gastronomía tradicional 100% orgánica, hospedaje en habitaciones rústicas, turismo rural comunitario, música tradicional, ceremonias de temazcal, museo, avistamiento de flora y fauna, eventos sociales, entre otros.

Según INEC (2022) el 8% de las empresas del país son pequeñas y medianas (PYMES). Aquellas son asignadas como emprendimientos, artesanales y familiares, mismas que se manejan empíricamente sin ninguna técnica, esta falta de conocimiento hace énfasis en la deficiente gestión de control interno, como consecuencia ha obligado llevar a los negocios sin el debido proceso ocasionando fracasos y pérdidas económicas que se pueden evitar con previsiones coherentes (p.17).

La inaplicación de políticas de control interno en base al código legal, refleja imparcialidad e inconformidad al momento de desarrollar gestiones administrativas y a su vez financieras que puede traer como consecuencia riesgos financieros que derivan a un ineficiente control de las cuentas por cobrar y problemas de pago al proveedor. Barrios (2019) expresa:

En la actualidad, el entorno en el que se desenvuelven las organizaciones es cada vez más complejo, ambiguo, incierto y volátil, por lo que cada vez son más los riesgos a los que deben enfrentarse. Por todos estos motivos, las organizaciones deben crear un aseguramiento continuo y actualizado de que los controles funcionan, de forma que los riesgos puedan ser mitigados y permitan adaptarse al cambio. Este entorno cambiante incrementa la necesidad de la implantación de un buen sistema de control interno, que detecte y controle los riesgos a los que se enfrenta la organización dentro de unos niveles admisibles (p. 43).

De acuerdo con los controles deficientes de administración, falta de conocimiento o capacitaciones no desarrolladas al personal asignado, los efectos son de carácter crítico; recursos insuficientes para gestionar posteriores procedimientos como: adquisición de materia prima, pagos a proveedores, pagos a entidades financieras, pago de intereses a accionistas, inversiones, entre otros.

Figura 1*Árbol de problemas.**Nota:* Elaboración propia***Pregunta de investigación:****¿Cómo ha influido en la empresa PONDO WASI EC., la deficiencia de gestión de control interno?***Justificación**

La presente investigación comprende la importancia de la aplicación y medición del control interno con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los objetivos en entidades turísticas, así como también desarrollar estándares correctivos y reducir inestabilidad en operaciones contables y administrativas.

El control interno analiza la eficiencia y eficacia de las operaciones y movimientos administrativos y el cumplimiento de políticas vigentes, esto implica mayores estándares de

efectividad en los objetivos. “El Control Interno es un proceso efectuado en todos los niveles de una organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos corporativos.” (Gómez & Lazarte, 2019, p. 2).

El mantener el adecuado manejo simboliza seguridad, confianza y credibilidad en el ámbito administrativo, así como también evalúa procesos y operaciones para prevenir o minimizar riesgos, en su efecto no alterar lineamientos de control organizacional ni factores de liquidez.

Es primordial para las organizaciones turísticas disponer de un sistema de control porque garantiza la calidad de servicio ofrecido y por ende aumenta la rentabilidad, además es “útil en la toma de decisiones gerenciales ya que permite establecer parámetros totalmente eficientes y eficaces para el crecimiento de la compañía” (Castro & Guzmán, 2019, p. 3)

El Control Interno busca brindar una seguridad razonablemente de que, en el proceso de alcanzar los objetivos institucionales, también se alcanzarán objetivos gerenciales relacionados con la calidad de los servicios públicos que se prestan, el cumplimiento del marco normativo, haciendo un buen uso del recurso público. (Salazar, 2014, pág. 3)

Mediante el estudio oportuno de la aplicación de un control interno permite tener una ventaja competitiva, de esta manera se puede conocer de cerca las falencias y mejorarlas, además se puede hacer frente a las demandas de los clientes, garantizando el servicio de calidad a tiempo. La rentabilidad de la empresa depende mucho de las decisiones que se tomen y de la eficiencia que tengan de las mismas, para ello es importante las políticas establecidas ya que se tiene lineamientos las cuales seguir.

El desarrollo del control interno beneficia a las empresas aplicantes y por supuesto gozarán de los resultados, sin embargo, realiza énfasis de cortesía lucrativa como generación de empleo a residentes de la parroquia, a lugares de actividades económicas como tiendas, restaurantes,

licorerías, artesanías, cooperativa de transportes rurales, entre otros. Las empresas turísticas brindan acciones de motivación y compromiso a los alrededores.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar el control interno a la empresa PONDO WASI EC CIA. LTDA. Ubicada en la Parroquia Angochagua del cantón Ibarra, año 2022.

Objetivos específicos

- Determinar situaciones negativas del control interno en el ámbito administrativo en la empresa PONDO WASI EC.
- Identificar posibles deficiencias de control interno referente a procesos financieros en la entidad.
- Establecer el cumplimiento de la normativa con el fin de mejorar la gestión administrativa y financiera.

Capítulo 1: Marco Teórico

La aplicación de control interno como instrumento operacional sirve para la adecuada toma de decisiones, lo cual previenen riesgos, protegen activos e intereses de empresas de cualquier índole. Se han encontrado varias investigaciones internacionales y nacionales con bases teóricas y metodológicas relacionadas con este estudio de investigación.

Marco referencial

A nivel internacional, la investigación realizada por los autores: Leudis Vega y Fernando Marrero, titulado “Evolución del control interno hacia una integración total” en Cuba (2021), tiene como objetivo evidenciar la evolución histórica global del control interno y sus particularidades en Cuba, hacia un desarrollo destacado por su integración a los controles del sistema organizacional. Se realizó una búsqueda bibliográfica sobre los principales cambios en la historia del control interno y se describe un control moderno caracterizado por una integración a los controles organizacionales.

Los resultados obtenidos por los autores demuestran que el control interno fue descubierto y ha transitado por cuatro etapas: Primera etapa génesis: es en donde aparecen los primeros registros para controlar las operaciones de los negocios. Segunda etapa cambios: donde se comienza a hablar del control interno, definido como un conjunto de medidas para las organizaciones con el propósito de prevenir fraudes y evitar errores del personal. Tercera etapa desarrollo: es donde se amplían sus objetivos del control interno debido al ambiente competitivo y hostil que tenían que enfrentar las empresas para continuar el curso hacia las metas de rentabilidad y de cumplimiento de la misión. Y cuarta etapa (integración) se desarrolla en el centro del sistema empresarial, adoleciendo fortalecer la integración con herramientas como el cuadro de mando integral y la gestión por procesos.

A nivel internacional, la investigación realizada por los autores: Emma Mendoza, Jhon Boza y Leudis Vega, titulado “Diagnóstico de la fiabilidad del control interno en una entidad hotelera a través de sus procesos clave” en Cuba (2018), tiene como objetivo diagnosticar la fiabilidad del control interno en una entidad hotelera, se fundamentó en la metodología del estudio con énfasis en el método matemático diseñado para detectar las debilidades del sistema de control interno, mediante la aplicación de las redes de Petri en el modelo de procesos, lo cual, constituye implementación en la detección de punto críticos para el control interno.

Los resultados obtenidos determinan que la entidad presenta un alto control de 69,16% de fiabilidad, permitiendo detectar debilidades en su sistema de control interno.

A nivel nacional, la investigación realizada por los autores: Rosa Torres, Ketty Hurtado, Mayra García y Fabián Morán “Análisis sobre elementos del control interno y gestión de la calidad en empresas hoteleras” de la Universidad Técnica de Cotopaxi (2021), tiene como objetivo evaluar el nivel de ciertos elementos del control interno y la gestión de la calidad. Se aplicaron métodos teóricos y empíricos de investigación como el método histórico y sistémico, y de observación, se aplicó una encuesta a los gerentes administrativos de dichos hoteles y se analizaron los datos con técnicas estadísticas como parte de la medición científica.

Se determinó que en estas empresas resulta importante el ambiente de control, el monitoreo de la satisfacción del cliente, la implementación de controles en el área de calidad y la estructuración formal de departamentos para atender dichas actividades, lo que a futuro puede contribuir a la integración de los sistemas de control interno y gestión de la calidad.

Los resultados obtenidos determinan la importancia de implementar controles en el área de calidad y en la estructura formal de los departamentos, para cumplir de mejor manera los procesos

y actividades lo que a futuro pueda contribuir a la integración de los elementos de control interno y gestión.

Mediante las investigaciones realizadas, las empresas pueden solventar dudas e inconvenientes con resoluciones concretas, además de mejorar la gestión del control interno con la aplicación de métodos de evaluación en el ámbito administrativo y por ende realizar acciones correctivas, para fortalecer las operaciones institucionales, por ese motivo se ha tomado como referencia estas bibliografías, considerando la similitud con la situación actual de la empresa PONDO WASI EC.

Empresas

Las empresas en el Ecuador son fundamentales para el desarrollo social y económico de la sociedad, generan empleo, buscan beneficio económico a través de una cierta actividad, (Guerrero, 2018, p. 2) su actividad principal es la satisfacción de las necesidades de los clientes lo cual contribuyen al crecimiento del país.

“En el Ecuador el 40,8% de las empresas son de servicios”, son importantes en el ámbito comercial (Guerrero, 2018, p. 2), los objetivos son ofrecer soluciones efectivas y eficientes al cliente porque siempre han girado en torno al alcance de las necesidades del consumidor (Brito, Pitre, Cardona 2020, p. 2). Estas empresas son el motor clave porque desarrollar la economía de un país.

Gestión administrativa

La gestión administrativa determina la planificación, el control y la organización de una empresa, tiene la capacidad de controlar y dirigir el propósito de actividades institucionales, además (Mendoza & Moreira, 2021, p. 11) permite prevenir y preparar a la misma para actuar de forma oportuna ya que de ello depende la solvencia financiera.

En el Ecuador “hoy en día, toda empresa de cualquier tipo y tamaño, puede contar con una buena gestión administrativa gracias a los avances tecnológicos y a la disponibilidad de herramientas accesibles, que acompañen el crecimiento y desarrollo de las mismas”. (Gavilánez et al., 2018, p. 11)

Una adecuada gestión administrativa implica la implementación de políticas y procedimientos que “permite desarrollar elementos y tácticas relacionadas con los conflictos, en pro de poderlos aprovechar y crear nuevas opciones”. Esto ayuda a que la empresa sea más competitiva y también maximice los beneficios. (Duque, 2018, p. 53)

Procesos administrativos

Son un conjunto de actividades y funciones que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar los estándares de una organización con el propósito de cumplir objetivos administrativos.

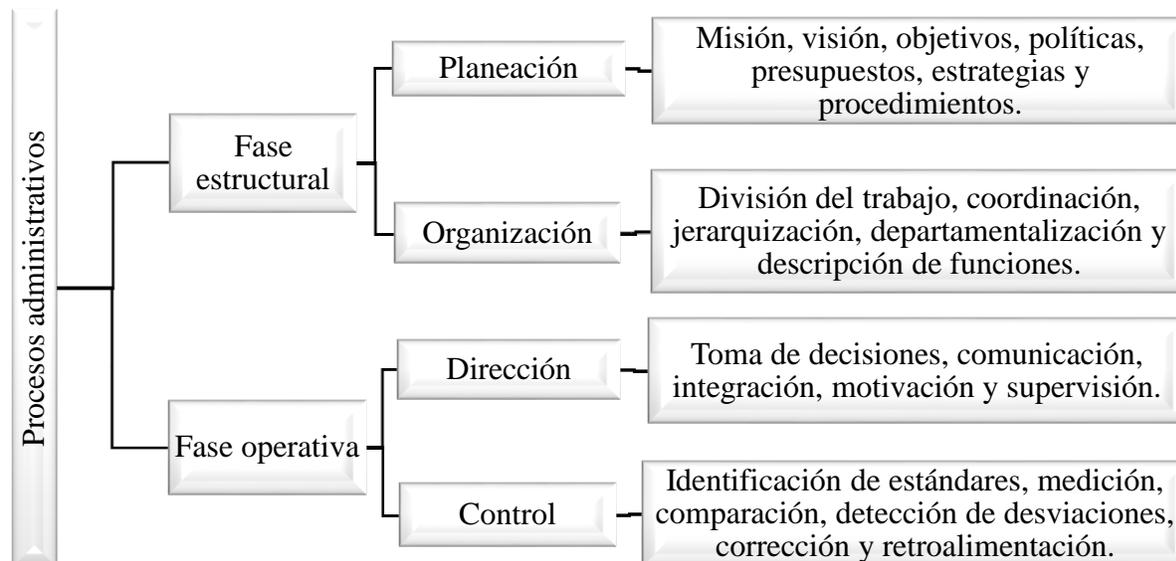
El proceso administrativo es el instrumento por medio del cual el administrador o quien ejerza sus funciones, logra cumplir sus objetivos empresariales. Es el compendio de fases, etapas o pasos de carácter sucesivo, que permiten el logro de los objetivos trazados de manera integral. (Duque, 2018, p. 46)

Componentes del proceso administrativo

Los componentes del proceso administrativo son las fases que conforman el ciclo de gestión de una organización. Los principales componentes del proceso administrativo son:

Figura 2

Componentes del proceso administrativo



Nota: (Duque, 2018, p.46)

Herramientas de gestión administrativa

Las herramientas administrativas son recursos y sistemas que se utilizan para facilitar y mejorar la gestión de las actividades administrativas. Las principales herramientas de gestión administrativas son: gestión de recursos humanos, herramientas de comunicación y sistemas de gestión de clientes (CRM).

Gestión de recursos humanos

Se refiere a los recursos y sistemas que utilizan para facilitar y mejorar el desarrollo de las funciones relacionados con el personal de una empresa, así mismo, están diseñadas para ayudar en temas de contratación, el seguimiento del desempeño, la gestión de la nómina, capacitaciones y desarrollo de los trabajadores.

Herramientas de comunicación

Son aplicaciones que se utilizan para facilitar la comunicación efectiva dentro de una organización y entre sus diversos departamentos, y miembros del establecimiento. Son

herramientas de suma importancia para garantizar una comunicación clara y precisa, como resultado brindan efectiva gestión administrativa. Por ejemplo: correos electrónicos, mensajería instantánea, zoom, Microsoft Teams, entre otros.

Sistema de gestión de clientes (CRM)

Se trata de herramientas tecnológicas que se usan para administrar y mejorar la relación con el cliente, optimizando el flujo de trabajo, personalizando las estrategias y brindando un mejor servicio. Los principales componentes son: gestión de datos, seguimiento de clientes, comunicación y colaboración, análisis y reportes y automatización de tareas. (Mero, 2018, pp. 8-12)

Gestión financiera

La gestión financiera permite controlar y supervisar los recursos de una organización, así a alcanzar objetivos a corto y largo plazo, (Báez, 2018, p. 15) con el fin de cubrir gastos y garantizar que funcione de manera eficaz y eficiente. Según (Fajardo & Soto, 2018) expresa que:

Involucra la administración de los recursos que posee la empresa, cuya responsabilidad se asigna a una persona conocida como gestor o contralor, el cual es el encargado de administrar financieramente la empresa, llevando un control adecuado de los ingresos y los egresos que concurre en la organización, teniendo como contraparte la maximización de los recursos económicos de la misma. (p. 20)

Es importante considerar que las entidades requieren del cumplimiento de normas y principios que contribuyan al logro de los objetivos, los cuales son evaluados mediante el control interno administrativo, operativo y financiero, “para lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, acatamiento de leyes vigentes y adhesión”. (Gómez & Lazarte, 2019, p. 4)

Gestión de procesos financieros

Son las actividades donde se registran las transacciones y ajustes en áreas contables, son realizados para gestionar y administrar recursos financieros garantizando la rentabilidad y liquidez (Huacchillo, Ramos & Pulache, 2020, p. 8). Estos procedimientos son fundamentales para la adecuada toma de decisiones financieras.

Herramientas de gestión financiera

Según (Armijos et al., 2020, p. 6) afirma que, “estos instrumentos financieros permiten visualizar con exactitud qué camino debe tomar la empresa; por tal razón es de mucha importancia que los directivos demuestren adecuada aptitud y actitud al momento de decidir.” La adecuada implementación de aquellos mecanismos conlleva a establecer un ámbito de trabajo contable eficaz y preciso, por ello los directivos de las organizaciones realizan estrategias financieras en base a herramientas principales que son:

Presupuesto

Es una herramienta de planificación y control que permite asignar y estimar recursos físicos y monetarios, puede ser elaborado para cualquier área de la empresa. La información que se adquiere se consigna en documentos denominados cédulas presupuestarias, las mismas que pueden ser globales, sumarios y analíticos dependiendo del caso (Armijos et al., 2020, p. 7).

Análisis financiero

Es el estudio e interpretación de la contabilidad, consiste en mostrar la realidad económica financiera actual y a futuro. Según Báez (2018) “cada estado financiero posee un componente muy significativo, el cual permite simplificar de una mejor manera y llegar a la obtención de un buen resultado”. (p. 11)

Indicadores de gestión financiera

Son herramientas que permiten medir y evaluar en porcentaje los niveles de desempeño financiero, además, realiza diagnósticos para identificar fortalezas y debilidades en un periodo determinado (Armijos et al., 2020, p. 8). Estos indicadores proporcionan información sobre liquidez, endeudamiento y rentabilidad; algunos ejemplos de ratios de gestión financiera a continuación:

Ratios financieras

Tabla 1

Ratios financieros

Ratio	Definición	Indicadores	Fórmula
Liquidez	Es la capacidad que tiene la empresa para hacer frente al pago de sus deudas que vencen a corto plazo.	-Razón corriente	-Activo corriente / Pasivo corriente
		-Prueba ácida	-Activo corriente inventario / Pasivo corriente
		-Prueba defensiva	-Caja - Banco / Pasivo corriente
		-Capital de trabajo	-Activo corriente / Pasivo corriente = %
		-Periodo promedio de cobranza	-Cuentas por cobrar por días en el año / Ventas anuales a crédito = días.
		-Rotación de cuentas por cobrar	-Ventas anuales a crédito / Cuentas por cobrar.
Gestión	Indica la eficiencia con lo que la empresa utiliza sus activos para generar ventas.	-Rotación de cartera	-Cuentas por cobrar promedio * 360 / Ventas = días
		-Promedio pago a proveedores	-Cuentas por pagar promedio * 360 / compras a proveedores = días.
		-Rotación caja bancos	-Caja Bancos * 360 / Ventas
		-Rotación de activo	-Ventas / Activo fijo
Endeudamiento	Proporciona la financiación ajena con la que cuenta la empresa y sus recursos propios.	-Estructura de capital	-Pasivo total / patrimonio = %
		-Endeudamiento	-Pasivo total / Activo total = %
Rentabilidad	Permite evaluar el resultado de la eficiencia en la	-Rendimiento sobre patrimonio	-Utilidad neta / Patrimonio accionistas = %
			-Utilidad neta / Activo total = %

gestión	y	-Rendimiento sobre	
administración	de	inversión	-Ventas – Costos de ventas / Ventas = %
los recursos		-Margen de utilidad	
económicos	y	bruta	-Utilidad neta / Ventas netas = %
financieros.		-Utilidad neta	

Nota: (Armijos et al., 2020, pp. 9-10)

Control Interno

El control interno es un sistema integrado por un conjunto de procedimientos, normas, políticas y directrices que son establecidos por una autoridad de determinada organización, (Gómez & Lazarte, 2019, p. 4) con el fin de proteger los recursos económicos, detectar fraudes y prevenir riesgos, con el fin de cumplir los objetivos y misiones empresariales.

Según COSO (2013) dentro de las siguientes categorías están:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad (Sanabria-Boudri, 2021), con el objeto de proporcionar información razonable, garantizar la eficiencia del uso de los recursos, salvaguardar los activos y así lograr el cumplimiento de los objetivos,

Importancia del control interno

Vásquez (2016) expresa que “el control interno no debe ser sinónimo de fiscalización, sino de prevención. El monitoreo ya supervisión continuas permiten el logro de las metas y los objetivos organizacionales.” (p. 13) Es decir, ayuda a conseguir los objetivos, aumentar la rentabilidad, y prevenir la pérdida de los recursos.

Gamboa, Puente y Vera (2016) afirman que “el control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas.” (pág. 1) Instrumento eficaz que permite lograr la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades institucionales.

Objetivos del Control Interno

Según Ramos (2015) expresa que “El objetivo interno está orientado a ofrecer una garantía razonable del cumplimiento del plan de organización y son los siguientes:” (p. 186)

- Promover operaciones metodológicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preserva al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes, reglamentos y estimar al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y representados a través de información oportunos.

Es decir, el control interno permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, además de ser una herramienta de apoyo para la administración en el proceso de toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión.

Principios del control interno

Según Aguirre (2020) define que: “Los principios de control interno son aplicaciones de acciones correctivas que requieren que la administración establezca procedimientos para

garantizar que los activos de la empresa estén protegidos.” (p. 6) Se utilizan para establecer procesos estandarizados que salvaguarden los activos e intereses de una empresa.

Algunos principios del control interno según Ramos (2015) son:

El principio de igualdad

Velar porque las actividades estén orientadas hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

El principio de moralidad

Todas las operaciones realizan acatando las normas, los principios éticos y morales que rigen organización y la sociedad.

El principio de eficiencia

La provisión de bienes o servicios se haga al mínimo costo, aprovechando al máximo el uso de los recursos disponibles.

El principio de economía

Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

El principio de celeridad

Consiste en la capacidad de respuesta oportuna, a las necesidades que atañen a el ámbito de competencia.

Los principios de imparcialidad y publicidad

Obtener la mayor transparencia, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en los intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

El principio de valoración de costos ambientales

La reducción al mínimo de impacto ambiental negativo en la conducción de las actividades rutinarias.

Clasificación del Control Interno

Según Vagni (2018) expresa “Actualmente, se considera que el control interno comprende no solo las actividades de contabilidad y finanzas, sino que también incluye actividades de gestión. Según el tipo de funciones el control interno se puede clasificar en administrativo y contable.” (p. 16) la clasificación del control interno es indispensable porque permite a una empresa identificar y comprender los tipos de riesgos a los que está expuesta y enfoca los esfuerzos al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por la naturaleza

Control financiero. Es el plan de organización, procedimientos y registros para salvaguardar los recursos y verificar la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros.

Control administrativo. Es el plan de organización, procedimientos y registros concernientes a los procesos de autorización de transacciones y actividades para fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescritas y el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (Cortés, 2019, p. 4)

Por la ubicación

Control interno. Elemento básico y fundamental de toda administración y expresión utilizada para definir, en general, las medidas adoptadas por los propietarios, administradores y verificar la precisión de la empresa o titulares de las entidades públicas o privadas, además dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de los negocios o instituciones.

Control Externo. Es el examen o vigilancia a cargo de personas que actúan por mandato de una entidad o empresa donde los accionistas, fideicomisarios síndicos, entre otros., requieren de informes verídicos para el control posterior del área financiera. (Arroyo, Guzmán, & Hurtado, 2019, p. 11)

Por su aplicación

Control previo. Está constituido por el conjunto de normas, procedimientos, políticas, reglas, implementados para evitar errores en el proceso de las transacciones.

Control concurrente. Se produce en el momento en el que se está ejecutando un acto administrativo. Todos los cargos que tengan bajo el mando a un grupo de empleados, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones. (Mena, 2015, p. 166)

Control posterior. Examen de las operaciones financieras y administrativas que se efectúa después de que estas se han producido, con el objetivo de verificarlas, revisarlas, analizarlas y en general, evaluarlas de acuerdo con la documentación y resultados de éstas.

Métodos de Evaluación del Control Interno

El sistema de control interno se evalúa mediante la indagación, la observación, la revisión de los manuales. Los medios o los métodos más utilizados para documentar adecuadamente la evaluación del sistema de control interno en la empresa son los siguientes: descriptivo, cuestionario, gráficos o flujogramas.

Investigación descriptiva.

Consiste en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleadores, y los registros que intervienen en el sistema. Si embargo, no debe incurrirse

en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. (Marca, 2015, p. 55)

Este método describe y clasifica generalmente procedimientos, registros, formularios, archivos, departamentos que intervienen en el sistema de control.

Cuestionario

Según Arrivas (2020) expresa, “Es una herramienta que consiste en la formulación de preguntas e indicaciones con el fin de obtener información útil y veraz, para interpretarlo en una toma de decisiones y realizar recomendaciones.” (p. 13) es la técnica de recogida de datos más empleada en la investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis, aunque también puede tener otras limitaciones que pueden restar valor al objeto de estudio.

Herramientas del control interno

El control interno es un instrumento fundamental que se obtiene como parte de las gestiones y procedimientos de la entidad, reconociéndole como una herramienta para la seguridad (Sotomayor, Criollo & Gutiérrez, 2020, p. 5), y supervisión del cumplimiento de las actividades en cada uno de los departamentos de la empresa.

Las herramientas de control interno son elementos indispensables para el adecuado funcionamiento de una organización, como es el COSO:

El COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

Es un organismo definido en 1992, que desarrolla directrices para evaluar el control interno, la gestión de riesgos y determinar los fraudes. Estas normas se establecen luego de profundo análisis y como resultados de estudio realizados por espacios de cinco años, mismos que son objetos de discusión y consulta constante para el establecimiento de un nuevo marco

conceptual con el propósito fundamental de integrar adecuadamente las operaciones. (COSO, 2013)

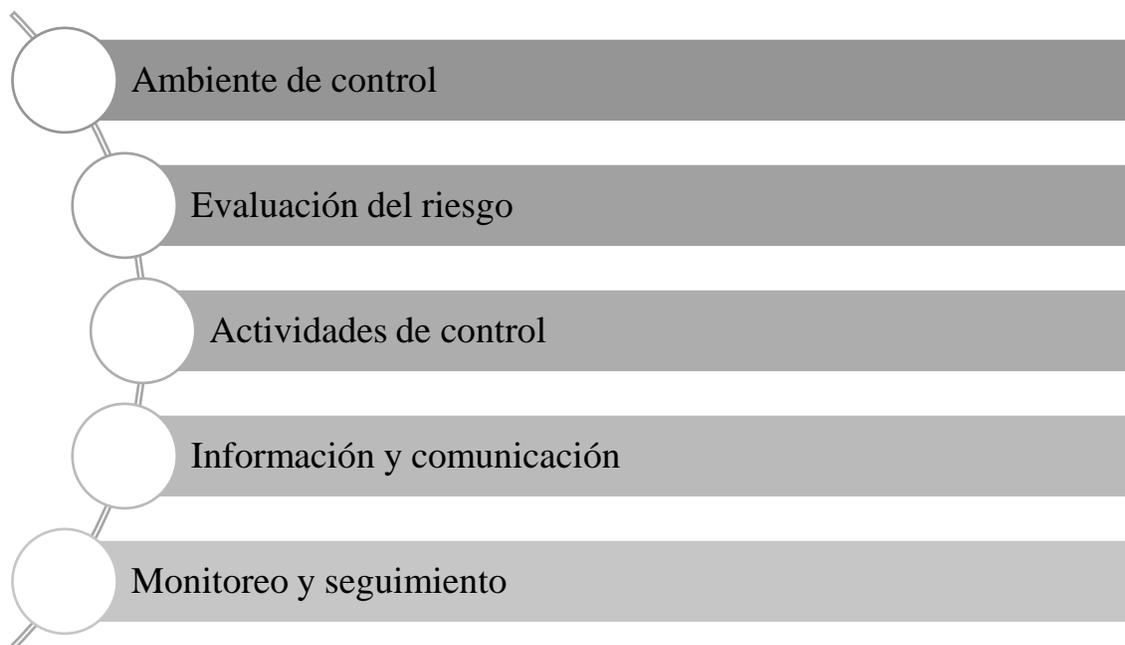
Desde el punto de vista organizacional es fundamental que directivos y empleados, así como el resto de los implicados perciban cabalmente el resultado del control interno, y la implicación de este sobre los resultados de gestión administrativa y financiera. Además, es importante la auditoría como un proceso estratégico de control de operaciones y transacciones desarrolladas en el ante, en base a las aplicaciones de técnicas de control interno integradas de tal manera que se logre prevenir los riesgos, robos, fraudes y demás situaciones negativas que afecten la operatividad empresarial.

Según Cordero & Castillo (2016) expresa que: En el aspecto normativo el sistema COSO establece normas rígidas permeadas por mecanismos burocráticos, toma como referencia para los procesos de auditoría tanto internos como externos un marco conceptual común, desde el punto de vista académico y legislativo, lo que ha demostrado hasta la actualidad que resulta complejo, lo que ha estado dado por la cantidad favorecen en modo alguno el desarrollo del proceso. (p. 7)

En el modelo COSO 1, el control interno consta de cinco componentes que la dirección diseña y aplica para facilitar una certeza razonable de que los objetivos se desarrollados de manera adecuada.

Figura 3

Componentes del COSO I



Nota: (COSO, 2013).

Ambiente de control

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas y procedimiento establecidos por las directrices organizacionales con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y protección de activos. Que además influyen en el entorno interno referente a integrantes, actividades, disciplina, estructura y factores de riesgos.

De acuerdo con Mejías-Guevara, Nuñez-Cruz, Rafael, & Nazur-Borrás (2022) menciona que: El ambiente de control sienta las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, y en este se exponen las distintas normas que estructuran este componente, siendo estas: planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual; integridad y valores éticos; idoneidad demostrada;

estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad; políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos. (pág. 3)

Evaluación de los riesgos

Coso (2013) menciona que: “La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados” (p. 7). Implica la probabilidad de que un evento interno o externo afecte negativamente la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteados con legalidad, eficiencia y economía.

Actividades de control

De acuerdo con Coso (2013) “Las actividades de control son una base para minimizar los riesgos y que se lleven a cabo los objetivos de una forma más precisa para poder llegar a las metas preestablecidas por la organización” (p. 4). Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección, así mismo, garantizar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos en los niveles y en todas las funciones.

Información y comunicación

Son elementos clave en el diseño y aplicación del control interno en la organización. La información se refiere a la recopilación, almacenamiento y acceso a datos relevantes para la gestión empresarial y la toma de decisiones y la comunicación es la transmisión y recepción de información entre los diferentes niveles y departamentos de la organización.

Según Vagni (2018) expresa:

La información y comunicación es uno de los pasos más importante del control, pues en base a la información levantada y a la efectividad de su comunicación se realiza la toma de

decisiones. Además, una eficaz comunicación con los empleados, permitirá que el personal comprenda sus responsabilidades en el control interno y lo que se espera. (p. 24)

Monitoreo y seguimiento

El seguimiento se da por la dirección de la empresa, mediante actividades periódicas, evaluaciones específicas o una combinación de ambas, este puede incluir el uso de la información externa que puede resaltar problemas o áreas de oportunidad: quejas de clientes, comentarios de organismos terceros e informes de auditores externos o consultores sobre el control interno.

Según COSO (2013) dice que: Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. (p. 5)

Marco Legal

Se refiere al conjunto de normas y leyes que regulan la actividad humana en diferentes ámbitos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de cada persona, por lo tanto, se realiza un análisis institucional y legal de PONDO WASI EC., para determinar las instituciones competentes que constituyen autoridad y ordenanza (regulan leyes, normas y reglamentos) siendo los siguientes organismos de regulación vigentes:

Tabla 2*Normativa legal*

Entidad	Artículo	Estado	Descripción
Ley de Turismo	Art. 3, 4 y 8	Vigente	<p>Art.3. Se refiere a principios de la actividad turística: generación de empleo, participación de gobiernos provinciales y conservación de recursos naturales.</p> <p>Art.4. Se refiere al cumplimiento de la actividad: reconocimiento de la actividad turística, proteger a los turistas, garantizar uso de recursos naturales e incentivar el turismo.</p> <p>Art.8. Se refiere a la licencia anual de funcionamiento para actividades turísticas.</p>
Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	Art. 66 N. 15	Vigente	<p>Art.16. La razón social será denominada únicamente suya.</p> <p>Art.66. El administrador comunicará a los comanditarios el balance de la compañía.</p>
Servicio de Rentas Internas (SRI)	Art. 106 y 96	Vigente	<p>Art.9.1. Generación de pago impuesto a la renta</p> <p>Art.66. Exportaciones de bienes y servicios al cero por ciento del IVA y derecho a crédito tributario.</p>

Nota: Elaboración propia

Capítulo 2: Materiales y Métodos

La presente investigación consiste en la aplicación de procedimientos metodológicos de manera analítica, el cual permite encaminar de forma eficiente para alcanzar objetivos esperados. Para lo cual, se aplicó tipos, métodos, técnicas, e instrumentos de investigación, así como métodos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos, y criterios para incrementar la calidad de la investigación, de este modo se pretendió visualizar el sistema metodológico empleado en la presente investigación, así como apreciar los métodos, técnicas, enfoques e instrumentos que se utilizó.

Tipos de investigación

Los tipos de investigaciones que fueron aplicados para este caso de análisis fueron de naturaleza descriptiva y explicativa:

Investigación descriptiva

Esta investigación “permite la descripción o identificación de algún fenómeno, generalmente cuentan con una sola variable, y puede contar con una o más poblaciones” (De Los Godos, 2018, p. 4). Lo cual, se analizó la gestión del control interno sobre el área administrativa de la empresa PONDO WASI EC., así como también se realizó un proceso de evaluación integral para obtener mayor precisión e importancia de resultados.

Investigación explicativa

Permitió la explicación de los aspectos relacionados con dicha empresa tales como: aspectos de control, financieros y administrativos. Es decir “permite el análisis de la relación entre dos o más variables, ya sea por relación de causalidad, correlación o asociación” (De Los Godos, 2018, p. 4).

La investigación fue desarrollada para explicar aspectos e importancia de los diferentes componentes y principios de control interno basado en el modelo COSO 1 en la estructura empresarial, con la finalidad de conocer detalladamente los conceptos lógicos y aplicables para dar solución a la problemática identificada en la empresa PONDO WASI EC., así como también se pudo resaltar y aclarar ideas al lector haciendo énfasis en una visión general de la empresa mediante la observación y la descripción de los riesgos encontrados.

Métodos de investigación

Método Científico

Mediante este método permitirá organizar el procedimiento adecuado por seguir y conocer la realidad de la empresa PONDO WASI EC. En la que se desenvuelve actualmente sus actividades y servirá para delimitar la problemática con el fin de plantear alternativas de solución y proponer un sistema de control interno

Método Inductivo y Deductivo

El método inductivo ayudará a conocer los aspectos particulares de la empresa PONDO WASI EC., así como también el de dar a conocer la estructura y la actividad administrativa. Mientras que el método deductivo permitirá llegar a particularidades de la misma para analizar y evaluar su aplicación de control interno, desde luego su entorno organizacional basado en principios y teorías mediante fuentes de información bibliográfica que justifique el planteamiento del problema.

Técnicas de investigación

Las técnicas propuestas para el desarrollo de la investigación son:

Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en

una investigación y que son contestadas por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos. Siendo el objetivo del diseño de una encuesta el minimizar los errores de no muestreo que pueden ocurrir. (Torres et al., 2019, p. 8)

El presente cuestionario se desarrolló en base a los componentes del COSO 1, para establecer fortalezas y debilidades de estándares de control en las áreas administrativas y financieras, lo cual, se estructuró preguntas de tipo cerradas para orientar y verificar el cumplimiento de las normas y leyes de control interno que dispone la hostería, con dirección al gerente administrador, contador y operarios de la hostería.

Entrevista

La entrevista es el instrumento más importante de la investigación, junto con la construcción del cuestionario. En una entrevista además de obtener los resultados subjetivos del encuestado acerca de las preguntas del cuestionario, se puede observar la realidad circulante, anotando el encuestador además de las respuestas tan cual salen de la boca del entrevistado, los aspectos que considere oportunos a lo largo de la entrevista. La entrevista a diferencia del cuestionario que se conteste por escrito por el encuestado tiene la particularidad de ser más concreta, pues las preguntas presentadas de forma contundente por el encuestador, no dejan ambigüedades, es personal y no anónima, es directa porque no deja al encuestado consultar las respuestas. (Torres et al., 2019, p. 13)

La elaboración de entrevista fue en base al cuestionario de control interno con dirección al administrador y contador mediante la técnica de observación, esta herramienta dispuso de preguntas abiertas que permitió obtener información cualitativa profunda, detallada y verídica, que incluso se pudo observar información inesperada pero útil que fue benéfico para el desarrollo del trabajo.

Elaboración de encuestas en base a cuestionarios con dirección al contador, administrador y operarios de la entidad, a través de formulación de preguntas cerradas y opciones de respuestas cuidadosamente seleccionadas, de esta manera obtener datos cuantificables que permiten evaluar y diseñar estrategias efectivas.

Estas técnicas se aplicaron con el objetivo de observar de manera detallada la presente gestión del control interno en el área administrativa y financiera, esto efectuó información precisa y concreta sobre la entidad y, además, permitió entender posibles necesidades y así implementar acciones correctivas para satisfacer las mismas metas propuestas.

Instrumentos de investigación

- Entrevistas
- Observación
- Cuestionarios
- Revisión bibliográfica
- Artefactos manuales y digitales

Los instrumentos otorgan mayor rendición a la investigación, mediante la aplicación de herramientas estas facilitan obtener información coherente y precisa, posteriormente realizar recolección de datos y la interpretación para la toma de decisión pertinente. Dispondrá de guías para la formulación y desarrollo adecuado de entrevistas y cuestionarios, resultando facilidad al trabajo del investigador con una estructura concreta de preguntas abiertas y cerradas. Así como también, la utilización de artefactos manuales y digitales que serán de gran importancia para la observación, redacción, interacción y constatación al lector sobre informaciones relevantes.

Matriz de operacionalización de variables

Tabla 3

Matriz de relación u operacionalización de variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Determinar situaciones negativas del control interno en el ámbito administrativo en la empresa PONDO WASI EC.	Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Dispone filosofía empresarial. • Dispone planificación estratégica. • Establece procesos administrativos. • Dispone de manuales administrativos. • Existe visión y misión. • Establece un flujograma. • Determina capacitación al personal administrativo. • Dispone evaluación de desempeño al personal. • Dispone controles internos administrativos actualmente. 	Descriptiva	Observación Entrevista al gerente administrador	Guía de observación Cuestionario control interno
Identificar posibles deficiencias de control interno referente a procesos financieros en la entidad.	Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de procesos contables. • Índice de actividades financieras y procesos. • Dispone de estados financieros. • Índice de liquidez y rentabilidad. • Establece de análisis de estados financieros. • Determina capacitación al personal contable. • Dispone evaluación de desempeño al personal contable. 	Descriptiva	Entrevista al gerente administrador y contador	Cuestionario de control interno

Establecer el cumplimiento de la normativa con el fin de mejorar la gestión administrativa y financiera.	Normativa legal	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normativa administrativa. • Cumplimiento de normativa financiera. 	Descriptiva	Entrevista al gerente administrador y contador	Cuestionario cumplimiento de normativa.
---	-----------------	--	-------------	--	---

Nota: Elaboración propia

Capítulo 3: Resultados y Discusión

Cuestionario de control interno

Es una herramienta clave para evaluar la calidad del control interno de gestión administrativa y procesos financieros de la empresa. Por lo tanto, para garantizar la efectividad de cada uno de los componentes, la denominación de funciones son las obligaciones de directores y trabajadores específicos en una organización. A continuación, las asignaciones respectivas para cada componente son:

- Ambiente de control con asignación al gerente administrador.
- Evaluación de riesgos con asignación al gerente administrador y operarios.
- Actividades de control con asignación al contador.
- Información y comunicación con asignación al gerente administrador y operarios.
- Supervisión y monitoreo con asignación al gerente administrador.
- Y, cumplimiento de normativa de igual manera con asignación única al gerente administrador.

Tabla 4

Componente ambiente de control

N.	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		5=Muy alta, 4=Alta, 3=Media, 2=Baja, 1=Muy baja, N/A=No aplica		
	Ambiente de control	Ponderación	Calificación	
1	¿Dispone de filosofía empresarial?	5	5	
2	¿Dispone de valores éticos y culturales?	5	5	
3	¿La gerencia y el personal supervisor están comprometidos	5	5	

	con los valores y principios éticos reforzándolo en sus actuaciones?			
4	¿Los objetivos y metas empresariales son compartidos con el personal?	5	5	
5	¿La entidad emplea y trabaja en base a una planificación estratégica para alcanzar metas y objetivos?	5	5	
6	¿Las actividades administrativas, financieras y operativas se han estructurado bajo flujogramas de procesos?	5	1	No aplican flujogramas de procesos
7	¿Posee políticas o reglamentos que regule los registros y hechos administrativos de la entidad?	5	5	
8	¿Dispone de controles internos administrativos y financieros actualmente?	5	2	La empresa no cuenta con control interno actual bajo normativa, pero si con controles internos propios.
9	¿Existe un organigrama empresarial para la asignación respectiva de áreas de trabajo?	5	1	No disponen de organigrama empresarial
10	¿Realiza la adecuada segregación de funciones y responsabilidades de manera sistemática?	5	1	Realiza segregación de funciones de acuerdo a normal interno.
11	¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño a los trabajadores?	5	5	
12	¿El personal responsable conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del control interno de la administración?	5	2	Actualmente personal asignado está siendo actualizado en gestiones de control interno empresariales por cambio de razón social y mejoramiento del establecimiento.

13	¿El personal responsable de la gestión administrativa cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para realizar su trabajo?	5	5
14	¿Se informa y orienta adecuadamente acerca de las funciones y responsabilidades que tiene el personal en el cargo que ocupa?	5	5
15	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	5	5
16	¿Realiza presupuestos de ventas, costos y gastos en base a la planificación estratégica?	5	5
17	¿Determinan incentivos o premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos?	5	5
18	¿Existe y se ejecuta un plan de capacitación para el personal de su área de trabajo?	5	5
19	¿Existe requisitos y calificaciones para contratación de nuevos empleados?	5	5
Total		95	82
Valoración del control interno			19
Promedio total			4.3

CÁLCULO DE NIVEL DE CONFIANZA			
Total. Calificación	82		
Total. Ponderación	95		
Total. Riesgo	0.14	14%	
Total. Confianza	0.86	86%	
Nivel de confianza	86%		Alto
Nivel de riesgo	14%		Bajo

Nota: Elaboración propia

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Figura 4

Ambiente de control



Nota: Elaboración propia

Análisis del componente ambiente de control

Al analizar el componente de ambiente de control se obtuvo un nivel de confianza del 86% y un nivel de riesgo del 14%, es importante tener en cuenta que este componente proporciona la base para el cumplimiento de los objetivos de controles internos de la empresa, por lo tanto, el nivel de confianza del 86% proporciona cierta medida de certeza en cuanto a la efectividad del mismo. Sin embargo, el nivel de riesgo del 14% determina que existen riesgos significativos que deben ser evaluados y corregidos.

Análisis de gestión administrativa

La falta de organigrama empresarial y flujogramas de procesos, demuestra que la asignación de funciones está basada mediante un manual interno, sin embargo, se requiere de documentos más técnicos para este tipo de gestión en establecimientos de cualquier índole;

además, existe escaso conocimiento de control interno como instrumento para controlar y mitigar posibles riesgos administrativos.

Análisis de gestión financiera

La ausencia de flujogramas de procesos implica debilidad en el desarrollo de actividades financieras, resultando actos de confusión como transacciones contables duplicadas o innecesarias, lo que puede significar ajustes de negocios fallidos e imprecisos y en efecto tener irregularidades en toma de decisiones gerenciales. Y al no poseer adecuado conocimiento sobre el control interno, puede determinar riesgos y sanciones legales con reguladores produciendo pérdida de dinero.

Tabla 5

Componente evaluación de riesgos

N.	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		5=Muy alta, 4=Alta, 3=Media, 2=Baja, 1=Muy baja, N/A=No aplica		
	Evaluación de riesgos	Ponderación	Calificación	
1	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de riesgo?	5	5	
2	¿Dispone de un plan de contingencias como evaluación frente a futuros posibles riesgos de fraude?	5	5	
3	¿Dispone de procesos de compras, recepción o control de inventarios que eviten riesgos de pérdidas o deterioros de alimentos y manejos de cocina?	5	5	En administración disponen la gestión de procesos sobre las funciones de trabajos como: presupuestos, ventas, órdenes de compras, inventarios, cuentas por pagar, materiales e indumentaria, entre otros.
4	¿Dispone de procesos de compras, recepción y control de inventarios que eviten riesgos de pérdidas o	5	5	Si dispone

	deterioros de indumentaria y material de aseo y limpieza?			
5	¿Ha definido políticas o procedimientos para manejar riesgos operativos y salvaguardar la identidad empresarial?	5	5	
6	¿Existen políticas o procesos para realizar constataciones de bienes con el fin evitar riesgos de pérdidas de los mismos?	5	5	
7	¿Al identificar riesgos integrales tiene en cuenta factores internos y externos, así como su impacto en la consecución de los objetivos de la empresa?	5	5	
8	¿Cuenta con un sistema de evaluación de riesgos que permita identificar los riesgos potenciales en los niveles oportunos de la dirección y tomar las medidas preventivas?	5	3	Técnicamente cuentan con procesos de riesgos integrales, los cuales son: analizar, evaluar, controlar y mitigar el riesgo.
9	¿Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso sistemático realizando énfasis en la importancia del riesgo?	5	1	Realizan análisis de riesgos de acuerdo a los procesos mencionados.
10	¿La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo deben gestionar el riesgo y si se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo?	5	5	

11	¿Existen controles en los procesos en todos los niveles de la entidad?	5	5	
12	Existe un proceso de autorización de gastos previos a los desembolsos.	5	5	No existe proceso de autorización porque el gerente es el dueño del establecimiento y, por lo tanto, realiza desembolsos de acuerdo a sus necesidades.
13	¿Dispone de evaluación de riesgos sobre componentes financieros como: liquidez y cuentas por cobrar y pagar?	5	5	
14	¿Tiene implementado sistemas contables que permitan evitar riesgos en la información financiera que se presenta eventualmente?	5	2	No disponen de sistema contable, pero realiza evaluaciones de riesgos como verificación de transacción de cuentas, arqueos de caja y conciliaciones para evitar riesgos contables.
15	Se lleva el control de los depósitos y pagos a través de la conciliación bancaria	5	5	El contador realiza mensualmente el control de conciliación bancaria
16	Si existe un método de verificación de la facturación con los consumos y servicios otorgados al cliente	5	3	Actualmente realizan emisión de facturación manuales, y si verifican con el cliente los gastos con sus valores respectivos que hayan consumido. Próximamente realizarán emisión de facturas electrónicas para una mejor gestión de control.
17	¿Realizan planes de acción para mitigar los mismo?	5	5	
18	Se lleva un control y registro de las obligaciones que mantiene la empresa con los proveedores, el	5	5	Como empresa siempre llevan controles constantes en las obligaciones pertinentes a reguladores.

estado (impuestos municipales, prediales y SRI), ¿y el personal?		
Total	90	79
Valoración del control interno		19
Promedio total		4.2

CÁLCULO DE NIVEL DE CONFIANZA			
Total. Calificación	79		
Total. Ponderación	90		
Total. Riesgo	0.17	17%	
Total. Confianza	0.83	83%	
Nivel de confianza	83%		Alto
Nivel de riesgo	17%		Bajo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Nota: Elaboración propia

Figura 5

Evaluación de riesgos



Nota: Elaboración propia

Análisis del componente evaluación de riesgos

En el componente de Evaluación de Riesgos se observó un nivel de confianza del 83% y un nivel de riesgo del 17%, por lo tanto, el nivel de confianza del 83% muestra que existe alta posibilidad de que los controles de riesgos establecidos funcionen probablemente bien. Sin embargo, el nivel de riesgo determina que aún poseen debilidades en ciertos parámetros como:

Análisis de gestión administrativa

La carencia de procesos sistematizados como evaluación de riesgos, deberían ser íntegramente gestionados y en referencia a estándares legales, más no como una actividad común y corriente, ya que, si los mismos no son tratados con eficacia y a tiempo, éstos pueden aumentar su impacto y será aún más complicado resolverlos. Además, la ausencia de métodos de verificación de facturación al cliente fomentará inseguridad, frustración y pérdida económica hacia ambas partes, por lo tanto, este factor garantiza la determinación y transparencia tanto con personas naturales y jurídicas.

Análisis de gestión financiera

La inaplicación de procesos de sistemas contables no únicamente afecta a registros y transacciones, sin duda alguna, la entidad padecerá de precisión en los estados financieros y liquidez, ya que sin herramientas automatizadas existe mayor riesgo de errores en cálculos y hechos económicos.

Tabla 6

Componente actividades de control

N.	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		5=Muy alta, 4=Alta, 3=Media, 2=Baja, 1=Muy baja, N/A=No aplica		
	Actividades de control	Ponderación	Calificación	
1	¿Se evalúa el desempeño al personal administrativo, contable y operativo?	5	5	
2	¿Dispone de controles o procesos de seguridad sobre contraseñas, cajas chicas y bóvedas?	5	1	No disponen procesos de controles a bóvedas, poseen caja chica para gastos fortuitos bajo autorización del administrador, y por la demanda más aplican medios de trasferencias y depósitos.

3	¿Cuenta con políticas y procedimientos establecidos para monitorear y controlar regularmente los niveles de rendimiento de la entidad?	5	5	
4	¿Se realiza controles respecto a los depósitos de dinero realizado por usuarios, con el fin de verificar que el dinero recaudado en el día coincida con el valor registrado?	5	5	
5	¿Las cuentas y subcuentas utilizadas revelan adecuadamente los hechos económicos, transacciones y operaciones registradas?	5	5	
6	¿Se utiliza un sistema para analizar e interpretar la realidad financiera, económica, social y ambiental de la empresa?	5	3	No disponen de sistema, pero se realiza análisis financieros según políticas internas de la empresa
7	¿Se verifica la consistencia entre las notas a los estados financieros y los saldos revelados en estos?	5	5	
8	¿La entidad presenta estados financieros?	5	5	Si presentan, pero no más de dos años (reciente)
9	¿Tanto activos como pasivos de la compañía se encuentran reflejados en los estados financieros a su valor razonable?	5	4	Si, pero se tiene que hacer aumento de capital y por lo tanto se están actualizando.
10	¿Las transacciones, hechos y operaciones son debidamente informados al área contable a través de documentos fuente o soporte?	5	5	

11	¿La empresa efectúa y guarda operaciones de registros contables, hechos económicos y transacciones en forma cronológica?	5	5	
12	¿Las cifras reportadas en los estados financieros e informes contables se encuentran soportadas con documentos idóneos y competentes que garanticen la existencia y exactitud de las operaciones?	5	5	
13	¿Se realizan periódicamente conciliaciones y cruces de saldos entre las áreas de presupuesto, contabilidad, tesorería, y demás áreas y/o procesos de la empresa?	5	5	
14	¿Se cuenta con un control de acceso restringido a sistemas de información para que solo personal asignado tenga acceso de modificar, eliminar o ajustar la información contable?	5	3	No disponen de un sistema de control de restricción, pero controlan la restricción de manera técnica a información pertinente, el cual es: identificación de usuario autorizado, monitoreo y registro de actividades, y actualización y visualización de las mismas.
15	¿Se realiza arqueo de caja como control de recaudación de forma regular para verificar el contenido y asegurar que coincida con los registros contables?	5	5	
16	¿Se realizan evaluaciones periódicas para determinar la efectividad de los controles implementados en cada una de	5	5	

	las actividades del proceso de gestión contable?			
17	¿Dispone de un manual de controles contables en base a una normativa?	5	1	No disponen de control contable bajo normativa, pero realizan controles contables en momentos necesarios bajo el manual interno de la entidad.
18	¿Se elaboran los libros de contabilidad de conformidad con los parámetros vigentes?	5	4	Se están actualizando.
19	¿Las notas a los estados financieros cumplen con las formalidades establecidas en las normas y políticas contables?	5	4	Se están actualizando.
20	Dispone de controles en el ámbito presupuestario sobre valores a cancelar como: funcionarios, proveedores, accionistas, instituciones financieras, ¿entre otros?	5	5	
21	¿Son adecuadamente calculados los valores correspondientes a la depreciación, provisión, amortización, agotamiento, y cualquier otro tipo de estimado y/o deterioro de activos y pasivos según corresponda?	5	4	Se están actualizando las transacciones de las cuentas
22	¿Se ha implementado un plan de capacitación y actualización permanente para los empleados involucrados en el proceso de gestión contable y se lleva a cabo en forma satisfactoria?	5	4	El plan de capacitaciones no es permanente o sistematizada, sin embargo, el complejo lo aplica cada 6 meses o si es necesario cada menos tiempo.
	Total	110	93	
	Valoración del control interno		21	
	Promedio total		4.4	

CÁLCULO DE NIVEL DE CONFIANZA		
Total. Calificación	93	
Total. Ponderación	110	
Total. Riesgo	0.15	15%
Total. Confianza	0.85	85%
Nivel de confianza	85%	Alto
Nivel de riesgo	15%	Bajo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Nota: Elaboración propia

Figura 6

Actividades de control



Nota: Elaboración propia

Análisis del componente actividades de control

Se visualizó un nivel de confianza del 85% y un nivel de riesgo del 15%, esto quiere decir que, el nivel de confianza demuestra gran probabilidad de que las actividades de controles establecidos están funcionando de manera correcta referente a ámbitos administrativos y financieros. Aunque, el nivel de riesgo del 15% determina posibles incumplimientos de controles como:

Análisis de gestión administrativa

En el departamento administrativo no disponen de procesos de seguridad como contraseñas a estándares de información personal, este factor refleja la protección de datos confidenciales y también sobre la prevención de accesos no autorizados, siendo esto fundamental para garantizar la

integridad y firmeza del establecimiento. Como resultado, esto beneficia a los empleados al estar actualizados respecto a la utilización de diferentes tipos de tecnologías, herramientas y técnicas en determinadas áreas de trabajos, además, brinda acciones de satisfacción al empleador y posible ventaja competitiva a la empresa.

Análisis de gestión de gestión financiera

La empresa no dispone de un sistema de análisis financiero, lo cual dificulta a la hora de tomar decisiones, como puede ser: identificar, evaluar y mejorar desempeños contables y establecer estrategias efectivas. También se observó la ausencia de un sistema de control de acceso restringido contable, esto afecta la integridad de los registros y transacciones, el cual aumenta el riesgo de manipulación, en efecto contraer multas y pérdidas económicas. Es importante emplear sistemas y procesos que regulen y garanticen la confidencialidad y cumplimiento en el ámbito financiero.

Tabla 7

Componente información y comunicación

N.	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		5=Muy alta, 4=Alta, 3=Media, 2=Baja, 1=Muy baja, N/A=No aplica		
	Información y Comunicación	Ponderación	Calificación	
1	¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la Información y comunicación?	5	5	
2	¿Las herramientas de información y comunicación aseguran la calidad, accesibilidad, transparencia y objetividad de la información pertinente?	5	5	

3	¿La empresa comparte información y comunicación con el personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?	5	5	
4	¿El sistema de información y comunicación permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	5	1	No, porque no dispone de un determinado sistema en la dirección.
5	¿El sistema de información que utiliza la empresa facilita a la toma de decisiones?	5	3	Si realizan, pero no en base a un sistema
6	¿La empresa evalúa periódicamente la efectividad del sistema de información y comunicación que se utiliza en la gestión diaria de la empresa?	5	3	Si realizan evaluaciones constantes sobre el estándar de información y comunicación, pero no es sistematizado.
7	¿Cuentan con un canal de información y comunicación para obtener información previa y oportuna?	5	5	
Total		35	27	
Valoración del control interno			7	
Promedio total			3.9	

CÁLCULO DE NIVEL DE CONFIANZA			
Total. Calificación	27		
Total. Ponderación	35		
Total. Riesgo	0.23	23%	
Total. Confianza	0.77	77%	
Nivel de confianza	77%	Alto	
Nivel de riesgo	23%	Bajo	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Nota: Elaboración propia

Figura 7*Información y comunicación*

Nota: Elaboración propia

Análisis del componente de información y comunicación

Sobre el componente de Información y Comunicación se determinó un nivel de confianza del 77% y un nivel de riesgo del 23%, se puede interactuar que el nivel de confianza es relativamente alto, siendo el factor que lleva a cabo que la información se genere, recopile, procese y comunique de manera efectiva.

El 23% de nivel de riesgo es bajo, sin embargo, se debe considerar que para mejorar la información y comunicación de la organización se necesita implementar un sistema integrado que proporcione información precisa y oportuna entre diversos niveles y departamentos. Por lo tanto, es necesario realizar énfasis en lineamientos de falencias y debilidades, con el fin de evaluar y mitigar riesgos, fraudes o extorsiones existentes, brindando acceso a información efectiva para una buena administración.

Tabla 8*Componente supervisión y monitoreo*

N.	Preguntas	Respuestas	Observaciones
		5=Muy alta, 4=Alta, 3=Media, 2=Baja, 1=Muy baja, N/A=No aplica	

	Supervisión y Monitoreo	Ponderación	Calificación
1	¿Evalúa que las herramientas utilizadas referentes al control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la entidad?	5	2 Las herramientas que emplean y utilizan como fuentes del control interno si están presentes y son: procesos, estrategias, análisis y evaluación de riesgos, entre otros, estos no son aplicados de manera correcta porque no disponen de gestiones y procesos sistematizados y además no cumplen con parámetros vigentes.
2	¿Realiza seguimiento periódico al cumplimiento de las normas, procedimientos y procesos administrativo y financiero?	5	3 No realizan inspección constante en los departamentos, sin embargo, lo realizan en situaciones críticas o cuando lo es necesario. Caso contrario lo realizan una vez al año.
3	¿Realiza un monitoreo respecto a presupuestos iniciales según la ejecución que se va teniendo, mensual o trimestralmente?	5	5
4	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	5	5
5	¿Efectúa evaluaciones de auditoría interna o externa periódicamente con el fin de salvaguardar, agregar valor y mejorar operaciones e información contable?	5	4 Si realizan evaluaciones de auditoría: auditoría interna lo realizan trimestralmente, auditoría externa lo realizan una vez al año, y esta debe ser mínimo dos veces al año.
	Total	25	19
	Valoración del control interno		5
	Promedio total		3.8

CÁLCULO DE NIVEL DE CONFIANZA			
Total. Calificación	19		
Total. Ponderación	25		
Total. Riesgo	0.24	24%	
Total. Confianza	0.76	76%	
Nivel de confianza	76%		Alto
Nivel de riesgo	24%		Bajo

Nota: Elaboración propia

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Figura 8

Monitoreo y seguimiento



Nota: Elaboración propia

Análisis del componente monitoreo y seguimiento

Se visualizó un nivel de confianza del 76% y un nivel de riesgo del 24%, esto refleja una probabilidad de que la gestión de monitoreo y seguimiento que utiliza la empresa esté funcionando de manera relativamente alta y representativos en la realidad. El nivel de riesgo del 24% determina que la entidad ha implementado o estructurado controles adecuados, pero no lo suficientemente efectivos.

Análisis de gestión administrativa

La implementación de herramientas de control interno es importante y necesaria ya que optimiza y contribuye a la eficiencia en cada gestión realizada, no obstante, su inaplicación puede exponer a la empresa a diversos riesgos y desafíos. Además, se observa imparcialidad al momento

de inspeccionar actividades de cumplimiento de normas, así como también la realización de auditorías externas a destiempo, esto conlleva a la falta de integridad y gestión. Es necesario que designe esta responsabilidad a profesionales del área para que estos factores se examinen y evalúen a tiempo y de esta manera tomar decisiones oportunas sean preventivas o correctivas.

Análisis de gestión financiera

La deficiente implementación y ejecución de herramientas de control interno sistematizadas puede generar datos inexactos sobre transacciones contables u omisión de asientos contables, además, la constatación de cumplimiento de normas y realización de auditorías en tiempo irreal, puede resultar en procedimientos equívocos e incumplimiento de obligaciones legales, en su efecto sanciones, también desconfianza por parte de accionistas en caso de existir, todo aquello se generaría si la entidad no emplea procesos bajo lineamientos normativos. Es importante considerar estos factores, los mismos que sean evaluados y corregidos en contextos específicos.

Tabla 9

Cumplimiento de normativa

N.	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		5=Muy alta, 4=Alta, 3=Media, 2=Baja, 1=Muy baja, N/A=No aplica		
	Cumplimiento de normativa legal vigente	Ponderación	Calificación	
1	¿La entidad cumple con lo que establece la Ley de Turismo?	5	5	
2	¿Se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Turismo?	5	4	La entidad está en trámites para pertenecer a 3 estrellas
3	¿Presenta estados financieros de acuerdo a la NIC 1?	5	5	
4	¿Lleva la adecuada Contabilidad de acuerdo a la NIC 8?	5	5	

5	¿Está legalmente constituido de acuerdo a normas vigentes?	5	5	
6	¿La empresa establece o entrega la información solicitada por el organismo de turismo en los plazos solicitados?	5	5	
7	¿Cumple adecuadamente con la normativa establecida de Ley de Régimen Tributario Interno?	5	5	
8	¿Dispone de normas o políticas para prevenir la contaminación ambiental y así controlar la sostenibilidad ecológica?	5	5	
9	¿Cumple con las ordenanzas que rige el GAD DECENTRALIZADO DE IBARRA para el funcionamiento del establecimiento?	5	5	
10	¿Cuentan con la licencia única anual de funcionamiento al día para acceder?	5	3	No, pero se está actualizando por cambio de razón social
11	¿Cancela oportunamente los impuestos, tasas y contribuciones establecidas por el GAD Municipal de Ibarra?	5	5	
12	¿Dispone de señales de seguridad como: señaléticas, extintores, medidor de humo e incendios, ¿entre otros?	5	5	
13	¿En qué categorización se encuentra la empresa: hotelería, hostelería, hostería, lodge, ¿entre otros?	5	4	Se encuentra en trámites para pertenecer a 3 estrellas

14	¿Han realizado gestiones para categorizarse (estrellas)?	5	4	Actualmente se encuentran en proceso
15	¿Realiza declaración de factura de acuerdo a parámetros del Reglamento de Comprobante de Venta y Retención?	5	5	
16	¿Los pagos de nómina cumplen con la normativa del código de trabajo?	5	N/A	No tiene asegurado a los trabajadores.
Total		80	70	
Valoración del control interno			14	
Promedio total			5.0	

CÁLCULO DE NIVEL DE CONFIANZA			
Total. Calificación	70		
Total. Ponderación	80		
Total. Riesgo	0.13	13%	
Total. Confianza	0.87	87%	
Nivel de confianza	87%	Alto	
Nivel de riesgo	13%	Bajo	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Cumplimiento de normativa



Nota: Elaboración propia

Análisis de cumplimiento de normativa

El Cumplimiento de Normativa refleja un nivel de confianza del 87% y un nivel de riesgo del 13%, determina que existe alta probabilidad que la empresa cumpla con la estandarización de normas y políticas que emite entidades municipales y reguladoras de Turismo. Sin embargo, el nivel de riesgo del 13%, demuestra que la empresa posee debilidades en lineamientos legales como:

GAD municipal y cuerpo de bomberos de Ibarra, el cual determina el registro y licencia única de funcionamiento anual, el Ministerio de Turismo, esta entidad es responsable de regular normas respectivas sobre categorizaciones turísticas, y el Ministerio de Trabajo, es la autoridad legal encargada de supervisar y determinar que los trabajadores estén debidamente afiliados de acuerdo con leyes vigentes del país. Por lo tanto, la empresa debe tener en cuenta el cumplimiento de todas las obligaciones regulatorias y jurídicas para mantener el libre funcionamiento, en su efecto, no contraer multas o sanciones por los organismos pertinentes.

Hoja de observación

Es un recurso importante para cualquier tipo de trabajo de investigación, esta herramienta recoge información crítica de manera directa, a través, de datos detallados, precisos y profundizados posterior poder analizarlos y utilizarlos como material de conclusión de la investigación.

Tabla 10

Elaboración de hoja de observación

Nro	Preguntas	Respuestas	Observaciones
.		<hr/> Si No	

1	¿La empresa posee visión y misión?	x	De manera verbal el gerente administrador manifestó que, si poseen visión y misión, pero reiteradas veces se pidió el documento físico o digital para realizar la observación, pero no lo facilitó por motivos de extravío.
2	¿Las actividades administrativas, financieras y operativas se han estructurado bajo flujogramas de procesos?	x	La empresa no aplica aquellos controles, pero no por desconocimiento sino por gestionar de diferente manera, es decir gestionan estas actividades y responsabilidades de acuerdo al manual interno. Sin embargo, se observó tanto procesos adecuados como inadecuados, es decir omiten reglas fundamentales y en otros casos estos están desactualizados. Lo cual, estructurar las actividades bajo flujogramas es esencial porque cada paso es necesario, esto facilita la comprensión, análisis y mejora continua.
3	¿Dispone de sistema de control interno actualmente?	x	No disponen de control interno bajo una normativa actualmente. Mediante la indagación de la herramienta COSO, técnicamente es importante emplear procesos sistematizados, porque garantiza la eficacia, integridad y cumplimiento de las operaciones, por lo tanto, proporciona controles efectivos y actualizados que protegen los activos de la organización.
4	¿Existe un organigrama empresarial para la asignación respectiva de áreas de trabajo?	x	No disponen de un organigrama empresarial, sin embargo, la asignación de responsabilidades y jerarquización de nombramientos lo realiza en base a dicho manual, el cual, no es la mejor manera de estructurarlos.
5	¿Cuenta con un sistema de evaluación de riesgos que permita identificar los riesgos potenciales en los niveles	x	El gerente si realiza evaluaciones de riesgos, pero no hace énfasis en factores sistemáticos, tampoco realiza capacitaciones constantes para evitar eventualmente los mismos.

	oportunos de la dirección y tomar las medidas preventivas?		
6	¿Dispone de un manual de controles contables en base a una normativa?	x	No disponen de control contable bajo normativa, pero según gerente y la constatación del contador disponen de del control contable apropiado como índices y ratios financieras que regulan y garantizan la liquidez y la solvencia de la empresa.
7	¿Se cuenta con un control de acceso restringido a sistemas de información para que solo personal asignado tenga acceso de modificar, eliminar o ajustar la información contable?	x	No disponen de un sistema de control de restricción, pero se pudo constatar que el contador controla la restricción de manera técnica como: solo personal autorizado a información pertinente, es decir códigos de seguridad al sistema.
8	¿Se utiliza un sistema para analizar e interpretar la realidad financiera, económica, social y ambiental de la empresa?	x	Con argumento del gerente y contador no disponen de sistema, pero se realiza análisis financieros según políticas propias de la empresa. Utilizan herramientas como análisis financieros para interpretar la realidad de la empresa.
9	¿Dispone de controles o procesos de seguridad sobre contraseñas, cajas chicas y bóvedas?	x	No existe bóvedas, pero si dispone de controles a medios de transferencias y depósitos de dinero, el gerente como persona única a gestionarlas.
10	¿Existe sistema para la adecuada información y	x	Mediante constatación del gerente y operario no existe un determinado sistema en la dirección, el cual, es una

	comunicación en la empresa?		desventaja no poseerlo para la segregación de procesos sistematizadas.
11	¿Cuentan con la licencia única anual de funcionamiento al día para acceder?	x	Actualmente no disponen del permiso de funcionamiento por motivos de actualizando de cambio de razón social. El gerente mostró el documento trámite correspondiente.
12	¿Los pagos de nómina cumplen con la normativa del código de trabajo?	x	La empresa no tiene asegurado a sus trabajadores. Esto puede contraer problemas legales con reguladores como el ministerio o código de trabajo, ya que todo trabajador en la actualidad debe ser afiliado.

Nota: Elaboración propia

Entrevista

La entrevista se aplicó posterior al desarrollo del cuestionario del control interno, esto con el propósito de fundamentar de manera clara y detallada la información real expuesta por el entrevistado (gerente administrador), con el fin de evaluar su efectividad en términos de minimización de riesgos administrativos y financieros.

Tabla 11

Elaboración de entrevista

No.	Preguntas	Observaciones
1	¿Cuáles son los objetivos principales de los procesos de control interno administrativo?	Mejorar el servicio en temas de clientes como: estadía, medidas de seguridad, variedad en gastronomía, asegurar la integridad de la información financiera y cumplir con las regulaciones y leyes existentes.
2	¿Qué herramientas de control emplea para evaluar y mejorar procesos administrativos?	Documentos para identificar tratas de mujeres, explotación laboral, salud y ocupación laboral.
3	¿Cuáles son los controles internos propios (contables y administrativos) que aplica la empresa?	Políticas de PONDO WASI hostería, hora de ingreso hora de salida, horario de cenas (comidas) perdida de llaves equivale a multa, Petfriendly, los mismos clientes tienen que responsabilizarse, estandarización de

	alimentos y bebidas. Dentro de lo financiero se encuentran controles como: monitoreo y evaluación de riesgos contables, arqueos de cajas, conciliaciones bancarias, análisis financieros, entre otros.
4 ¿Cómo se realiza la segregación de funciones al personal? Se realiza de manera empírica o técnica.	Se realiza de manera técnica de la siguiente manera: identificación de funciones de acuerdo a capacidades del personal, asignación y responsabilidades de roles, establecimiento de límites de autoridad y capacitaciones.
5 ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para manejar los riesgos operativos y financieros que se presentan en la empresa?	Estandarización de servicios, se comparte a los trabajadores para que cumplan, así mismo legalmente cumplir con todo lo que pide las entidades patronales para el funcionamiento del establecimiento.
6 ¿Existe un proceso formal para la contratación de personal? ¿De qué manera lo realiza?	Primero la identificación del personal (hoja de vida), disponer experiencia paso indispensable, segundo contrato a prueba, y una vez aprobado tema de firma y contrato.
7 ¿Cuál es el procedimiento que emplea la empresa para evaluar el rendimiento de la misma?	Siempre dar seguimiento de ver si cumple o no, por ejemplo, área de restaurante: cumplir con el estándar de higiene y procedimiento de servicio de comidas y bebidas solicitadas.
8 ¿Realiza análisis de comparaciones del Estado de situación financiera con los datos de períodos anteriores?	El gerente lo realiza trimestralmente y el contador lo realiza semestralmente, para diagnosticar la situación financiera de la empresa y detectar posibles falencias y determinar cambios en el desempeño financiero en determinado tiempo.
9 ¿Cómo se controla el acceso restringido a la información contable?	Se controla mediante autenticación de usuarios, autorizaciones y permisos por parte del gerente de la empresa.
10 ¿Cuántos arqueos de caja se realizan mensualmente o anualmente?	Por parte del gerente lo realiza semanalmente y el contador lo realiza mensualmente.
11 ¿Cómo se realiza el análisis financiero de la empresa?	El gerente lo realiza estudiando y evaluando la información financiera disponible mediante el balance general, el estado de resultados y el flujo de efectivo. El contador lo realiza de igual manera, pero también

	utiliza herramientas de análisis vertical y horizontal y ratios financieros.
12 ¿Cuál es el proceso de información y comunicación que lleva a cabo la empresa?	Se comunica mediante la estandarización establecida, posterior interpretar la información recolectada para tomar decisiones de forma cronológica.
13 ¿Cómo se evalúa que los controles en la gestión contable que aplica la empresa sean eficientes?	El gerente realiza anualmente la gestión de controles mediante auditoría externa para detectar posibles debilidades y fortalecer los controles existentes. El contador evalúa mediante la identificación y evaluación de los riesgos contables y la revisión de los procedimientos referentes al manual de la contabilidad.
14 ¿Cómo se evalúa que los procesos que se llevan a cabo en área específica de la empresa, sean los necesarios para el cumplimiento de los objetivos o si requieren de actualización?	Actualmente siempre se emplea actualizaciones por temas de COVID, también más creación y variedad en estructura del complejo, políticas respecto a servicios por temporada alta, baja, así como temas de verano e invierno.
15 ¿De qué manera estructura las actividades administrativas, financieras y operativas que debe cumplir el personal?	Se aplica mediante la estructura del manual, los procesos son como debe regirse todo tipo de actividades desde lo más sencillo hasta lo más importante.
16 ¿Cómo conoce el personal la línea de autoridad que existe en la empresa sin contar con un organigrama estructural?	Se conoce mediante un estándar de jerarquización estructural, por ejemplo: desde mayor autorización gerente-dueño-inversionistas hasta trabajadores.
17 ¿Qué metodología emplea para identificar y prevenir posibles riesgos integrales?	Se emplea de la siguiente manera: evaluación del ambiente de trabajo, análisis de seguridad laboral, análisis del riesgo, identificación del riesgo y gestión de toma decisión integral del riesgo.
18 ¿Cuál es el proceso que aplica la empresa para la toma de decisiones preventivas o correctivas en el ámbito financieros?	La empresa toma la información financiera disponible, posterior identifica información o procesos sospechosos, evalúa los riesgos financieros posibles, mide la jerarquía sobre los procedimientos y políticas de control interno, (manual) y emite acciones para prevenir o corregir posibles debilidades o riesgos.

19	¿Cuáles son las ventajas al contar con herramientas o políticas de control interno administrativas propias?	Automatización de actividades en departamentos sobre qué es lo que hay que hacer diariamente.
20	¿Con qué frecuencia se analiza la situación financiera de la empresa y cómo se lo realiza?	Este análisis se lo realiza mensualmente en la entidad y el contador semestralmente, mediante indicadores, medidores y ratios financieros.
21	¿Cómo influye los manuales y políticas de control interno en la toma de decisiones?	Influye en ser más acertadas, que los controles se podrán realizar con mayor exactitud.
22	¿Considera la capacitación al personal de la empresa han sido eficientes o cree usted que es necesario capacitar en temas más técnicas y cuáles?	De manera que siempre se busca satisfacción al cliente se considera necesaria la actualización de capacitación como en temas de idiomas, atención al cliente, manipulación de alimento y bebidas, y capacitación en habitaciones y pisos.
23	¿Cuáles considera usted son debilidades que podría mejorar la empresa?	Personal capacitado en idiomas, personal con conocimiento en preparación de alimentos (chef) y medicina alternativa y baños de vapor.
24	¿Cómo se realiza la evaluación de desempeño al personal, con qué frecuencia y en base qué documento?	Se realiza mediante un seguimiento de evaluación de control sobre cumplimientos de funciones en base a documentación manual.
25	¿Cómo se evalúa la liquidez que tiene la empresa y la rentabilidad que está generando?	Dispone de presupuestos de gastos directos necesarios, en base a eso utiliza la evaluación de liquidez de la empresa, mediante indicadores y análisis financieros, y todo esto realizan proyecciones anuales hasta cinco años.
26	¿Los pagos de nómina cumplen con la normativa del código de trabajo?	Hasta la actualidad no tiene asegurado a sus empleados debido a bajos horarios de trabajo.

Nota: Elaboración propia

Análisis de entrevista

Al analizar detalladamente cada pregunta de la entrevista, se determinó que la empresa tiene implementado una estandarización de manual de control interno propio para el desenvolvimiento respectivo de actividades, obligaciones, responsabilidades de empleados y procesos en las áreas administrativa y financiera. Además, se pudo constatar que el gerente

administrador realiza énfasis en análisis y comprobación semanalmente de arqueos de caja para corroborar cifras con la contabilidad que emplean, mientras que el contador lleva a cabo análisis financieros, pero con mayor frecuencia empleando herramientas verticales y horizontales, y ratios financieras. También se constató que la empresa no tiene asegurado a sus empleados debido a bajos horarios de trabajos, sin embargo, con la actualización de categorización de la empresa, ya está en trámites las debidas gestiones para asegurar a sus empleados en base al código de trabajo.

Hoja de hallazgos

Tabla 12

Elaboración de hoja de hallazgos

Condición	Durante la revisión respectiva se detectó que la empresa PONDO WASI EC. Cía. Ltda., no cuenta con un sistema de control interno bajo normativa, no realiza la segregación de funciones y responsabilidades mediante flujogramas de procesos, tampoco realiza la jerarquización departamental de nombramientos en base a organigrama empresarial, y, además, que los empleados no están debidamente afiliados.
Criterio	La empresa debería cumplir con determinado sistema de control interno para garantizar la eficiencia y eficacia del adecuado manejo de recursos administrativos y financieros, los mismos que deberán ser evaluados sistemáticamente para prevenir riesgos integrales. Así mismo, contar con fiel estructura de cumplimiento de responsabilidades, funciones y estandarización de nombramiento de áreas. Y realizar respectiva gestión de afiliación a empleados en base al código de trabajo.
Causa	La ausencia del sistema de control interno se debe probablemente a la falta de lineamientos administrativos y falta de estándares de estrategias claras por parte de las autoridades del establecimiento. Además, de no contar con procesos de

	gestión de flujogramas y organigrama estructural, para la adecuada segregación de funciones y responsabilidades.
Efecto	Al no contar con un sistema de control interno puede contraer consecuencias como: cometer errores en la gestión administrativa y tomar decisiones imprecisas. Por otra parte, al no disponer flujogramas de procesos y organigrama, incrementa el riesgo sobre falencias y duplicidad de roles y responsabilidades. Y al no afiliar a los trabajadores al instituto de seguro social puede correr riesgo de pena privativa de libertad y multas respectivas.
Conclusión	La empresa necesita establecer un adecuado sistema de control interno para garantizar la efectiva gestión administrativa y financiera, así como contar con flujogramas de procesos y organigrama para mejorar la asignación de responsabilidades y establecer conocimiento jerárquico de nombramientos de empleados y trabajadores. Y así mismo el empleador asegurar inmediatamente a los empleados al seguro social para no tener ningún riesgo laboral.
Recomendaciones	Se recomienda establecer capacitaciones y talleres constantes para el departamento financiero de la empresa para que comprenda la importancia del sistema de control interno adecuado en la gestión empresarial. Además, de la necesidad de contar con flujogramas de procesos y organigrama para efectivizar roles y obligaciones. Y realizar aseguramiento a los trabajadores legalmente.

Nota: Elaboración propia

Matriz FODA (interna y externa)

Tabla 13

Desarrollo matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa posee un manual interno que regulan políticas, procesos y estrategias para una adecuada toma de decisiones. 2. La empresa efectivamente cuenta con visión y misión. 3. Documentos para identificar tratas de mujeres y explotación laboral. 4. La entidad está legalmente constituida. 5. Semanalmente realiza arquezos de caja. 6. El área financiera mensualmente realiza sus respectivas declaraciones en base a la ley. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No posee sistemas de controles internos administrativos como factor de autogestión. 2. Actualmente no dispone de controles internos administrativos y financieros en base a normativa legal. 3. La compañía no ha establecido un organigrama empresarial. 4. No aplican flujogramas de procesos 5. No dispone de controles o procesos de seguridad sobre contraseñas, cajas chicas y bóvedas. 6. No contiene mediciones de carácter críticos en los clientes morosos sobre cuotas a cancelar. 7. Los trabajadores no están afiliados al seguro social.

OPORTUNIDADES

1. Implementación de tecnología sistemática para mejorar la precisión y rapidez del análisis del control interno.
2. Constante creación y remodelación de infraestructura en complejos turísticos en la provincia de Imbabura.
3. Las empresas implementan capacitación y formación continua del personal para mantenerse actualizados en gestiones administrativas.
4. Documentos en trámites para constituirse en servicios de tres o más estrellas.
5. Mejor reputación de la empresa en el sector turístico.

AMENAZAS

1. Falta de conocimiento por parte de la sociedad frente al uso de un sistema de control interno.
2. Mayor riesgo de fraude e irregularidades en las empresas, referente a inaplicación de controles internos en áreas financieras.
3. Empresas en riesgos operativos, financieros y legales, lo que podría llevar a sanciones y multas.
4. Factores naturales que eviten el funcionamiento del complejo.
5. Competencia desleal.

Nota: Elaboración propia

Estrategias FO FA DO DA

Tabla 14

Desarrollo matriz de estrategias FO FA DO DA

FO	FA
<p>(F1; O1) Fortalecer el establecimiento a través de la implementación de sistemas de control interno.</p> <p>(F2, F4; O3) Mediante las políticas internas establecidas buscar la manera de efectivizar las actividades mediante capacitaciones constantes.</p> <p>(F3, F4; O5) Lugar reconocido por organismos de Turismo quien otorgó premios de reconocimiento institucional y acogida por distinguidos extranjeros.</p> <p>(F5, F6; O2, O4) Cumple actividades de forma jurídica y legal, lo cual garantiza estadía confortable tanto en el presente y ha futuro.</p>	<p>(F1; A1) Dar valor agregado a las políticas internas existentes de la empresa lo cual permitan educar a la sociedad sobre la importancia del control interno y cómo utilizarlo.</p> <p>(F5; A2, A3) Como plan de contingencia realizar evaluaciones contables constantes mediante indicadores, análisis, arqueos de caja, conciliaciones, entre otros., para la constatación de información pertinente así mitigar posibles riesgos y por ende evitar sanciones financieras.</p> <p>(F2; A5) Capitalizar la fortaleza de la visión y misión, y establecer ética profesional implementando estrategias de marketing para proteger su posición y mejorar su imagen.</p>
DO	DA
<p>(D1, D2; O1) Aprovechar la era digital e implementar actividades sistematizadas como aplicaciones móviles para autogestionar estándares de control interno de manera eficiente.</p> <p>(D3, D4; O1, O5) Las irregularidades gestiones empresariales pueden ser mitigadas por variedad de avances como herramientas, sistemas, controles, entre otros., y valorar la</p>	<p>(D1, D2, D5; A1, A2) Implementar sistemas de control interno para realizar evaluaciones de riesgos y fraudes para contrarrestar inconsistencias o anomalías existentes.</p> <p>(D3, D4; A3, A4) Buscar asesoramiento en temas administrativas y legales para el cumplimiento normativo y la prevención de riesgos.</p> <p>(D6; A3, A5) Establecer mecanismos de gestión de cobranza efectiva para dar seguimiento a clientes morosos y reducir la misma, así como identificar y</p>

importancia de los lugares turísticos en el país hoy en día.

(D5, D6; O3, O4) La evolución de categorización de las empresas mejoran sus necesidades y características, los cuales técnicamente mejoran, perfeccionan y ascienden la estandarización estructural interna de la empresa.

(D7; O4) La categorización implementa mejoramiento integral como empresa.

mitigar los obstáculos internos que pueden afectar la relación con los clientes.

(D7; A3) Gestionar lo más pronto posible la afiliación a sus empleados y evitar multas y sanciones.

Nota: Elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez implementado el cuestionario COSO 1 y entrevista al personal administrativo, contable y operativa de la empresa PONDO WASI EC. Cía. Ltda., se determina las siguientes conclusiones:

Las situaciones negativas del ámbito administrativo son la inaplicación de un sistema de control interno bajo normativa, inexistencia de flujogramas y organigrama empresarial, y capacitación al personal, la entidad demuestra leve desconocimiento sobre la implementación y aplicación de las mismas, las cuales, determinan procedimientos y procesos incorrectos, falta de coordinación en obligaciones y rendimiento laboral no deseado, sin embargo, se rigen bajo estandarización de un manual interno empírico, lo que le ha permitido el cumplimiento de ciertas actividades.

En el departamento financiero se identificó deficiencias sobre ausencia de sistemas de procesos y accesos restringidos contables, esto puede influir a registrar transacciones imprecisas y erróneas u omisiones de estas, desconocimiento de la situación real financiera de la empresa en razón a que sus estados financieros pueden presentar información incorrecta; esto puede generar vulnerabilidad en la seguridad de información contable y un mayor riesgo de errores y fraudes. Además, el establecimiento no emplea evaluación constante de riesgos económicos, lo que dificulta anticipar y mitigar situaciones que afectan negativamente las operaciones y finanzas.

Respecto al cumplimiento de la normativa se evidenció, que la entidad está en trámites en el Ministerio de Turismo sobre actualización de la categorización de razón social, por lo tanto, actualmente no dispone del permiso de funcionamiento anual por lo cual podría contraer multas o sanciones; además, los trabajadores del complejo no están debidamente afiliados al seguro social

por motivos de imparcialidad de horarios, sin embargo, con el tema de categorización la gestión de afiliación está siendo solucionada.

Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas para la empresa PONDO WASI EC. Cía. Ltda., es necesario indicar las siguientes recomendaciones:

Se recomienda implementar el sistema de Control Interno bajo normativa, lo que permite tener en cuenta las actuales necesidades de controles en cada departamento, además, es necesario elaborar flujogramas de procesos, que ayude a los empleados y trabajadores a cumplir de manera correcta las tareas encomendadas, también implementar un organigrama empresarial ya que es parte esencial de la filosofía de las empresa y que en ello se refleja gráficamente la estructura interna de la misma, y de igual manera, designar una persona responsable que planifique y desarrolle programas de capacitaciones constantes y así, alcanzar la eficacia.

Es fundamental que la entidad establezca un sistema contable adecuado y formal que permita registrar, clasificar y reportar adecuadamente las transacciones financieras, así mismo, es indispensable mejorar los accesos restringidos que se tiene actualmente, a la información contable. De esta manera, se puede lograr evitar riesgos de fraude, manipulación y filtración de datos, además, establecer estándares de evaluaciones sistemáticas de control integral de riesgo, para prevenir multas y sanciones económicas.

Es indispensable establecer respectivos cumplimientos y estándares sobre la categorización turística, con el fin de disponer el cambio de razón social y el adecuado funcionamiento, el cual es regulada por el Ministerio de Turismo, para garantizar la calidad y seguridad sobre la prestación de servicios turísticos, de igual manera, determinar la gestión de afiliación respectiva a cada

trabajador acorde a parámetros vigentes que regula el Ministerio de Trabajo, lo cual, brinda protección y beneficios en situaciones laborales y personales.

Bibliografía

Aguirre, R. (2020). ¿Que son los principios de control interno? *Economía Industrial*.

Andrade, S. (2017). *Gestión Empresarial. Pequeña Micro Empresa*. Lima, Perú: Lucero R. Ltda.

Obtenido de <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3015>

Arribas, M. (2020). Diseño y validación de cuestionarios.

Arroyo, N., Guzmán, F., & Hurtado, E. (2019). EL CONTROL INTERNO Y LA IMPORTANCIA DE SU APLICACIÓN EN LAS COMPAÑÍAS. (O. d. Latinoamericana, Ed.) 11.

Barrio, S. (2019). Nuevas tendencias en la gestión de riesgos del control interno. (A. P. 73, Ed.) *AUDITORÍA Y GESTIÓN DE LOS FONDOS PÚBLICOS*. Obtenido de <https://asocex.es/wp-content/uploads/2019/06/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-73.-pag-43-a-51.pdf>

Capote, G. (2014). El control interno y el control. *Economía y desarrollo*. Obtenido de http://www.dict.uh.cu/Revistas/econom%EDa_%20desarrollo/2001%20n2/Gabriel

Chiavenato, I. (2014). *Iniciación a la organización y control*. México: Mc. Graw Hill/Interamericana.

Cordero, K., & Castillo, C. (2016). *El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en IMEDCORP S.A*. Guayaquil, Ecuador.

Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/700

COSO. (2013).

COSO. (2013). Control Interno Marco Integrado .

Gamboa, G., Puente, S., & Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>

Gomez, M., & Lazarte, C. (2019). Control interno. Obtenido de

<http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/handle/123456789/766>

Huilcapi, S., & Gallegos, D. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. 13.

Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>

INEC. (2022). Directorio de Empresas y Establecimientos 2019. Obtenido de

<https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Boletin-Cifras-Productivas-AGOSTO-2022.pdf>

Marca, M. (2015). METODOS Y TECNICAS PARA LA EVALUACION DE CONTROL INTERNO.

Mejías-Guevara, Nuñez-Cruz, Rafael, C., & Nazur-Borrás. (2022). Procedimiento para implantar el ambiente de control interno en organizaciones.

Mena, P. (2015). Mecanismos de control previo y concurrente y sus efectos en la imposición de responsabilidades emitidas por el organismo de control en el Gobierno Municipal del cantón Santiago de Píllaro. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22982>

Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. 19. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>

Ramos, M. (2015). *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB optical de la ciudad de Loja*. Ecuador.

- Salazar, L. (2014). *EL CONTROL INTERNO: HERRAMIENTA INDISPENSABLE PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LA GERENCIA PÚBLICA DE HOY*, 15.
- Vagni, A. (2018). Análisis del Sistema Control Interno de la Empresa Unipersonal GAS-CEM. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/15194/VAGNI%20AYELEN.pdf?sequence=1>
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434/20785274>
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434/20785274>
- Armijos, J., Narváez, C., Ormaza, J., & Erazo, J. (2020). Herramientas de gestión financiera para las MIPYMES y organizaciones de la economía popular y solidaria. *Especial*, 6(1), 466-497. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1156>
- Báez, L. (2018). LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN EL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LAS PYMES EN LAS CIUDADES DE MEDELLÍN, COLOMBIA, Y MONTERREY, MÉXICO. *Universidad de Montemorelos* , 1-24.
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Informacion Tecnologica*, 31(1), 141-148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Castro, N., & Guzmán, F. (2019). *EL CONTROL INTERNO Y LA IMPORTANCIA DE SU APLICACIÓN EN LAS COMPAÑÍAS*. 1-11. <https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?>

- De Los Godos, L. (2018). DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN PARA TESIS DE POSGRADO. En *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social* (Vol. 2).
- Duque, O. (2018a). *PROCESOS ADMINISTRATIVOS*.
- Duque, O. (2018b). *PROCESOS ADMINISTRATIVOS*.
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*.
- Gavilánez, M., Espín, M., & Palacios, M. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo* – *Ecuador*, 1-15.
<https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?u=https%3A%2F%2Fwww.eumed.net%2Frev%2Foel%2F2018%2F07%2Fgestion-administrativa-pymes.html&src=sdkprepare>
- Gómez, M., & Lazarte, C. (2019). *CONTROL INTERNO Trabajo de Seminario: Contador Público Nacional*.
- Guerrero, M. (2018). La importancia de las empresas de servicios en el desarrollo de los países de economías emergentes. *INNOVA Research Journal*, 3(3), 1-5.
- Huacchillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). *La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras*. 9.
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. 6(25), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Sanabria-Boudri, F. (2021). *Análisis del control interno en PYMES del Perú Analysis of internal control in SMEs in Peru* (Vol. 1, Número 1). <https://orcid.org/0000-0002-2462-2715>
- Sotomayor, A., Criollo, K., & Gutiérrez, N. (2020). *Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas*. 5(6-1), 194-205.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.387>

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). *METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN.*

ANEXOS**Anexo A. Reporte de similitud**