



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN**

**CURRRICULAR, MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**TEMA:**

**“Análisis del Control Interno de la empresa CIENARTES S.A.S en la  
ciudad de Ibarra en el año 2022”**

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LA  
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD YAUDITORÍA CPA

Innovación, gestión estratégica, competitividad, sostenibilidad empresarial.

**AUTOR:**

Carlos Mauricio Gàndara Hidalgo

**DIRECTOR (A)**

Alba Grisela Cevallos Pineda

**IBARRA, 2024**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### 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:	2300470909		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Gándara Hidalgo Carlos Mauricio		
DIRECCIÓN:	Quiroga-Cotacachi		
EMAIL:	jm.gandara2799@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0999918038

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis del control interno de la empresa CIENARTES S.A.S en la ciudad de Ibarra en el año 2022
AUTOR (ES):	Gándara Hidalgo Carlos Mauricio
FECHA: DD/MM/AAAA	05/02/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Lic. Contabilidad y Auditoría
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Vinicio Sarauz Msc. Alba Cevallos

#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 05 días del mes de febrero de 2024

EL AUTOR:

(Firma)   
Nombre: Mauricio Gandara

## **CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR**

Ibarra, 23 de enero de 2024

Msc. Alba Cevallos

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**CERTIFICA:**

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

① .....  Firmado electrónicamente por:  
ALBA GRISELA  
CEVALLOS PINEDA

Msc. Alba Cevallos  
C.C.: 100241870-3

## APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de titulación “**Análisis del control interno de la empresa CIENARTES S.A.S en la ciudad de Ibarra en el año 2022**”, elaborado por Gándara Hidalgo Carlos Mauricio, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



Firmado electrónicamente por:  
ALBA GRISELA  
CEVALLOS PINEDA

(f):.....

Msc. Alba Cevallos  
C.C: 100241870-3

(f):.....

Msc. Vinicio Sarauz  
C.C: 100224822-5

## **DEDICATORIA**

*A dios por ser el permitirme estar con salud, y poder darme la fuerza espiritual para afrontar los desafíos que se presentaron en el camino.*

*A mi madre por ser esa fortaleza de darme animos y no dejarme caer en el proceso de estudio.*

*A todos los docentes que fueron los principales actores en impartir los conocimientos y valores de la profesion.*

***Sinceramente***

***Mauricio Gàndara.***

## **AGRADECIMIENTO**

*Gracias a dios darme salud y fuerzas para seguir adelante y poder forjarme como profesional.*

*A mi madre que siempre estuvo apoyándome a lo largo de mi carrera profesional*

*A la Licenciada Lupe Caicedo por permitirme realizar el análisis de caso en su distinguida empresa.*

*Sinceramente*

*Mauricio Gàndara*

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación trata sobre el análisis del control interno de la empresa CIENARTES S.A.S para el año 2022, tiene como propósito determinar la situación actual del área administrativa y financiera de la empresa, lo que permitirá identificar las fortalezas y falencias de estas áreas en la gestión empresarial de CIENARTES S.A.S; la investigación posee un enfoque mixto, inductivo, descriptiva, analítica y observacional, para el desarrollo eficiente de la investigación se aplicó herramientas de recolección de datos como la entrevista y dos cuestionarios de control interno basados en la fórmula de confiabilidad. Los resultados de este estudio determinaron que la empresa CIENARTES S.A.S presenta principales deficiencias en el área administrativa destacando la necesidad de fortalecer el cumplimiento de políticas y procedimientos, mejorar la gestión estratégica, evaluar el desempeño del personal y garantizar una comunicación eficiente y precisa. Mientras que en el área financiera se identificó las deficiencias de capacitación ética, identificación de riesgos, alineación de políticas, controles adecuados, documentación de procedimientos, gestión de información y comunicación financiera, estas falencias fueron detectadas basadas en los componentes del COSO IV sobre la prevención de riesgos. Finalmente, se determinó que la empresa necesita mejorar las falencias descritas en el presente estudio, a través de la implementación de estrategias y normativas que permitan direccionar la organización para el cumplimiento de las metas propuestas.

**Palabras clave:** Innovación, gestión estratégica, competitividad, sostenibilidad empresarial.

## **ABSTRACT**

The present investigation is about the analysis of the internal control of the company CIENARTES S.A.S for the year 2022. Its purpose is to determine the current situation of the administrative and financial areas of the company, which will allow identifying the strengths and weaknesses of these areas in the business management of CIENARTES S.A.S. The research has a mixed, inductive, descriptive, analytical, and observational approach. For the efficient development of the investigation, data collection tools such as interviews and two internal control questionnaires based on the reliability formula were applied. The results of this study determined that CIENARTES S.A.S. presents main deficiencies in the administrative area, highlighting the need to strengthen compliance with policies and procedures, improve strategic management, evaluate staff performance, and ensure efficient and accurate communication. In the financial area, deficiencies in ethical training, risk identification, policy alignment, adequate controls, documentation of procedures, information management, and financial communication were identified. These shortcomings were detected based on the components of COSO IV on risk prevention. Finally, it was determined that the company needs to address the deficiencies described in this study through the implementation of strategies and regulations that will enable the organization to achieve the proposed goals.

**Keywords:** Innovation, strategic management, competitiveness, business sustainability.



## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	11
Planteamiento del problema .....	11
Justificación .....	12
Objetivos .....	14
Objetivo General .....	14
Objetivos Específicos .....	14
Capítulo 1: Marco Teórico .....	15
1. Las empresas de servicios. ....	15
1.1 El control interno en las empresas. (aporte del CI) .....	15
1.2 Principales avances del control interno .....	16
1.3 Resultados de una adecuada aplicación del control interno .....	17
1.4 Principales procedimientos que permiten optimizar la gestión .....	18
1.5 Componentes del control interno en las empresas de servicios .....	20
1.6 Aplicación de normativa COSO IV en las empresas.....	21
Capítulo 2: Materiales y Métodos .....	24
2.1 Tipo de Investigación .....	24
2.2 Técnicas e instrumentos de investigación .....	24
2.3 Preguntas de investigación .....	25
2.4. Matriz de operación de variables.....	25
2.5 Participantes .....	26
2.6 Procedimiento y análisis de datos .....	27
Capítulo 3: Resultados y Discusión .....	28
3.1 Análisis de situación actual de la empresa CIENARTESS S.A.S.....	28
3.2 Análisis de las variables que permiten identificar las falencias en el área administrativa y financiera .....	29
3.3.3 Análisis de cuestionarios de control interno administrativo y financiero .....	40
3.3.4 Análisis financiero.....	51
CONCLUSIONES .....	56
RECOMENDACIONES .....	57
4. Referencias Bibliográficas .....	58
5. Anexos .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz de operación de variables .....	25
<b>Tabla 2</b> Participantes de la investigación .....	26
<b>Tabla 5</b> Referencia de confianza y riesgo .....	40
<b>Tabla 3</b> Cuestionario de control interno administrativo.....	40
<b>Tabla 4</b> Referencia de calificación del nivel de confianza y riesgo .....	44
<b>Tabla 6</b> Cuestionario del control interno financiero.....	46
<b>Tabla 7</b> Referencia de calificación del nivel de confianza y riesgo .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Estructura Organizacional .....	30
<b>Figura 2</b> Proceso de Trabajo .....	31
<b>Figura 3</b> Cantidad de cursos vendidos (Masajes) .....	51
<b>Figura 4</b> Cantidad de cursos vendidos (Reflexología).....	52
<b>Figura 5</b> Cantidad de cursos vendidos (Biomagnetismo) .....	52
<b>Figura 6</b> Cantidad de cursos vendidos (Terapia Floral).....	53
<b>Figura 7</b> Cantidad de cursos vendidos (Reiki).....	54
<b>Figura 8</b> Cantidad de cursos vendidos (Quiropraxia) .....	54

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación propuesta sobre el análisis del control interno administrativo y financiero de la empresa CIENARTESS S.A.S en la ciudad de Ibarra en el año 2022 se fundamenta en diversas motivaciones. En primer lugar, se destaca la importancia del control interno como elemento crucial para el correcto funcionamiento y la eficiencia de una empresa. La realización de esta investigación permite evaluar la situación actual del control interno en CIENARTESS S.A.S y proponer mejoras que fortalezcan su capacidad de gestionar los procesos administrativos y financieros de manera efectiva.

Asimismo, la identificación de debilidades en el ámbito administrativo y financiero es otro aspecto motivador de esta investigación, mediante un análisis minucioso, se podrán detectar procesos que requieran mejoras, tales como la gestión de riesgos, la contabilidad y los sistemas de información. El abordar estas debilidades permite implementar medidas correctivas y preventivas que contribuyan a la eficiencia de la empresa (Coronel, 2018).

Además, el cumplimiento de estándares normativos es esencial para asegurar la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones legales en una empresa (Almachi, 2021). En este sentido, el desarrollo de un estudio de caso basado en la normativa COSO IV brindará a CIENARTESS S.A.S una guía práctica para implementar un control interno que cumpla con las mejores prácticas internacionales y las regulaciones vigentes. Por último, esta investigación también se enmarca en la contribución al conocimiento. Los resultados y hallazgos obtenidos podrán ser compartidos, lo que enriquecerá el cuerpo de conocimientos en el campo de la administración y las finanzas

### **Planteamiento del problema**

En el presente estudio se determinan varias problemáticas basadas en el control interno de la empresa CIENARTESS S.A.S, la primera es la inadecuada socialización de la normativa interna dentro de la empresa esto provoca que exista una inadecuada ejecución de las funciones desarrolladas en cada departamento. Según Valdivieso (2021) en su estudio sobre el análisis del control interno en la empresa ETAPA menciona que la comunicación interna permite establecer las funciones de trabajo, es decir los empleados presentaron hasta un 30% de mejoría en su trabajo, obteniendo resultados más eficientes

debido al desarrollo de actividades que generan soluciones a las necesidades. Otro problema detectado es la deficiencia de procesos en el sistema administrativo y contable el cual genera un uso inadecuado de los recursos de la empresa.

Así como menciona Flores (2019) en su estudio aplicado a un negocio de capacitación analiza la importancia de identificar los procesos que se aplican en el desarrollo del control de lo administrativo y contable mencionando que una adecuada regulación y control permite mejorar la competitividad, generar mayores ingresos económicos y desarrollar una mayor autonomía en la empresa. Por último, otra problemática que se evidencia en la empresa CIENARTESS S.A.S es la escasa supervisión y seguimiento de los controles internos que atrae como consecuencia un inadecuado ambiente laboral entre el personal. Es por eso que en el estudio de Viteri y Flores (2022) menciona que la importancia de aplicar un adecuado control interno dentro de la empresa permite desarrollar herramientas eficaces que facilitan los procesos laborales de los empleados, por lo tanto, desarrolla un ambiente más colaborativo y eficaz en el cumplimiento de las metas de la empresa.

### **Justificación**

La justificación de esta investigación se basa en la necesidad de evaluar la situación actual del área administrativa y financiera de la empresa CIENARTESS S.A.S, con el fin de identificar las deficiencias y falencias existentes, mediante el análisis detallado de las variables pertinentes, se podrá determinar el grado de alineación de la empresa con los estándares establecidos en la normativa (COSO, 2017).

Asimismo, se busca establecer un estudio de caso que permita desarrollar un mejor control interno en la empresa, tomando como referencia los estándares establecidos en la normativa mencionada. Esto garantizará que la empresa implemente política y procedimientos adecuados para fortalecer su sistema de control interno y así mitigar los riesgos asociados a la inadecuada dirección de recursos, la falta de supervisión y el incumplimiento de regulaciones.

Además, esta investigación se justifica debido a la relevancia que tiene el control interno en la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la gestión de recursos tanto

humanos como económicos. Al identificar las problemáticas existentes en el control interno de CIENARTESS S.A.S, se podrán proponer recomendaciones y acciones correctivas que contribuyan a mejorar el desempeño y la competitividad de la empresa.

### **Impactos de la investigación**

Los impactos que tendrá la presente investigación son mejorar la gestión y protección de los activos de la empresa, lo que asegurará su estabilidad financiera a través de la prevención de fraudes y malversaciones de fondos. Además, se espera un mayor cumplimiento normativo, lo que reducirá el riesgo de sanciones y litigios.

Otro impacto importante será la optimización de recursos y la eficiencia operativa, al eliminar procesos redundantes o ineficientes, la empresa podrá utilizar sus recursos de manera más efectiva, lo que aumentará su productividad y competitividad en el mercado. Además, la implementación de un control interno sólido permitirá una toma de decisiones más informada y estratégica, respaldada por información financiera confiable y oportuna (Castañeda, 2019).

En resumen, esta investigación tendrá impactos positivos en la gestión de activos, el cumplimiento normativo, la eficiencia operativa y la toma de decisiones en CIENARTESS S.A.S. Estos impactos contribuirán a fortalecer la posición de la empresa, minimizar los riesgos y aumentar su capacidad para aprovechar oportunidades de crecimiento y éxito a largo plazo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar el control interno de la empresa CIENARTES S.A.S en la ciudad de Ibarra en el año 2022,

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar la situación actual del área administrativa y financiera de la empresa CIENARTESS S.A.S en la ciudad de Ibarra en el año 2022
2. Establecer las variables de análisis que permitan identificar las falencias en el ámbito administrativo y financiero de la empresa CIENARTES S.A.S
3. Desarrollar el estudio de caso para establecer un mejor control interno de la empresa CIENARTES S.A.S en base a los estándares establecidos en la normativa COSO IV

## **Capítulo 1: Marco Teórico**

Para la redacción y elaboración de este proyecto se ha recurrido a la búsqueda de información tanto en la parte teórica como legal, además conceptos o indicadores de importancia para esta investigación. En el presente capítulo se aborda términos que forman parte del proceso crediticio y a su vez términos que forman parte del sistema financieros que serán utilizados para el desarrollo de este.

### **1. Las empresas de servicios.**

#### **1.1 El control interno en las empresas. (aporte del CI)**

En la actualidad, las empresas enfrentan un entorno cada vez más competitivo y exigente, lo que hace necesario el desarrollo de herramientas y estrategias que permitan garantizar su eficacia y eficiencia en la gestión. En este contexto, el control interno administrativo y financiero se ha convertido en un tema clave para asegurar la transparencia y el buen desempeño empresarial.

El estudio realizado por Álvarez (2020) tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno de la entidad, tanto en los procesos administrativos y financieros para identificar riesgos y cumplir los objetivos de la empresa. La investigación aplicó un enfoque mixto, realizando un cuestionario de control interno y entrevistas sobre los procesos administrativos y financieros. Los resultados se reflejan en una hoja de hallazgos que contiene recomendaciones y un plan de mejoramiento continuo para el sistema de control interno de la empresa.

Así mismo la investigación realizada por Llunitaxi (2015), el que tuvo como objetivo evaluar los procesos aplicados en cada área para determinar ciertas falencias. Con la aplicación de una metodología mixta, analítica y descriptiva se pudo determinar las debilidades e identificar las causas, para posteriormente realizar recomendaciones de mejoramiento en base a las normativas administrativas y financieras vigentes. En conclusión, se pudo denotar que un oportuno diagnóstico de las deficiencias del control interno permite diseñar de manera eficiente manuales, flujos, actividades, para poder mejorar los procesos y evitar riesgos en las áreas analizadas.

Por otro lado, la investigación realizada por Quiroz (2020) sobre el sistema de control interno administrativo y financiero de la compañía Dismocon, tuvo el objetivo de identificar los controles internos de la empresa a través de un análisis interno y externo, un FODA, un cuestionario, una matriz de evaluación, una guía de observación y un examen de los estados financieros. Los resultados de la investigación revelan que, parte de los activos están comprometidos y hay problemas en la estructura e independencia de funciones, lo que genera un alto riesgo de fraude. Además, las debilidades empresariales incluyen la falta de controles internos administrativos y financieros. En base a estos hallazgos, se propone un plan de acción para el personal administrativo y contable, así como acciones correctivas para solucionar las deficiencias y establecer el control interno en la empresa.

Desde la misma perspectiva, en el estudio de Contreras y Yupari (2020) se analizó el COSO IV y su influencia en la gestión administrativa y financiera de empresas comerciales de ventas por mayor de calzado en Lima 2020, se utilizó un enfoque cuantitativo, una metodología aplicada, un nivel explicativo y un diseño no experimental con un corte transversal, se consideraron dos variables: COSO IV, gestión administrativa y gestión financiera. De esta manera se aplicó un cuestionario para recopilar datos de 40 trabajadores en el área administrativa y financiera de empresas comerciales de venta mayorista de calzado. En conclusión, se determinó que el COSO IV sí influye en la gestión financiera de estas empresas, ya que permite identificar, gestionar e incrementar los resultados positivos ante posibles amenazas que puedan presentarse en la entidad.

## **1.2 Principales avances del control interno**

Según Vega y Marrero (2021) en su estudio sobre los sistemas de control interno menciona que se han convertido en un aspecto muy importante para cualquier tipo de organización que quiera seguir siendo competitiva en el mercado. El propósito de este artículo es explicar la evolución de los sistemas de control interno, a lo largo de la historia del desarrollo de la contabilidad en Cuba y otros países del mundo, el control interno ha experimentado cuatro etapas: origen, cambio, desarrollo e integración. La integración está en el corazón de la estructura empresarial y se reconoce que la integración debe mejorarse a través de herramientas como el Cuadro de Mando Integral y la Gestión de Procesos. Además, se enfatiza la importancia de cuantificar la gestión del control interno para mejorar su efectividad.



De igual manera menciona Astuvilca (2020) analizó la correlación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Transportes Ramón. Se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo, y se aplicó un cuestionario a 35 empleados. Los resultados revelaron una correlación directa de nivel moderado entre el control interno y la gestión administrativa de los recursos humanos, así como una correlación directa de nivel alto en general. En conclusión, se encontró que un mayor control interno se relaciona con una mejor gestión administrativa de los recursos humanos en la empresa.

Según lo mencionado por Barragán (2022) en su estudio del diseño de sistemas de control interno para el área de compra y ventas de la compañía Ganavi YF, tuvo como propósito lograr la eficiencia en los procesos administrativos, operativos y financieros de la organización, asegurando el cumplimiento de las políticas, las normas y la confiabilidad de la información. El proyecto se basa en la metodología COSO 2013, utilizando un enfoque analítico y descriptivo, así como técnicas de observación y entrevista. Se concluyó que Ganavi YF no tenía un control adecuado o procedimientos internos en el campo de compra y ventas. Por lo tanto, el diseño e implementación de los sistemas de control interno es muy importante en estos campos, y contribuirá a aumentar la efectividad y eficiencia de cada proceso, actividad y función del personal, lo que hace posible lograr objetivos y objetivos comerciales sistemáticos.

### **1.3 Resultados de una adecuada aplicación del control interno**

En el estudio realizado por Grajales y Giraldo (2022) sobre el control interno menciona que es muy importante para la gestión organizacional, ya que permite optimizar el uso de recursos y proteger los activos. Su correcto funcionamiento contribuye al logro de los objetivos y es aplicable a empresas de todos los sectores, independientemente de su tamaño o naturaleza. El objetivo de este estudio fue analizar la gestión del control interno en las instituciones de educación superior (IES) privadas en Colombia, desde una perspectiva administrativa y educativa. La población objetivo incluyó todas las instituciones educativas de este tipo ubicadas en el Valle de Aburrá-Antioquia, lo que correspondió a un total de 25 instituciones. Se llevó a cabo un análisis de situación en todas las universidades utilizando un enfoque descriptivo, aplicando un muestreo probabilístico estratificado. Para recopilar los datos se utilizó un cuestionario en escala Likert. Los principales hallazgos revelaron que el 42% de las entidades no tienen un modelo de control interno, y que existe confusión entre el control interno, la calidad y la coordinación académica.

Como afirman Calle y Valdez (2016) en su trabajo de titulación sobre el diagnóstico y propuesta de mejoramiento del control interno en el área administrativa para el sector educativo. En el que tiene como objeto reflejar la importancia del control interno en cualquier organización, independientemente de su tamaño, para cumplir con los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. En la metodología cualitativa, descriptiva y analítica específica trabajar con el COSO 2013 para establecer una base de datos que permitieron analizar un FODA y flujogramas, desarrollando una propuesta de mejoramiento en una matriz de riesgo y estructura de un plan de acción.

El propósito de la investigación de Ávila (2020) fue realizar una revisión teórica sobre el control interno y sus beneficios en las empresas. Se empleó una metodología cualitativa con un enfoque descriptivo-explicativo. Los resultados de este estudio indican que el control interno es una herramienta analítica utilizada para implementar mejoras en las organizaciones, permite comprender el entorno en el que se llevan a cabo los procesos, identificar si el personal cumple o no con las políticas y procedimientos y proteger contra posibles problemas que podrían afectar la rentabilidad o incluso la supervivencia a largo plazo de una empresa. La falta de controles internos conlleva una operación ineficiente y un incumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. En conclusión, las consecuencias de una falla en los controles internos pueden ser significativas.

#### **1.4 Principales procedimientos que permiten optimizar la gestión**

Como señala Suárez (2021) la implementación de un sólido control interno es esencial para los líderes empresariales, ya que los controles internos son fundamentales para garantizar el registro de actividad económica. La falta de controles efectivos puede generar información financiera poco confiable y limitar la capacidad de la gerencia para tomar decisiones informadas. En este trabajo se analiza el control interno y los procesos de facturación en una empresa consultora, específicamente Ernst & Young (EY), con el objetivo de mitigar riesgos, aumentar la productividad y mejorar la eficiencia. Se identifican riesgos, se proponen mejoras y se elabora un plan de acción para supervisar su implementación. La investigación se basa en métodos descriptivos y utiliza encuestas, entrevistas y observación directa para optimizar el modelo de gestión existente, beneficiando a empleados, clientes y accionistas.

Para Pérez (2020) contar con controles y mecanismos bien definidos es esencial para el adecuado desarrollo de las actividades en las empresas, abarcando aspectos operativos, administrativos y financieros, lo cual contribuye al logro de los objetivos empresariales. En el caso de estudio de la empresa Ecoaires S.A.S, una empresa dedicada al suministro e instalación de aire acondicionado y extracciones mecánicas con apenas dos años de experiencia en el mercado. Por lo que se ha denotado la necesidad de la implementación de aplicar controles internos que aseguren un funcionamiento adecuado y una óptima utilización de sus recursos. Por medio de una investigación cualitativa, descriptiva y correlacional se realizó un diagnóstico, que determinó que la necesita la implementación de un modelo de control interno. En conclusión, el uso de herramientas administrativas coordinadas permite el fortalecimiento y el mejoramiento continuo para obtener eficiencia y eficacia en la gestión de la información.

Según Agudelo y Jaramillo (2014) en su estudio sobre el control interno menciona que los procedimientos para optimizar la gestión de la empresa son esencial en una empresa, ya que permite facilitar la toma de decisiones y establecer medidas preventivas para el logro de objetivos. Por medio de una investigación mixta, con enfoque inductivo, descriptivo y analítico, realizó la recolección de información sobre los procesos realizados en cada área para evaluar los riesgos. En conclusión, determina que es necesario la implementación de un plan de control interno que incluya políticas y procedimientos con el objetivo de proteger los recursos en el ámbito administrativo y financiero verificando los procesos e información para el cumplimiento de las políticas de la empresa y garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales.

En el estudio realizado por Ramos (2020) se analiza el diseño del sistema de Control Interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja, se llevó a cabo con el propósito de fortalecer su gestión administrativa y financiera, mediante una estrategia metodológica que incluyó entrevistas, encuestas y análisis FODA, se identificaron fortalezas y debilidades. A partir de este diagnóstico, se elaboraron fundamentos estratégicos, objetivos y estrategias para lograrlos mediante un plan de acción. Los resultados respaldaron el diseño del sistema de control interno, que incluye propuestas de organigramas, manuales de funciones y diagramas de flujo para mejorar la gestión de recursos. Además, se sugieren políticas y procedimientos

para lograr mejoras continuas. En conclusión, se destaca la importancia de aplicar estos cambios para ampliar la cobertura en el mercado y brindar un servicio eficaz a la comunidad.

### **1.5 Componentes del control interno en las empresas de servicios**

El propósito del estudio realizado por Escobar (2023) fue examinar el impacto del control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales ubicada en Chosica en el año 2021. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa de enfoque aplicado, utilizando un diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. Se aplicaron cuestionarios y análisis documental para analizar cada variable. Los resultados revelaron que el nivel de control interno se encontraba en un nivel bajo, con un 62%. El análisis de rentabilidad mostró un ligero aumento en los índices de ratios para el período 2021 en comparación con 2020, con un ROA del 10%, ROE del 19%, ROCE del 21% y ROS del 10%. En conclusión, se determinó que el control interno tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, se recomienda que la organización implemente un control interno más eficiente, fomentando valores compartidos entre los colaboradores, para mejorar los resultados en términos de rentabilidad y lograr los objetivos institucionales.

Según el estudio de Rojas y Chiriboga (2018) La importancia del control interno ha aumentado en las organizaciones que necesitan supervisar sus activos y los del grupo al que pertenecen las entidades. Los cambios en la estructura y el tipo de empresas han generado la necesidad de implementar nuevas medidas y estrategias para adaptarse al entorno. Un sistema de control interno abarca los aspectos relacionados con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas, como el control de presupuestos, costos estándar, informes periódicos de operaciones y análisis estadísticos. Por lo tanto, la implementación del control interno se lleva a cabo mediante un sistema integrado que incluye principios, normas, procedimientos y metodologías. Esta investigación tuvo como objetivo revisar la literatura sobre el control interno aplicado en pequeñas y medianas empresas. En el contexto de las PyMEs, el control interno se basa en procedimientos estandarizados ejecutados por personas, con el objetivo de alcanzar los objetivos empresariales.

En el estudio de los componentes del control interno Sevilla (2015) realiza un estudio en una empresa de Quito, que se dedica a ofrecer servicios de rebobinado, monitoreo y mantenimiento de motores industriales. En este caso el principal desafío identificado en este tipo de empresa es la falta de gestión y control en las áreas administrativas y contables ya que realizan diferentes actividades basadas en la organización y manejo de recursos. El objetivo de este proyecto fue evaluar el control interno de los procesos importantes en la empresa utilizando el desarrollo del Informe COSO-ERM como referencia, se utilizaron herramientas de auditoría como diagramas de flujo narrativos y gráficos, cuestionarios de control interno, todos basados en los ocho componentes del COSO-ERM. El propósito es obtener un diagnóstico de la situación actual del control interno de la empresa y proponer mejoras que se puedan aplicar en toda la organización.

Según Quinaluisa (2018) los componentes del COSO IV deben aplicarse manera organizada y analítica para poder detectar las necesidades de la empresa y proponer una mejora. El objetivo de su investigación fue realizar un estudio sobre el papel desempeñado por los informes COSO. Para lograrlo, se llevó a cabo un análisis de los 17 factores presentados en el informe COSO y los 20 criterios del informe COCO. Se llegó a la conclusión de que ambos informes describen de manera similar, aunque con enfoques distintos, los problemas que las organizaciones deben abordar en relación con el control interno. Además, la investigación reveló que varios países han realizado contribuciones para desarrollar un marco conceptual que defina el sistema de control interno y sus herramientas, adaptándolo a sus características particulares. Por último, se destacó que ambos informes contribuyen a proporcionar una seguridad razonable en términos de lograr los objetivos establecidos por las organizaciones.

### **1.6 Aplicación de normativa COSO IV en las empresas**

Según Gutierrez y Torres (2017) el control interno se enfoca en establecer métodos y salvaguardias para mitigar cualquier riesgo que pueda surgir en las actividades diarias, permitiendo a la compañía alcanzar sus metas y propósitos. Además, brinda mayor confianza a terceros, empleados y propietarios. Este proyecto tuvo como objetivo proponer la implementación de un sistema de control interno para la compañía C.I. FLORAL DISTRIBUTORS & SERVICES SAS, utilizando los cinco componentes del COSO IV. Se utilizaron diferentes instrumentos, como manuales de funciones y procedimientos, encuestas y

una matriz de riesgos, para realizar un diagnóstico e identificar posibles amenazas que puedan afectar los objetivos de la organización. El proyecto se divide en cuatro capítulos: en el primero se presenta una visión general de la organización, en el segundo se identifican los riesgos y se proponen acciones correctivas y preventivas, en el tercer capítulo se definen las funciones y responsabilidades del personal, y finalmente, en el cuarto capítulo se presentan herramientas de control interno para mitigar y prevenir los riesgos, así como estrategias de seguimiento y evaluación del sistema. Esta propuesta reconoce la importancia del control interno en las organizaciones que buscan un crecimiento sostenido y mantenerse competitivas, fortaleciendo la cultura organizacional y la gestión de riesgos.

De acuerdo con Coloma y Costa (2018) en su estudio sobre la importancia del COSO describe la importancia de implementar en la gestión de una empresa un sistema de control interno. El propósito de este informe fue recolectar la información necesaria para evidenciar que la implementación de este tipo de instrumentos basados en la prevención de riesgos en las empresas permite generar cambios realizados y mejorar la transparencia empresarial. Se analizaron dos aspectos relevantes: los cambios clave del COSO III en comparación con el marco original y su vínculo con la transparencia empresarial. Entre los cambios más destacados con el COSO IV, evidenciando que la aplicación de cada componente facilita la evaluación para el planteamiento de un diseño de implementación para generar mayores controles para mitigar riesgos.

Según Yara (2022) en su estudio sobre la aplicación de los componentes del control interno es fundamental basarse en los riesgos que puede atraer las estrategias empresariales. El objetivo de esta investigación es diseñar una propuesta de Matriz de Evaluación del Sistema de Control Interno aplicable a una entidad privada, utilizando el modelo COSO III y posteriormente COSO IV. La metodología empleada es cualitativa, con un enfoque descriptivo que recopila información histórica, legal y conceptual de fuentes primarias y secundarias. Los resultados obtenidos muestran que la matriz de evaluación se basa en la mitigación de riesgos a través de los cinco componentes del modelo COSO III y COSO IV: Ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión y Monitoreo. Se concluye que la mayoría de los riesgos inherentes en la operación económica de una organización privada pueden reducirse mediante un adecuado Sistema de Control

Interno diseñado e implementado de acuerdo con las necesidades de la organización, y evaluando constantemente su funcionamiento. Se destaca que el Control Interno desempeña un papel clave en aumentar la seguridad razonable de los estados financieros y en alcanzar los objetivos propuestos por la administración, evitando la materialización de riesgos con impacto negativo para la organización.

## **Capítulo 2: Materiales y Métodos**

Este tipo de investigación tiene como propósito realizar un análisis el control interno administrativo y financiero de la empresa CIENARTES S.A.S en la ciudad de Ibarra en el año 2022, para ello se deben realizar una serie de procesos para poder cumplir con los objetivos especificados en la investigación. A continuación, se describe la metodología de investigación planteada para el desarrollo del presente estudio.

### **2.1 Tipo de Investigación**

Esta investigación se desarrolló en base al enfoque mixto, para lo cual se aplicó una entrevista al gerente general con el fin de obtener una información detallada de los procesos que realiza la empresa, cuál es su filosofía, como se organiza y cuáles son sus principales actividades aplicó una entrevista en el que se recolecta información necesaria para determinar la situación actual de la empresa. Al igual que el análisis de la numerología y fórmulas para el cálculo de la información recolectada en base control interno administrativo y financiero de una empresa. También, se hizo el uso de la investigación observacional y analítico al analizar otras investigaciones similares como referencia para la aplicación de la entrevista y cuestionarios de control interno, busca integrar diversas partes o aspectos relacionados para obtener una visión más global y holística de lo que está pasando en la empresa para determinar que procesos están siendo deficientes tanto en el área administrativa y financiera. Finalmente, para el análisis de resultados se aplicó el método sintético en el que se analizaron los elementos de manera individual, se identificaron las conexiones, relaciones y patrones de gestión en la empresa CIENARTES S.A.S

### **2.2 Técnicas e instrumentos de investigación**

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la entrevista realizada a la gerente de la empresa. Luego por medio de la técnica de la observación se formularon dos cuestionarios basados en los componentes del COSO IV para el diagnóstico del control interno administrativo y financiero. Esta recolección de información permitió identificar el desarrollo de las actividades en base a: Organigrama, manual de funciones, estructura organizacional, filosofía, flujograma, misión y visión, normativa, gobierno y cultura, estrategias y objetivos,



desempeño para los riesgos, revisión y principios, información, comunicación y reporte, por medio de esta recolección de información se identificaron algunas deficiencias.

### 2.3 Preguntas de investigación

- ¿Cuál son las deficiencias en el área administrativa financiera?
- ¿Cuáles son las variables de análisis utilizadas para identificar las falencias en el ámbito administrativo de la empresa CIENARTES S.A.S?
- ¿Cuál son las deficiencias en el área administrativa?
- ¿Cómo se puede realizar el análisis del control interno de la empresa CIENARTES S.A.S, basado en los componentes del COSO IV?

### 2.4. Matriz de operación de variables

**Tabla 1**

*Matriz de operación de variables*

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicador</b>	<b>FUENTES</b>	<b>Recopilación de información</b>
Evaluar la situación actual de la gestión empresarial de CIENARTESS S.A.S.	Gestión empresarial	Filosofía empresarial. Estructura organizacional. Gestión de procesos. Gestión financiera y contable	Primaria y secundaria	Personal Gerencia

Identificar y analizar las variables del control interno en base al COSO IV	Administrativo y Financiero	Gobierno y cultura. Estrategias y establecimientos de objetivos. Desempeño. Revisión y monitoreo Información, comunicación y reporte	Primaria y secundaria	-Personal administrativo  -Personal financiero
Conocer la constitución jurídica y normativa legal de la empresa CIENARTES S.A.S.	Sociedad de Acciones Simplificadas	Estatutos	Primaria y secundaria	-Personal administrativo  -Personal financiero

*Nota:* Elaboración propia

## 2.5 Participantes

**Tabla 2**

*Participantes de la investigación*

Área	Nº de personas
Gerencia	1
Área contable y financiera	2
Área de marketing	1
Área legal	1
Área administrativa	1
Área call center	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

## **2.6 Procedimiento y análisis de datos**

Para llevar a cabo el procedimiento y análisis de datos obtenidos en la recolección de información a través de las herramientas de investigación como la entrevista y el cuestionario del control interno. Por lo tanto, se aplicó el cuestionario de preguntas abiertas redactado en la herramienta digital Word, además se procedió a grabar para luego analizar y plasmar la información brindada por la gerente de la empresa. Luego se procedió aplicar el cuestionario de control interno a una persona representante del área administrativa y luego a una persona del área financiera. El cuestionario de control interno se analizó por medio del cálculo de nivel de confianza y nivel de riesgo en el que al recolectar la información se hizo la suma y se determinó el nivel de riesgo que tiene la empresa a través del cálculo realizado en la plataforma de Excel.

### **Capítulo 3: Resultados y Discusión**

En este capítulo se muestra cómo se aplicó la metodología de investigación para obtener la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo. A continuación, se realiza un análisis de resultados y la discusión de estos, para determinar la situación actual con respecto al control interno y financiero de la empresa CIENARTESS S.A.S

#### **3.1 Análisis de situación actual de la empresa CIENARTESS S.A.S**

CIENARTESS S.A.S es una empresa fundada hace 23 años que se ha convertido en un centro de capacitación en terapias alternativas. Su filosofía empresarial se basa en ayudar a sectores vulnerables proporcionándoles oportunidades de formación en medicina alternativa y habilidades emprendedoras. Con un enfoque en la ética y la transparencia, la empresa cuenta con una estructura organizativa que incluye un Gerente General, personal en áreas como contabilidad, derecho, marketing y atención al cliente. La misión de CIENARTESS S.A.S es ser un apoyo para el conocimiento de la sociedad y contribuir a la economía de las familias ecuatorianas, mientras que su visión es convertirse en un referente en la formación de profesionales en terapias alternativas.

En la empresa se fomenta un trabajo en equipo basado en valores como el respeto, la puntualidad y la solidaridad. El Gerente General realiza un seguimiento diario de las actividades y metas establecidas, revisando el cumplimiento de los objetivos y asegurando un funcionamiento eficiente de la organización. La planificación del trabajo se realiza semanalmente, con la asignación de tareas y comunicación clara hacia los empleados. La empresa de estudio busca impactar positivamente en la sociedad, brindando conocimientos y oportunidades a aquellos que deseen incursionar en el campo de la medicina alternativa.

## **3.2 Análisis de las variables que permiten identificar las falencias en el área administrativa y financiera**

### **3.2.1 Fuentes secundarias (área administrativa)**

- **Filosofía organizacional**

La empresa CIENARTES S.A se ha caracterizado por una filosofía arraigada en los valores fundamentales de responsabilidad, solidaridad y un enfoque orientado hacia la ayuda social. No obstante, es relevante destacar que esta filosofía no se ha mantenido actualizada, ya que se basa en las actividades y principios que regían cuando la empresa era una entidad de tipo personal.

Esta situación conlleva el riesgo operativo, especialmente en relación con el componente de gobierno y cultura empresarial, contemplado en el modelo de control interno COSO 4. La falta de actualización de la filosofía empresarial puede resultar en desafíos significativos para la organización, dado que las estrategias y prácticas adoptadas en el pasado pueden no ser adecuadas para el entorno empresarial actual. Asimismo, esto puede impactar en la capacidad de la empresa para adaptarse y responder eficazmente a los cambios y desafíos presentes en el mercado.

Según Cuan & Payares (2020) en su estudio sobre el desarrollo de la filosofía empresarial se destaca los riesgos operativos que se pueden producir por no tener una filosofía bien planteada. Por lo tanto, sugiere una actualización integral de la filosofía empresarial. Esto implica una revisión profunda de los valores, principios y objetivos que guían a la empresa, asegurándose de que reflejen su nueva naturaleza y actividades como entidad empresarial. La actualización de la filosofía debe ser un proceso inclusivo que involucre a los miembros clave de la organización, fomentando la participación y la cohesión interna.

Al realinear su filosofía con su realidad actual, CIENARTES S.A podrá mantener su compromiso con los valores de responsabilidad, solidaridad y ayuda social, pero desde una perspectiva más pertinente y adaptada al entorno empresarial contemporáneo. Esta actualización permitirá que la empresa tome decisiones más informadas y eficaces, mejore su rendimiento y competitividad, y se posicione de manera más sólida en el mercado. Asimismo, es esencial que la nueva filosofía empresarial se documente de manera clara y accesible para

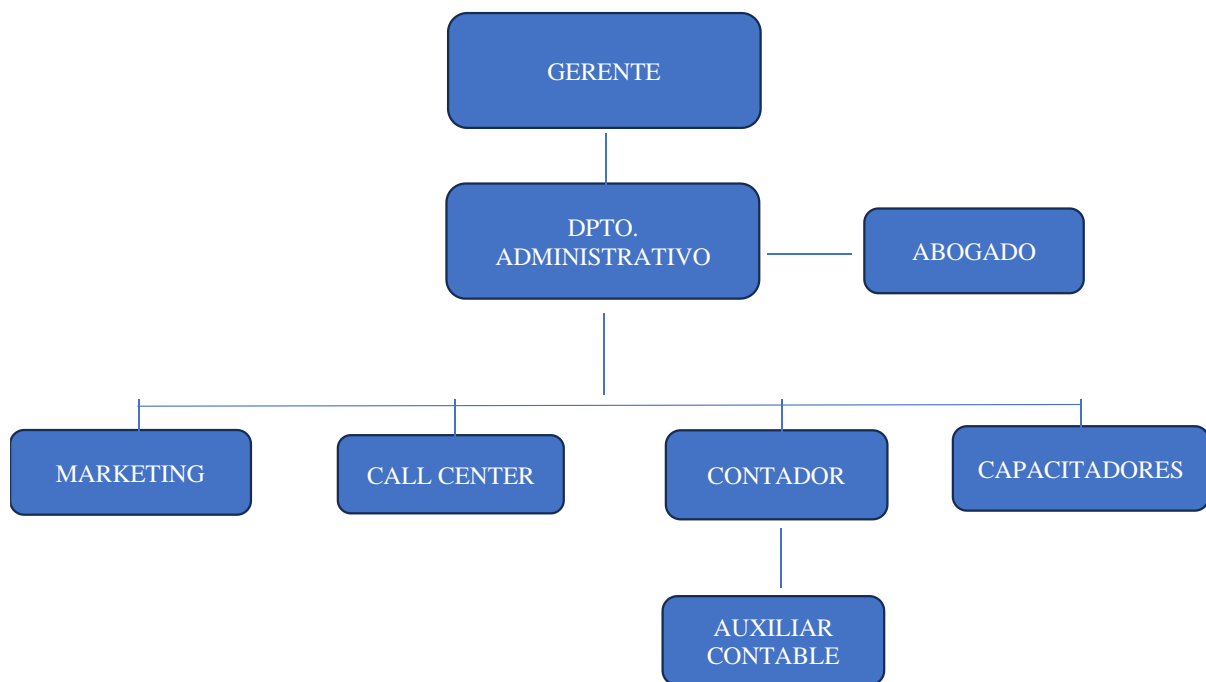
todos los miembros de la organización, esto asegurará que todos estén alineados con los principios y valores de la empresa y trabajen hacia objetivos comunes.

- **Estructura organizacional**

La empresa CIENARTES S.A cuenta con una estructura organizacional bien definida, lo que implica que se han establecido claramente las relaciones de poder, las funciones y las responsabilidades de los diferentes departamentos dentro de la organización. Esta estructura organizativa proporciona un marco sólido para el funcionamiento eficiente de la empresa y facilita la coordinación entre las distintas áreas, lo que puede llevar a una mayor productividad y logro de los objetivos comerciales.

**Figura 1**

*Estructura Organizacional*



*Nota:* se presenta la estructura organizacional que posee la empresa CIENARTES S.A, información obtenida por medio de la gerencia.

Sin embargo, es importante reconocer que, a pesar de tener una estructura organizacional establecida, la empresa aún enfrenta el riesgo operativo, que puede afectar su

rendimiento y eficiencia. Este riesgo se encuentra específicamente en el componente de Gobierno y Cultura del modelo de control interno COSO 4.

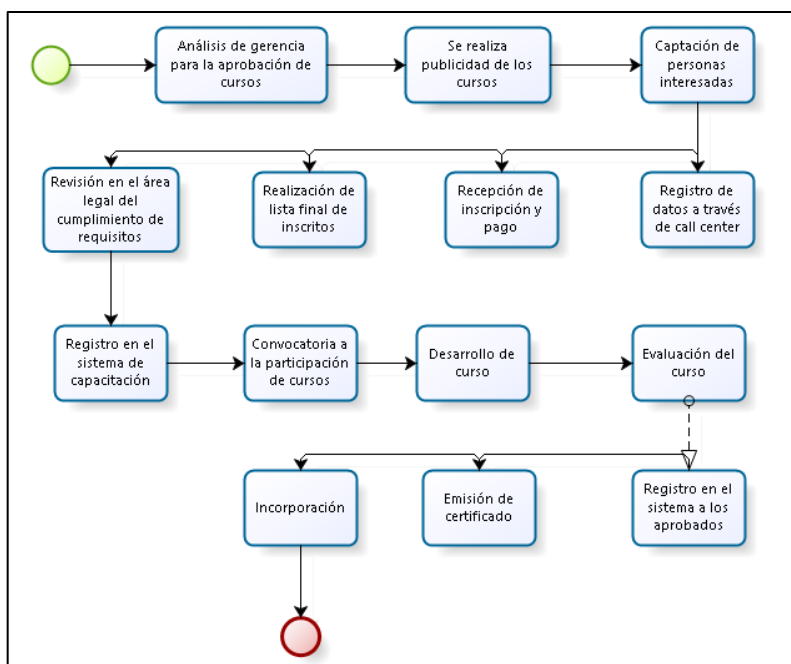
El riesgo operativo puede surgir debido a deficiencias en el sistema de gobierno corporativo de la empresa, como la falta de supervisión efectiva, decisiones poco informadas o desalineación de intereses entre los miembros clave de la organización. Asimismo, una cultura empresarial inadecuada, como la resistencia al cambio, la falta de transparencia o una baja conciencia del riesgo, puede contribuir a la materialización de riesgos operativos.

Según el estudio de Bastidas (2018) menciona que la estructura organizacional mejora la calidad del servicio, por lo que para mitigar los riesgos se debe centrarse en fortalecer el componente de Gobierno y Cultura del COSO 4. Esto implica implementar políticas y prácticas de gobierno corporativo que promuevan la toma de decisiones bien informada, la rendición de cuentas y la supervisión adecuada. Asimismo, es fundamental fomentar una cultura empresarial que valore la gestión de riesgos y la mejora continua, incentivando a los empleados a identificar y comunicar posibles riesgos operativos.

- **Procesos y procedimientos**

**Figura 2**

*Proceso de Trabajo*



*Nota:* Se muestra el proceso que se incorpora en la actividad progresiva, Elaboración propia.

El riesgo operativo se enfoca en el componente de estructura y establecimiento de objetivos del modelo de control interno COSO 4. La carencia de procesos documentados y programados podría ocasionar una serie de problemas para la organización, como la falta de consistencia en la ejecución de tareas, la duplicación de esfuerzos, la pérdida de eficiencia y la posibilidad de cometer errores que podrían afectar negativamente la calidad de los productos o servicios ofrecidos.

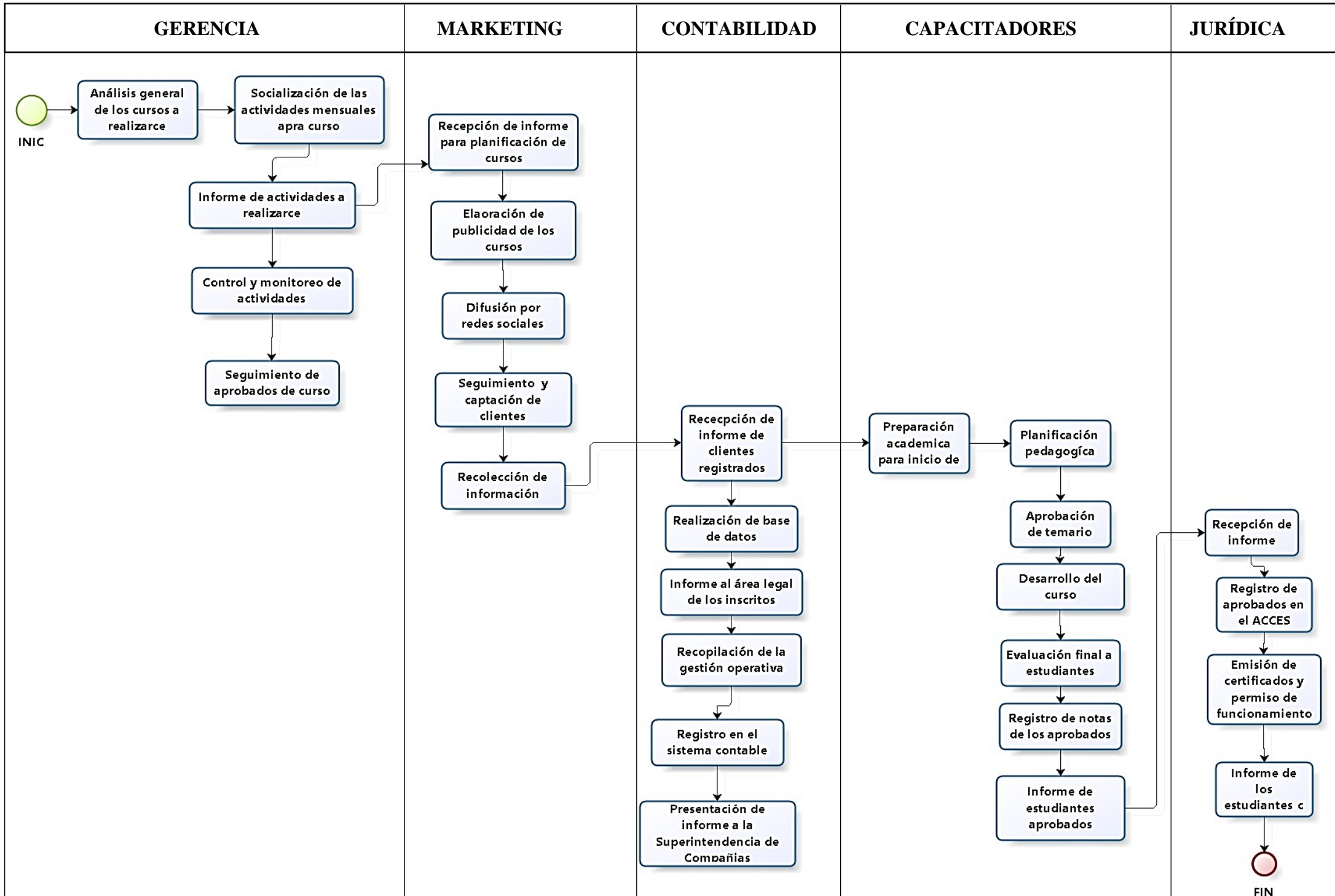
Según Medina & Nogueir (2019) en su estudio sobre la importancia de la gestión de procesos menciona que, al no tener una estructura claramente definida y procesos documentados, la empresa podría enfrentar dificultades en la asignación adecuada de responsabilidades y autoridades, lo que podría dar lugar a confusiones y conflictos internos. También existe el riesgo de que, ante situaciones imprevistas o cambios en el entorno empresarial, la falta de procedimientos establecidos dificulte la adaptación rápida y eficiente de la empresa.

- **Flujogramas**

La empresa CIENARTES S.A enfrenta un desafío importante debido a la ausencia de un flujo de trabajo bien estructurado y documentado. La falta de un flujo grama adecuado puede llevar a varios riesgos operativos que afectan el desempeño general de la empresa y su eficiencia. Esta situación se enmarca en el componente de Desempeño del modelo de control interno COSO 4.



Tabla 3 Flujograma de operaciones



La carencia de un flujo de trabajo documentado puede dar lugar a la falta de claridad y consistencia en la ejecución de tareas y procesos. Los empleados pueden interpretar los procedimientos de manera diferente o realizarlos de forma ad hoc, lo que puede provocar errores, redundancia de esfuerzos y una utilización ineficiente de los recursos. Además, la falta de un flujo de trabajo formal puede dificultar el seguimiento y la medición del progreso en las distintas etapas de los procesos, lo que afecta la capacidad de la empresa para identificar áreas de mejora y optimización.

Según Torres (2022) menciona que el riesgo está asociado a la falta de un flujograma estructurado debido a la pérdida de conocimiento organizacional. Si las tareas y procesos no están documentados de manera adecuada, la empresa podría depender en gran medida del conocimiento tácito de los empleados clave. Esto podría generar vulnerabilidad ante la rotación de personal o la jubilación de empleados, ya que el conocimiento vital podría perderse y afectar negativamente la continuidad y estabilidad operativa de la empresa.

Para mitigar estos riesgos operativos, CIENARTES S.A debe priorizar la elaboración y documentación de un flujograma bien estructurado para sus procesos clave. Esto implica identificar y mapear en detalle las actividades y tareas involucradas en cada proceso, así como establecer una secuencia lógica y coherente para su ejecución. Además, es crucial que se asignen responsabilidades claras para cada tarea y se establezcan métricas para evaluar y monitorear el desempeño.

### **3.2.2 Fuentes secundaria (área financiera)**

- **Procesos y procedimientos**

La empresa presenta una carencia significativa al no contar con una adecuada documentación de sus procesos y procedimientos operativos. Esta falta de documentación formal puede llevar a confusiones, ineficiencias y dificultades en la ejecución consistente de las tareas, así como a una mayor probabilidad de errores en el seguimiento de los procedimientos establecidos. Asimismo, la ausencia de una planificación de procesos y procedimientos anticipados o semanales limita la capacidad de la empresa para optimizar sus operaciones y alcanzar sus objetivos de manera eficaz. La definición diaria de procesos puede

resultar en una falta de coherencia y enfoque a largo plazo, lo que podría dificultar la alineación de las actividades con los objetivos estratégicos y la visión general de la empresa.

En términos de riesgos, esta falta de documentación y planificación podría aumentar el riesgo económico y financiero para la empresa. Al no contar con procedimientos claramente establecidos y bien documentados, existe la posibilidad de errores en la gestión financiera, facturación incorrecta, omisiones en el registro de transacciones, y en general, un manejo deficiente de los recursos financieros. La falta de planificación anticipada o semanal podría dificultar la identificación temprana de problemas financieros y la toma de decisiones informadas para mitigarlos. Específicamente, esto se alinea con el componente de Estrategia y Objetivos del marco COSO IV, ya que la falta de planificación y documentación puede impactar negativamente la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos, lo que a su vez puede afectar la estabilidad financiera de la empresa.

- **Flujogramas**

La carencia de un flujograma debidamente establecido y documentado para el área financiera de la empresa representa una deficiencia importante en su estructura operativa. La ausencia de un flujo claro y formal de los procesos financieros puede generar ineficiencias en la ejecución de tareas y la comunicación interna, lo que podría resultar en malentendidos, retrasos y errores en la gestión financiera. La falta de documentación de este flujograma también limita la capacidad de la empresa para establecer una referencia sólida y confiable en la ejecución de actividades financieras, lo que podría afectar la coherencia y uniformidad en la operación diaria. Además, la falta de una representación visual y detallada de los procedimientos financieros podría dificultar la capacitación del personal nuevo y la identificación rápida de problemas y puntos de mejora en la operación financiera.

En términos de riesgos, esta carencia de un flujograma adecuado en el área financiera podría generar un riesgo financiero y económico sustancial para la empresa. La falta de claridad en los procesos financieros podría derivar en la incorrecta gestión de transacciones, la omisión de pasos críticos en la contabilidad y la toma de decisiones basada en información incompleta o incorrecta. Además, la ausencia de documentación formal podría aumentar la posibilidad de fraude interno o de errores inadvertidos que podrían tener implicaciones financieras negativas. Esta situación se alinea con el componente de Desempeño del marco COSO 4, ya que la

carencia de un flujograma bien establecido y documentado puede afectar la eficiencia operativa y la capacidad de la empresa para evaluar y mitigar adecuadamente los riesgos financieros y económicos, lo que a su vez puede impactar su estabilidad financiera y su capacidad para alcanzar sus objetivos de manera efectiva y sostenible.

- **Estados financieros**

La disponibilidad de estados financieros es esencial para la evaluación de la salud financiera de una empresa. En este contexto, la existencia de estados financieros en la empresa es positiva; sin embargo, es crítico resaltar que estos estados solo cubren el año 2022 debido a la reciente constitución de la empresa hace aproximadamente un año. Esta limitación temporal en la información financiera puede acarrear una serie de desafíos significativos. La falta de registros financieros históricos más allá de un año impide una comprensión completa y a largo plazo del desempeño financiero de la empresa. La ausencia de datos históricos también limita la capacidad de la empresa para identificar tendencias, patrones y variaciones en su rendimiento financiero, lo que a su vez dificulta la toma de decisiones informadas y la proyección de resultados futuros. Además, la carencia de estados financieros de años previos impide realizar comparaciones entre periodos, lo que es esencial para evaluar el crecimiento y la evolución financiera de la empresa a lo largo del tiempo.

En términos de riesgos, esta falta de información financiera histórica puede generar un riesgo financiero significativo para la empresa. La limitación en la disponibilidad de estados financieros históricos puede afectar la capacidad de la empresa para evaluar su desempeño financiero de manera integral y precisa. La carencia de datos históricos podría impedir la identificación temprana de problemas financieros, la detección de posibles desviaciones de los objetivos y la anticipación de desafíos financieros futuros. Esta situación está alineada con el componente de Información, Comunicación y Reporte del marco COSO 4, ya que la falta de información financiera completa y de larga duración puede limitar la capacidad de la empresa para comunicar interna y externamente su estado financiero actual y su evolución en el tiempo. La mitigación de este riesgo podría requerir un enfoque proactivo en la recopilación y mantenimiento de registros financieros a lo largo del tiempo, permitiendo una evaluación sólida y continua de la salud financiera de la organización y una comunicación efectiva de su desempeño financiero a todas las partes interesadas.

### **3.3 Fuentes primarias**

#### **3.3.1 Entrevista a la gerente CINEARTE S.A.S**

**Objetivo de la entrevista:** Evaluar la situación actual de la gestión empresarial de CIENARTESS S.A.S

**Entrevista dirigida a:** Lupe Caicedo (gerente de la empresa)

**Fecha de realización:** 25 de mayo del 2023

#### **Cuestionario de preguntas:**

##### **1. ¿Cuál es su estructura organizativa sobre los niveles jerárquicos de la empresa?**

Está dividida: Gerente, una contadora de cabera, una auxiliar contable, una abogada, un diseñador gráfico y encargado de marketing, y dos personas como call center (25/05/2023- 2'30 min).

##### **2. ¿Cuál es la filosofía empresarial?**

CIENARTES es una empresa fundada hace 23 años, y desde hace un año atrás se constituyó como una SAS, la empresa ha sido creada con un enfoque de ayuda a la sociedad ya que se toma en cuenta que existen sectores vulnerables y que estas personas no han podido completar sus estudios profesionales debido a varias circunstancias, de tal manera que Cien artes se enfoca en ofrecer cursos de capacitaciones en terapias alternativas que permitan a todas las personas que no han podido obtener una profesión, puedan obtener certificaciones avaladas por el ministerio de salud con un convenio de un permiso de funcionamiento para que las personas puedan emprender en base a los estudios realizados en la medicina alternativa (25/05/2023- 3'58 min).

Por tal razón el lema de la compañía es " APRENDE Y EMPRENDE", además se ofrece la capacitación por medio de plataformas virtuales con clases grabadas y las personas pueden acoplarse a su horario laboral, cabe recalcar que también se les impulsa a los estudiantes que

reciban en el curso seminarios y además se realizan incorporaciones con el fin de motivar a las personas que nunca es tarde para aprender, y poder servir a la sociedad con estudios de un tiempo corto (25/05/2023- 4'35 min).

### **3. ¿Explique el código de ética en su empresa?**

Son normas que está dirigida a todo el personal que labora en el área administrativa, estas mismas se enfocan en la lealtad, disciplina, puntualidad, responsabilidad y solidaridad, de tal manera que el área administrativa deberá regirse por actividades éticas y transparentes, buscando resolver los eventos imprevistos que se presenten en el diario laboral de una manera transparente (25/05/2023- 5'20 min).

### **4. ¿En qué hace énfasis su misión y visión de la empresa?**

En ser un apoyo para el conocimiento de la sociedad, buscando convertirse en un centro de capacitación que aporte al país con personas profesionales en las ramas de la medicina alternativa, de tal manera que con esto se impulsa a la economía de las familias ecuatorianas, conllevando a que tengan una mejor calidad de vida (25/05/2023- 7'46 min).

### **5. ¿Describa los procesos que realiza cada empleado dentro de la empresa?**

Mi persona como Gerente General me encargo de supervisar que los procesos y las actividades que se tienen previstas se cumplan puntualmente y de manera correcta, luego existe el departamento legal en donde se encuentra una abogada encargada de todos los procesos legales y además el de inscripción, certificación y seguimiento de los alumnos que pertenecen a los cursos que se abren cada mes, por otro lado existe el Área contable en donde está la Contadora y la Asistente contable personas que se encargan de controlar las transacciones y movimientos financieros que existen en la organización, además existe otra área de marketing en donde lidera una persona la que se encarga de elaborar la publicidad, el manejo de redes sociales, diseñar la documentación entre otras actividades de marketing. Y al final se encuentran el área de call center en donde están encargadas dos personas , las mismas que realizan llamadas, atienden clientes y además supervisan las clases de los cursos realizados, las mismas que deben cumplir con una meta de captación de alumnos para los cursos, cabe recalcar que el personal como la asistente contable, la abogada, y el diseñador gráfico también prestan asistencia adicional para la atención de llamadas y mensajes de las personas que están interesadas en los cursos ofrecidos(25/05/2023- 9'22 min).

### **6. ¿Qué políticas de trabajo fomenta dentro de la empresa?**

El área administrativa es pequeña, pero se enfoca en un trabajo en equipo con la responsabilidad de resolver los asuntos imprevistos que se presentan en el día, fomentando el respeto la puntualidad, también la solidaridad con la atención al cliente, conllevando con esto a brindar un buen servicio a la sociedad (25/05/2023- 11'55 min).

### **7. ¿Explique cómo es el procedimiento de seguimiento a los trabajadores de la empresa?**

Esta actividad la realizo yo como gerente, ya que cada día existen diferentes actividades por realizar en la entidad y además existen varios asuntos de imprevisto que se presentan, de tal manera que el seguimiento lo realizo al final del día revisando que se hayan cumplido las meta de llamadas y la meta de publicitaria, revisar a cuantas personas se han captado para los nuevos cursos que se abren cada mes, revisar el tema académico que se impartirá en las clases, revisar la información diaria de cuánto dinero ingreso y revisar la cartera de clientes (25/05/2023- 15'58 min)..

### **8. ¿Cómo se desarrolla la planificación de trabajo dentro de su empresa?**

La planificación de trabajo en la compañía la realizo yo como gerente, por lo general lo realizo en un periodo semanal, y esto está enfocado en las actividades y los cursos que se tienen previstos, luego de esto realizo una comunicación a se les designa las actividades que deben realizar (25/05/2023- 18'39 min).

### **3.3.2 Análisis general de la entrevista**

CIENARTES es una empresa con una estructura organizativa compuesta por niveles jerárquicos, encabezados por el Gerente General y seguido por roles como la contadora, auxiliar contable, abogada, diseñador gráfico y encargado de marketing, junto con dos miembros del equipo de call center. La empresa se fundó hace 23 años y se transformó en una SAS hace un año, con un enfoque en proporcionar cursos de capacitación en terapias alternativas a personas que no han podido completar estudios profesionales, promoviendo la certificación avalada por el ministerio de salud para emprender en medicina alternativa. Su lema "APRENDE Y EMPRENDE" refleja el compromiso de adaptarse a las necesidades modernas de educación a través de plataformas virtuales y seminarios.

La misión y visión de CIENARTES se centran en ser un centro de capacitación que impulsa la economía familiar y la calidad de vida a través de la educación en medicina alternativa. Los valores éticos de la empresa, como lealtad, responsabilidad y solidaridad, guían el trabajo en equipo y la atención al cliente en un entorno laboral centrado en la resolución transparente de problemas. El Gerente General supervisa y evalúa las actividades diarias, manteniendo un enfoque en el cumplimiento de metas y la adaptación estratégica.

### 3.3.3 Análisis de cuestionarios de control interno administrativo y financiero

**Tabla 4**

*Referencia de confianza y riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>15%-50%</b>	<b>51%-75%</b>	<b>76%-95%</b>
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
NIVEL DE CONFIANZA		

**Tabla 5**

*Cuestionario de control interno administrativo*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Objetivo: Evaluar el Control Interno de los procesos administrativos de la empresa CIENARTES S.A.S							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	PONDERACION TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL
		SI	NO	N/A			
	COMPONENTE: Gobierno y cultura						
1	¿La alta dirección supervisa y monitorea la implementación de políticas y procedimientos de control interno en				2 de los evaluados respondieron no	6	4



	el área administrativa?						
2	¿La alta dirección promueve la integridad y la ética en la gestión administrativa?					6	6
3	¿El área administrativa cuenta con personal capacitado y competente para cumplir con sus responsabilidades?					6	6
4	¿Se cuenta con una estructura organizacional que facilite la gestión administrativa efectiva?				2 de los evaluados respondieron no	6	4
5	¿El área administrativa tiene políticas y procedimientos claros para la gestión de riesgos?					6	0
	<b>COMPONENTE: Estrategia y objetivos</b>						
6	¿La entidad desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?				4 de los evaluados respondieron no	6	2
7	¿El área administrativa cuenta con procesos para evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos estratégicos?				3 de los evaluados respondieron no	6	3

8	¿La alta dirección lleva a cabo evaluaciones periódicas del desempeño de la gestión administrativa?				4 de los evaluados respondieron no	6	2
9	¿El área administrativa promueve una cultura de mejora continua?					6	0
	<b>COMPONENTE: Desempeño</b>						
10	¿Se realiza la evaluación de desempeño en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo en el área administrativa de la entidad?				1 de los evaluados respondieron no	6	5
11	¿En la entidad se emiten políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño del personal?				3 de los evaluados respondieron no	6	3
12	¿Las disposiciones, normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del área administrativa están socializadas con el personal?				1 de los evaluados respondieron no	6	5
13	¿La organización ha identificado y evaluado los riesgos administrativos que afecten al desempeño de la empresa?					6	0

	<b>COMPONENTE: Revisión y Principios</b>						
14	¿Se evalúa los riesgos de los principales proyectos y procesos administrativos?					6	0
15	¿Se establece mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la unidad administrativa?					6	0
	¿Se realiza constantemente la supervisión de los procesos y operaciones administrativas?				2 de los evaluados respondieron no	6	4
16	¿Se revisa que los recursos institucionales, financieros, materiales y tecnológicos del área administrativa estén resguardados?				1 de los evaluados respondieron no	6	5
17	¿Se controla que el acceso a la información administrativa sea solo por el personal facultado?					6	6
	<b>COMPONENTE: Información, comunicación y reporte</b>						
18	¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo				2 de los evaluados respondieron no	6	4

	del área administrativa son difundidos entre su personal?						
19	¿La información suministrada al área administrativa permite cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz?				3 de los evaluados respondieron no	6	3
20	¿Se comunican las deficiencias encontradas en el área administrativa para aplicar medidas correctivas?				1 de los evaluados respondieron no	6	5
<b>TOTAL</b>						120	62

**Tabla 6**

*Referencia de calificación del nivel de confianza y riesgo*

Nivel de confianza	<b>51,67%</b>
Calificación del nivel de confianza	<b>MODERADO</b>
<b>Nivel de riesgo</b>	<b>MODERADO</b>

El análisis del cuestionario de control interno aplicado a CIENARTESS S.A.S revela una serie de aspectos cruciales en sus procesos administrativos, en cuanto a "Gobierno y cultura", la supervisión de la alta dirección en la implementación de políticas y procedimientos de control interno es un punto fuerte, aunque dos evaluados reportaron una falta de supervisión, lo que podría sugerir inconsistencias en el control. La promoción de la integridad y ética mediante capacitación es positiva. En "Estrategia y objetivos", se observan deficiencias en la administración estratégica y la evaluación de progreso hacia objetivos, lo que podría afectar la alineación de procesos con metas. El componente "Desempeño" señala que se evalúan

actividades establecidas, pero carece de políticas para evaluar al personal y no se identifican riesgos administrativos, lo que genera preocupación en gestión de riesgos. La sección "Revisión y Principios" indica necesidad de una revisión más rigurosa para proteger recursos institucionales, mientras que "Información, comunicación y reporte" destaca oportunidades de mejora en la comunicación entre áreas.

El cuestionario de control interno aplicado a la empresa CIENARTESS S.A.S revela tanto fortalezas como áreas de mejora en los procesos administrativos de la organización, procedemos a desarrollar los componentes valorados:

- **Gobierno y cultura**, se observa que la alta dirección supervisa y monitorea la implementación de políticas y procedimientos de control interno, lo cual es positivo. Sin embargo, dos de los evaluados indicaron que esto no ocurre, lo que sugiere una falta de supervisión adecuada. Además, se destaca que la alta dirección promueve la integridad y la ética en la gestión administrativa a través de la capacitación al personal para el cumplimiento de sus funciones.
- **Estrategia y objetivos**, se evidencian algunas deficiencias, indicando que la entidad no desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión, lo que señala una posible falta de enfoque estratégico. Además, tanto la evaluación del progreso hacia los objetivos estratégicos como las evaluaciones periódicas del desempeño de la gestión administrativa presentan deficiencias. Estas situaciones podrían afectar la alineación de los procesos administrativos con los objetivos de la organización de la empresa.
- **Desempeño**, se destaca que la evaluación de desempeño en función de las actividades establecidas se realiza en la mayoría de los casos, también, se observa una falta de emisión de políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño del personal. La identificación y evaluación de los riesgos administrativos que afectan al desempeño de la empresa no se lleva a cabo, lo cual representa una preocupación en términos de gestión de riesgos.

- **Revisión y Principios**, menciona que se requiere una revisión más rigurosa para asegurar el resguardo de los recursos institucionales, financieros, materiales y tecnológicos del área administrativa.
- **Información, comunicación y reporte**, se identifican oportunidades de mejora. Los evaluados indicaron que la información suministrada al área administrativa no permite cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz.

Un estudio similar de González y Valenzuela (2018) menciona que algunas empresas requieren apoyo externo para mejorar su gestión empresarial y encontrar soluciones a problemas operativos. En este proyecto, identifica alternativas de solución en el área administrativa y financiera para pequeñas y medianas empresas (PyMEs) que carecen de controles internos y enfrentan dificultades en la protección de sus activos. Se utiliza una metodología mixta, descriptiva y analítica en el que menciona que la aplicación de instrumentos de recolección de información como la entrevista y cuestionarios de control interno permite crear estrategias efectivas de mejoramiento organizacional para el cumplimiento de las metas.

**Tabla 7**

*Cuestionario del control interno financiero*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Objetivo: Evaluar el Control Interno de los procesos financieros y contables de la empresa CIENARTES S.A.S							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL
		SI	NO	N/A			
	<b>COMPONENTE: Gobierno y cultura</b>						
1	¿La organización establece políticas de ética para el área financiera?	X			2 de los evaluados respondieron no	6	4
2	¿La organización presenta su información contable bajo la normativa contable vigente?	X				6	6
3	¿Los empleados del área financiera reciben capacitación sobre ética, valores y normas financieras?	X			5 de los evaluados respondieron no	6	1

4	¿Existen mecanismos para prevenir fraudes contables, errores o irregularidades?	X			4 de los evaluados respondieron no	6	2
5	¿La toma de decisiones contables se realiza de manera objetiva, transparente y basada en principios éticos?	X				6	6
	<b>COMPONENTE: Estrategia y objetivos</b>						
6	¿La organización ha identificado y evaluado los riesgos contables relacionados con los objetivos estratégicos de la empresa?		X			6	0
7	¿La información contable proporciona una información precisa de los resultados financieros?	X				6	6
8	¿Se han establecido medidas de control interno para asegurar que los estados financieros sean precisos y confiables?	X			3 de los evaluados respondieron no	6	3
9	¿Existen procedimientos de revisión y aprobación para las transacciones financieras?	X			2 de los evaluados respondieron no	6	4
	<b>COMPONENTE: Desempeño</b>						
10	¿La organización ha identificado y evaluado los riesgos contables que afecten al desempeño de la empresa?		X			6	0
11	¿Las políticas y prácticas contables están alineadas con los objetivos de desempeño de la organización?	X			4 de los evaluados respondieron no	6	2
12	¿Existen controles adecuados para asegurar que los ingresos y gastos se contabilicen de forma correcta y no afecte el desempeño financiero de la empresa?	X			3 de los evaluados respondieron no	6	3

	<b>COMPONENTE: Revisión y Principios</b>					
13	¿La organización revisa periódicamente la información financiera para asegurar que es precisa y confiable?	X			4 de los evaluados respondieron no	6 2
14	¿Se documentan los procedimientos contables y se revisan periódicamente?	X			4 de los evaluados respondieron no	6 2
15	¿Se realizan ajustes contables para la corrección de errores?	X				6 6
16	¿Se revisa que las transacciones estén correctamente registradas en los libros contables?	X				6 6
	<b>COMPONENTE: Información, comunicación y reporte</b>					
17	¿Se documenta y almacena la información financiera en un sistema de gestión de documentos adecuado y seguro?	X			3 de los evaluados respondieron no	6 3
18	¿La organización tiene una política para proteger la integridad y confidencialidad financiera y contable?		X			6 0
19	¿Se establecen líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad financiera de la empresa?			X		6 0



20	¿Se implementan medidas contra el acceso no autorizado a información financiera?					6	0
<b>TOTAL</b>			X			120	56

**Tabla 8**

*Referencia de calificación del nivel de confianza y riesgo*

Nivel de confianza	46,67%
Calificación del nivel de confianza	BAJO
<b>Nivel de riesgo</b>	<b>BAJO</b>

Análisis general:

El análisis del cuestionario de control interno en CIENARTESS S.A.S pone de relieve áreas de mejora en los componentes críticos del control financiero. En "Gobierno y cultura", se nota la existencia de políticas éticas para el área financiera, pero la falta de capacitación adecuada sobre ética y valores financieros. En "Estrategia y objetivos", se detectan deficiencias en la identificación y evaluación de riesgos contables relacionados con los objetivos estratégicos, además de una falta de alineación entre políticas contables y metas. En "Desempeño", se señala la ausencia de identificación y evaluación de riesgos contables, junto con la carencia de controles sólidos para garantizar la contabilización precisa de ingresos y gastos. En "Revisión y Principios", se evidencian problemas en la revisión periódica de información financiera y la falta de documentación de procedimientos contables. Finalmente, en "Información, comunicación y reporte", se destaca la ausencia de un sistema adecuado para almacenar información financiera y la falta de políticas y líneas de comunicación interna en el área financiera.

- **Gobierno y cultura:** Se observa que la organización establece políticas de ética para el área financiera, lo cual es positivo. Sin embargo, mencionan que, a pesar de ello, no reciben capacitación adecuada sobre ética, valores y normas financieras. Esto resalta la necesidad de fortalecer la capacitación en estos aspectos clave.

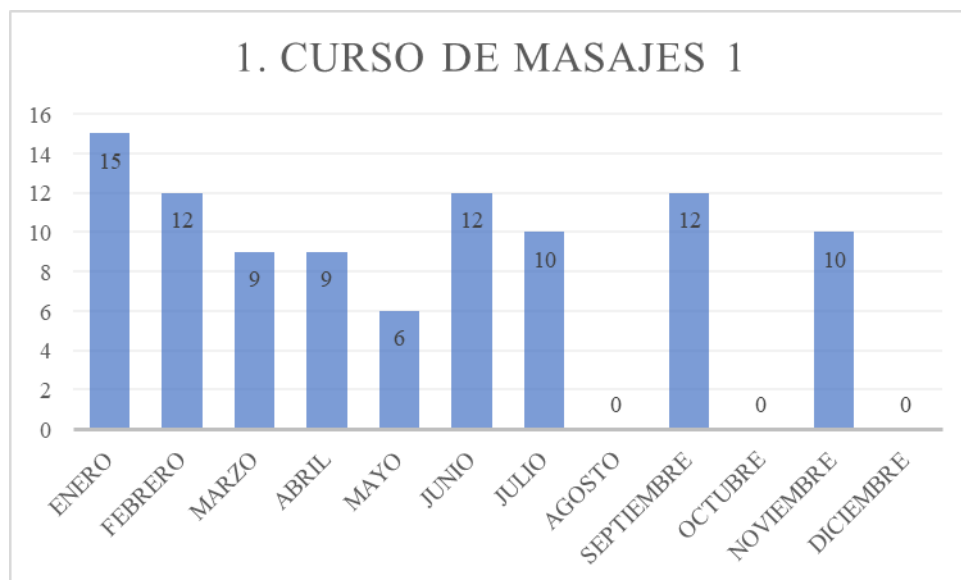
- **Estrategia y objetivos**, se identifican deficiencias en la identificación y evaluación de los riesgos contables relacionados con los objetivos estratégicos de la empresa, ya que todos los evaluados no respondieron a esta pregunta. Asimismo, se observa que las políticas y prácticas contables no están alineadas con los objetivos de desempeño de la organización. Estos hallazgos sugieren la necesidad de mejorar la identificación de riesgos contables y fortalecer la alineación de las políticas y prácticas contables con los objetivos estratégicos.
- **Desempeño**: Se evidencia una falta de identificación y evaluación de los riesgos contables que puedan afectar el desempeño de la empresa, ya que todos los evaluados no respondieron a esta pregunta. Además, se destaca que no existen controles adecuados para asegurar la correcta contabilización de los ingresos y gastos sin afectar el desempeño financiero de la empresa. Estos hallazgos resaltan la importancia de identificar y mitigar los riesgos contables y establecer controles adecuados para garantizar la integridad financiera.
- **Revisión y Principios**: Se identifican deficiencias en la revisión periódica de la información financiera para garantizar su precisión y confiabilidad, Asimismo, se resalta que no se documentan los procedimientos contables ni se revisan periódicamente. Estos resultados indican la necesidad de fortalecer la revisión y documentación de los procedimientos contables para garantizar la precisión y confiabilidad de la información financiera.
- **Información, comunicación y reporte**: Se observa que la organización no documenta ni almacena la información financiera en un sistema de gestión de documentos adecuado y seguro. Además, todos los evaluados no respondieron a las preguntas sobre la existencia de una política para proteger la integridad y confidencialidad financiera y contable, así como sobre el establecimiento de líneas de comunicación e información con el personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad financiera de la empresa. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar medidas adecuadas de gestión de la información financiera y fortalecer la comunicación interna en el ámbito financiero.

Según el estudio de Cruz (2021) examina la importancia de realizar un control interno financiero en las empresas como una oportunidad de mejora en los procesos y procedimientos. En este caso, menciona la importancia de aplicar un cuestionario de control interno basado en COSO IV para analizar cómo esta herramienta puede ayudar en la identificación de riesgos, procesos ineficientes y obstáculos para alcanzar los objetivos empresariales, concluyendo que se debe realizar este tipo de diagnósticos de manera periódica para poder detectar a tiempo las deficiencias y poder emplear estrategias para el mejoramiento.

### 3.3.4 Análisis de las ventas (capacitaciones y cursos)

**Figura 3**

*Cantidad de cursos vendidos (Masajes)*

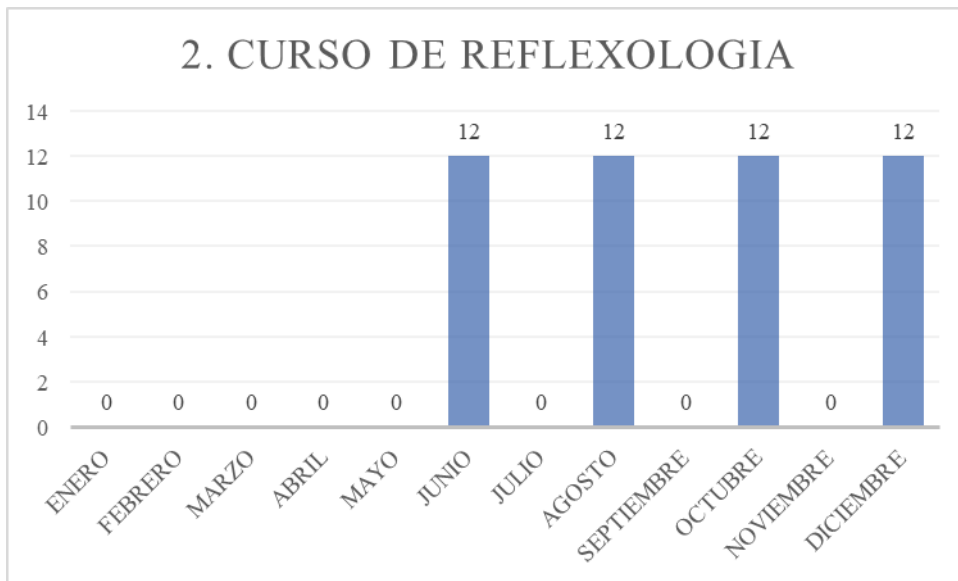


*Nota:* se muestran las cantidades de ventas del curso de masajes

Como se puede evidenciar en la figura 8, el comportamiento de las ventas del curso de masajes ofertado por la empresa posee un comportamiento variable, en función a la fluctuación de los consumidores en el mercado, en ese sentido; se establece una tasa negativa del 33,33%, lo que implica que la adquisición del curso de masajes ha bajado de modo significativo hasta el inicio del mes de noviembre, sin embargo, posee una media de 8 cursos adquiridos por mes, a un costo de 339 sin incluir IVA, lo que genera un ingreso de 2712 como base de la actividad económica de la empresa.

**Figura 4**

*Cantidad de cursos vendidos (Reflexología)*

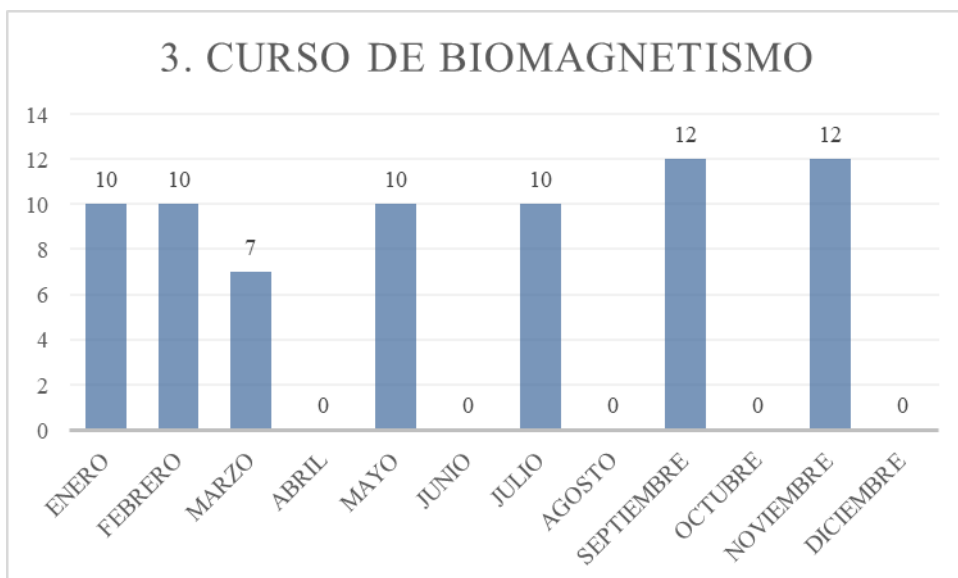


*Nota:* se muestran las cantidades de ventas del curso de reflexología

Como se muestra la figura, el comportamiento de las ventas realizadas para el curso de reflexología a partir del mes de junio, posee una tendencia constante en los meses que se ofertó el curso, teniendo una acogida consistente por los clientes y sobre todo posee viabilidad dentro de la actividad económica de la empresa, pues su costo sin IVA es de 339 dólares, lo que implica un ingreso de 4068 dólares al cabo de cada oferta, esto indica una fluctuación significativa favorablemente.

**Figura 5**

*Cantidad de cursos vendidos (Biomagnetismo)*

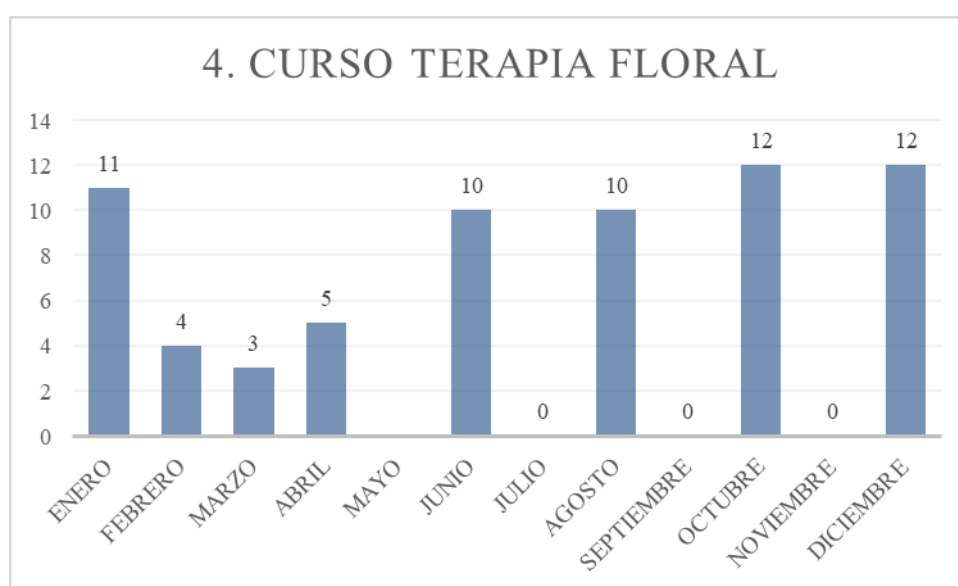


*Nota:* se muestran las cantidades de ventas del curso de biomagnetismo

Es evidente en la figura 10 el crecimiento de las ventas en el periodo que comprende desde enero hasta noviembre del 2022, pues se obtuvo una tasa de crecimiento de las ventas del 17%, con valores mínimos de 10 y máximos de 12, generando una media de 10 cursos vendidos lo que corresponde a un ingreso de 3390 dólares por la oferta del curso en biomagnetismo.

**Figura 6**

*Cantidad de cursos vendidos (Terapia Floral)*

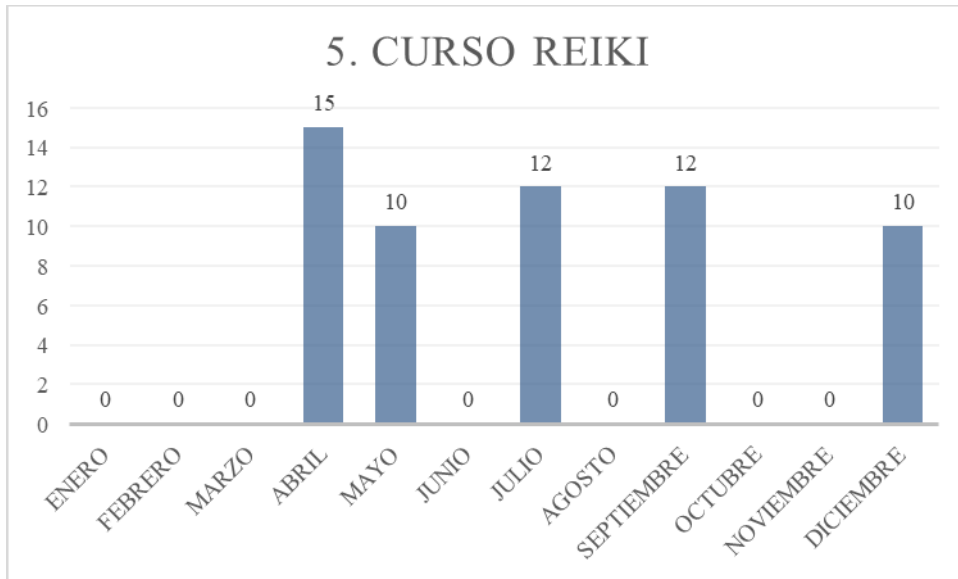


*Nota:* se muestran las cantidades de ventas del curso de terapia floral

Es importante el comportamiento de ventas en el curso de terapia floral, pues su comportamiento dentro de la figura es creciente y positivamente significativo, en ese sentido; se evidencia un crecimiento del 9% en las ventas. En conclusión, se infiere que el curso de terapia floral es el curso con mayor estabilidad en las ventas de la empresa.

**Figura 7**

*Cantidad de cursos vendidos (Reiki)*

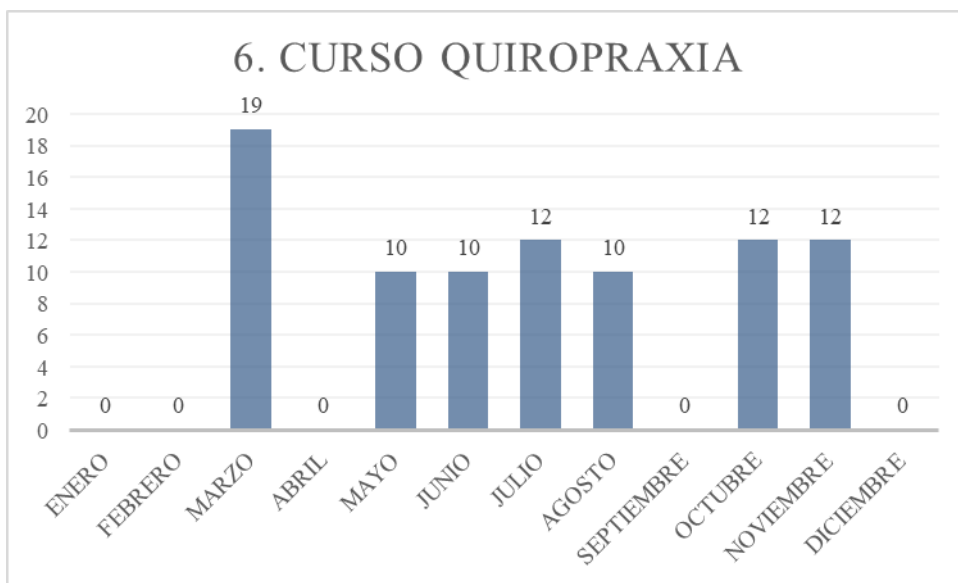


*Nota:* se muestran las cantidades de ventas del curso de Reiki

El curso de Reiki fue ofertado a partir del mes de abril obteniendo gran acogida generando una permanencia significativa hasta el mes de diciembre, con una fluctuación positivamente significativa; donde, se evidencia una media de 12 cursos al mes. Lo cual es favorable para la sostenibilidad de la empresa.

**Figura 8**

*Cantidad de cursos vendidos (Quiropraxia)*



*Nota:* se muestran las cantidades de ventas del curso de Quiropraxia

El curso de Quiropraxia es uno de los más ofertados y consumidos dentro de las ofertas que ha generado la empresa, en este sentido es aquel que posee mayor número de ventas en el año 2022, pues su media corresponde a 13 cursos, pese a que presenta una tasa de descendimiento de las ventas del 36% aproximadamente.

Por otro lado, se puede concluir que los ingresos anuales totales por la venta de los cursos y capacitaciones son de \$234.222,12, además de que los gastos bordean los \$83.009,60, lo que ha generado una utilidad bruta de \$151.212,52, valor que ya se ha descontado los valores a pagar por el año fiscal que se llevó a cabo.

Se aplicaron cuestionarios y análisis documental para analizar cada variable. Los resultados revelaron que el nivel de control interno se encontraba en un nivel bajo, con un 62%. El análisis de rentabilidad mostró un ligero aumento en los índices de ratios para el período 2021 en comparación con 2020, con un ROA del 10%, ROE del 19%, ROCE del 21% y ROS del 10%. En conclusión, se determinó que el control interno tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, se recomienda que la organización implemente un control interno más eficiente, fomentando valores compartidos entre los colaboradores, para mejorar los resultados en términos de rentabilidad y lograr los objetivos institucionales.

## CONCLUSIONES

CIENARTESS S.A.S es una empresa que necesita mejorar sus procesos de control interno como resultados positivos se destaca su estructura organizativa definida, filosofía empresarial establecida y promoción del trabajo en equipo. Sin embargo, carecen de un código de ética, una misión, visiones claras, políticas y procedimientos establecidos. Por lo que, dificulta el cumplimiento de los objetivos, es necesario implementar estrategias de planificación. Es importante abordar estas áreas para fortalecer la organización y mejorar la satisfacción del servicio que ofrece la empresa.

El análisis del control administrativo en CIENARTESS S.A.S revela aspectos positivos como la búsqueda proactiva de oportunidades de negocio, el ofrecimiento de oportunidades de desarrollo profesional. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora que incluyen la falta de planes estratégicos, la ausencia de planes de contingencia, la falta de un plan de desarrollo del organigrama y la carencia de flujogramas de trabajo. Estas deficiencias pueden afectar la dirección estratégica, la capacidad de adaptación y la eficiencia operativa de la empresa.

El análisis del área contable de CIENARTESS S.A.S revela tanto aspectos positivos como deficiencias. Los puntos fuertes incluyen el sustento contable adecuado, el uso de la información contable para la toma de decisiones. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, como la falta de documentación adecuada, la falta de comparación de datos, el deficiente aprovechamiento de la información financiera, la ausencia de registros de estados de flujo de efectivo, la falta de información contable en los registros. Estas deficiencias pueden afectar la transparencia, la toma de decisiones informadas y la gestión eficiente de los recursos financieros. Es crucial abordar estas áreas para fortalecer la precisión y confiabilidad de la información contable y mejorar la eficiencia en la gestión financiera de la empresa.



## RECOMENDACIONES

Para mejorar los procesos de control interno en CIENARTESS S.A.S, se recomienda establecer un código de ética claro que defina los principios y valores que guían las acciones de la empresa. Asimismo, es necesario desarrollar una misión y visión que proporcionen una dirección estratégica clara y establecer políticas y procedimientos para guiar las operaciones diarias. La implementación de estas estrategias de planificación fortalecerá la organización y mejorará la satisfacción del servicio ofrecido.

Para abordar las áreas de mejora en el control administrativo, se recomienda desarrollar planes estratégicos que establezcan objetivos claros y definan las estrategias para alcanzarlos. Además, es esencial crear planes de contingencia basados en el COSO IV para hacer frente a posibles obstáculos y riesgos. Asimismo, se debe diseñar un plan de desarrollo del organigrama que permita una estructura organizativa más eficiente y establecer flujogramas de trabajo para optimizar la coordinación y la eficiencia en las tareas realizadas.

En cuanto al área contable, se sugiere mejorar la documentación adecuada de las transacciones y realizar comparaciones de datos entre períodos anteriores para identificar tendencias y realizar análisis históricos. Además, es fundamental aprovechar la información financiera disponible para la toma de decisiones empresariales y establecer registros de estados de flujo de efectivo para evaluar la liquidez y la generación de recursos. Por último, se recomienda documentar adecuadamente los estados financieros con notas explicativas y mantener un registro actualizado del endeudamiento con entidades públicas o privadas.

Implementar estas recomendaciones fortalecerá los procesos de control interno, la dirección estratégica y la eficiencia en la gestión financiera de CIENARTESS S.A.S, lo que contribuirá a un mejor desempeño y resultados más satisfactorios para la empresa.

#### 4. Referencias Bibliográficas

- Agudelo, C., & Jaramillo, L. (2014). *propuesta de modelo de control interno de la empresa recreación familiar termales Santa Rosa Recrefam LTDA año 2013, mediante la evaluación de los riesgos*. Universidad Libre Seccional Pereira, Pereira. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16458/PROPUESTA%20DE%20MODELO%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, G. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dialnet*, 6. Obtenido de <https://cutt.ly/35vq7gl>
- Astuvilca, D. (2020). *Implementación del control interno y la administración de la gestión de recursos humanos de los colaboradores de la Empresa de Transportes de Turismo Ramón, Huancayo 2020*. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11236/1/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Astuvilca\\_Arzapalo\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11236/1/IV_FCE_308_TI_Astuvilca_Arzapalo_2020.pdf)
- Ávila, P. (2020). *El control interno, beneficios en las empresas*. Obtenido de <https://suplementocica.uleam.edu.ec/elcarmen/documentos/d3.pdf>
- Barragán, G. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa GANAVI YF*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36198/1/T5568i.pdf>
- Calle, B., & Valdez, E. (2016). *Diagnóstico y propuesta de mejoramiento del control interno en el área adminsitrativa para el sector educativo caso práctico Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús*. Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26015/1/tesis%20pdf..pdf>
- Catucungo, A. (2020). *MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIOTAVALO LTDA. UBICADA EN*.
- Chatterjee, S. (S.f). Modelos de Riesgo de Crédito . *CEMLA*, 28.
- Chiriboga, W. (2017). *USFQ*. Obtenido de <https://escueladeempresas.usfq.edu.ec/news/riesgos-opportunidades-instituciones-financieras/>
- CHUBB. (2023). *CHUBB* .
- CIFEN. (2023). Obtenido de <https://ciifen.org/definicion-de-riesgo/>

- Coloma, M., & Costa, F. (2018). Relación y análisis de los cambios al COSO y su vínculo con la transparencia empresarial. *CAPIC REVIEW*, 12. Obtenido de file:///C:/Users/Kelly/Downloads/Dialnet-RelacionYAnálisisDeLosCambiosAlInformeCOSOYSuVincu-7145014.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2022). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Contreras, K., & Yupari, R. (2020). *COSO IV y su u Incidencia en la Gestión Financiera de Empresas Comerciales de Ventas por Mayor de Calzado, Lima 2020*. Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61649/Contreras\\_PKM-Yupari\\_CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61649/Contreras_PKM-Yupari_CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coronel, M. (2018). *Beneficios de la implementación de un sistema de control interno en las PYMES del Ecuador*. Universidad Tecnológica empresarial de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/95/BENEFICIOS-DE-LA-IMPLEMENTACION-DE-UN-SISTEMA-DE-CONTROL-INTERNO-EN-LAS-PYMES-DEL-ECUADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ecuador, C. d. (2008).
- Escobar, H. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/357972230009.pdf>
- Fernandez. (2016). Los sistemas de control aplicados en la concesión de créditos y recuperación de cartera vencida de las coac del ecuador. 15.
- financiera, J. d. (2023).
- Gabriela, V. (2021). *CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2020 – 2021*.
- Grajales, D., & Giraldo, Y. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. *Católica del Norte*(66), 161-182. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1942/194270426007/html/>
- Gutierrez, A., & Torres, D. (2017). *Propuesta de aplicación modelo COSO IV ERM 2017 gestión de riesgos corporativos para la compañía C.l Floral distributors & services SAS*. Universidad de Cundinamarca. Obtenido de <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3235/PROP>

UESTA%20DE%20APLICACI%3%93N%20MODELO%20COSO%20IV%20%E  
2%80%9CERM%202017%E2%80%9D%20GESTI%3%93N%20DE%20RIESGOS  
%20CORPORATIVOS%20PARA%20LA%20COMPA%3%91%C3%8DA%20C.I  
%20FLORAL%2

kiziryam, M. (20 de mayo de 2020). *Economipedia* . Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html>

*Ley Organica de Economía Popular y Solidaria* . (2011).

Llunitaxi, J. (2015). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO para el área contable y financiera de la compañía industrial y coemrcial TCM S.A.*

Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9952/1/UPS-GT001082.pdf>

Luisa, G. (2010). Modelos para Medir el riesgo de crédito de la banca . *Scielo*.

Monje. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Neiva.

morilla, G. (2023). *DEBITAPRO*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/como-recuperar-la-cartera-vencida/>

*Normas Internacionales de Contabilidad* . (2023). Obtenido de

[https://www.mef.gob.pe/es/?id=5255&option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100328&view=article&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?id=5255&option=com_content&language=es-ES&Itemid=100328&view=article&lang=es-ES)

Otzen. (2015). *Estudios Observacionales*. . Obtenido de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>

Pérez, L. (2020). *tener controles y mecanismos bien definidos en las empresas es fundamental para la empresa ECOAIRES S.A.S*. Tecnológico de Antioquia, Medellín, Medellín. Obtenido de

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/449/El%20control%20Interno%20Una%20herramienta%20fundamental%20para%20la%20optimaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

*Qualtrix* . (2022). Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cualitativa/>

Quinaluisa, N. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)

Quiroz, V. (2020). *Sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa Dismocon “Diseño*. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de

- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/24861/1/FCA-CCA-QUIROZ%20VER%c3%93NICA.pdf#page=21&zoom=100,109,152>
- Ramos, M. (2020). *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB optical de la ciudad de*. Universidad Nacional de Loja. Obtenido de ausencia de capacitación tanto en temas concernientes a las labores
- Rojas, W., & Chiriboga, M. (2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 3(3). Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7rrm0rIaAAxXiTjABHUvrC90QFnoECDMQAQ&url=https%3A%2F%2Feditorialibkn.com%2Findex.php%2FYachasun%2Farticle%2Fdownload%2F10%2F41&usg=AOvVaw1L2zhS4037SKpKpuL7RyYf&opi=89>
- SEPS. (2021). Obtenido de Manual de Crédito Cooperativa de ahorro y Créditos: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/MANUAL-DE-CREDITO-COOPERATIVAS-DE-AHORRO-Y-CREDITO-SEG-4-y-5-1.doc>
- SEPS. (2022). Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>
- Sevilla, A. (2015). *Evaluación del control interno de los procesos significativos en la empresa Multitecni Servicios S.A en base al informe COSO-ERM*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11007/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20PROCESOS%20SIGNIFICATIVOS%20EN%20LA%20EMPRESA%20MULTITECNI%20SERVICIOS%200.pdf?sequence=1>
- Sevilla, A. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>
- Soto. (2010). *Cartera Vencida* . Obtenido de [http://becopedia.intrabeco.cl/concepto/buscar?TITULO\\_\\_CON\\_lookup=provisi](http://becopedia.intrabeco.cl/concepto/buscar?TITULO__CON_lookup=provisi)
- Suárez, A. (2021). *Optimización del control interno en el proceso de facturación en empresas consultoras. Caso Ey Perú*. Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3023/SuarezAraceli\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3023/SuarezAraceli_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1)
- Uyen, G. (2001).

- Vargas. (2015). *TOPICOS DE INFERENCIA ESTADÍSTICA: EL METODO INDUCTIVO*.  
Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7\\_a07.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7_a07.pdf)
- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la gestión*. Obtenido de  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwirrJLq8oWAAxVal2oFHVCcDnYQFnoECBIQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.uasb.edu.ec%2Findex.php%2Feg%2Farticle%2Fdownload%2F2861%2F2608%2F9546&usg=AOvVaw0DP6-zoJqrAsuojllM2h9>
- Yara, M. (2022). *Matriz para Evaluar al Sistema de Control Interno en una Entidad del Sector Privado*. Universidad Piloto de Colombia, Girardot. Obtenido de  
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11355/Monografia%20Miguel%20Yara.pdf?sequence=1>

## 5.Anexos



Identificación de reporte de similitud. oid:21463:294535089

NOMBRE DEL TRABAJO

**Gandara Mauricio Tesis final.pdf**

AUTOR

**Carlos Mauricio Gandara Hidalgo**

RECuento DE PALABRAS

**12571 Words**

RECuento DE CARACTERES

**69175 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**52 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**817.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 11, 2023 10:33 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 11, 2023 10:33 AM GMT-5**

### ● 9% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente