

# UCUENCA

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Evaluación y Propuesta de mejora al Sistema de Control Interno para la  
empresa UNNOPARTS S.A., período 2018

Trabajo de titulación previo a la  
obtención del título de Contadora  
Público Auditor

Autora:

Ivonne Gabriela Campoverde Asitimbay

CI:0105833628

Correo electrónico: [ivonnegabrielacampoverde@gmail.com](mailto:ivonnegabrielacampoverde@gmail.com)

Tutor:

Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada

CI:0301532537

**Cuenca - Ecuador**

12 de diciembre de 2022

## **Resumen:**

El Proyecto Integrador denominado “Evaluación y Propuesta de mejora al Sistema de Control Interno para la empresa UNNOPARTS S.A., período 2018” se desarrolló con el propósito de generar información confiable y proponer estrategias de mejora que respondan a las necesidades de la empresa, de manera que ayuden a cumplir los objetivos obteniendo una seguridad razonable, así como a salvaguardar los recursos y mitigar riesgos a los que la organización pueda estar expuesta mediante el informe de control interno.

En el capítulo I se encuentra detallado los aspectos generales de la empresa como los antecedentes, período de transición, actividades que realiza, misión, visión, objetivos institucionales, valores, base legal, organigrama, ubicación geográfica.

En el capítulo II se detalla el marco teórico, definición, importancia, objetivos del control interno, una breve reseña sobre la evolución del COSO y descripción del COSO 2013.

En el capítulo III se realiza la aplicación de la evaluación al sistema de control interno general y específica con la finalidad de entregar un informe que contenga los hallazgos encontrados en la empresa y en las diferentes áreas que permiten la consecución de su objetivo que es la comercialización de motocicletas en el mercado ecuatoriano, también, se realiza la propuesta de mejora la misma que se desarrolló basado en los riesgos encontrados y se detalla la recomendación, procedimiento, control, responsable y frecuencia de ejecución.

Finalmente, en el capítulo IV se establecen las conclusiones y recomendaciones necesarias para la correcta ejecución de las actividades y la mejora continua para la empresa.

**Palabras clave:** Control interno. COSO. Riesgo. Hallazgos. Evaluación. Mejora continua.

**Abstract:**

The Integrative Project called "Evaluation and Proposal for improvement of the Internal Control System for the company UNNOPARTS S.A., period 2018" was developed with the purpose of generating reliable information and proposing improvement strategies that respond to the needs generated in a way that helps to meet objectives obtaining reasonable security, as well as to safeguard resources and mitigate risks to which the organization may be exposed through the internal control report.

In chapter I, the general aspects of the company are detailed, such as the background, transition period, activities carried out, mission, vision, institutional objectives, values, legal basis, organization chart, geographical location.

Chapter II details the theoretical framework, definition, importance, objectives of internal control, a brief review of the evolution of COSO and a description of COSO 2013.

In chapter III, the application of the evaluation to the general and specific internal control system is carried out in order to deliver a report containing the findings found in the company and in the different areas that allow the achievement of its objective, which is marketing. of motorcycles in the Ecuadorian market, the improvement proposal is also made, which was developed based on the risks found and the recommendation, procedure, control, person in charge and frequency of execution are detailed.

Finally, in chapter IV the necessary conclusions and recommendations are established for the correct execution of the activities and the continuous improvement for the company.

**Keywords:** Internal control. COSO. Risk. Findings. Evaluation. Continuous improvement.

## Índice

Resumen .....	2
Abstract:.....	3
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional.....	11
Cláusula de Propiedad Intelectual.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dedicatoria.....	14
Agradecimiento .....	15
CAPÍTULO I .....	16
INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA UNNOPARTS S.A. ....	16
1.1. ASPECTOS GENERALES.....	16
1.1.1 Antecedentes de la Empresa .....	16
1.1.1.1. Período de Transición.....	17
1.1.1.2. Actividades que realiza:.....	18
1.1.2 Misión .....	18
1.1.3 Visión.....	18
1.1.4 Objetivos Institucionales .....	19
1.1.5 Valores .....	19
1.1.6 Base legal.....	20
1.1.7 Organigrama.....	21
1.1.8 Ubicación Geográfica.....	21
CAPÍTULO II .....	24
MARCO TEÓRICO .....	24
2.1. CONTROL INTERNO .....	24
2.1.1 Definición de Control Interno.....	24
2.1.2 Importancia.....	25

2.1.3	Objetivos.....	26
2.1.4	Limitaciones del control interno.....	26
2.2.	COSO.....	27
2.2.1.	COSO I.....	27
2.2.2.	COSO II.....	28
2.2.3.	COSO III.....	29
2.3.	MARCO INTEGRADO COSO 2013.....	30
2.3.1.	Antecedentes.....	30
2.3.2.	Objetivos.....	31
2.3.2.1.	Objetivos Operativos.....	31
2.3.2.2.	Objetivos de Información.....	32
2.3.2.3.	Objetivos de Cumplimiento.....	32
2.3.3.	Componentes.....	32
2.3.3.1.	Entorno de Control.....	33
2.3.3.2.	Evaluación de Riesgos.....	34
2.3.3.3.	Actividades de Control.....	35
2.3.3.4.	Información y Comunicación.....	36
2.3.3.5.	Actividades de Supervisión.....	37
2.3.4.	Componentes y Principios.....	38
2.4.	MÉTODOS PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	39
2.4.1.	Cuestionario de Control Interno.....	40
2.4.2.	Narraciones escritas de Control Interno.....	41
2.4.3.	Diagramas de flujo de Control Interno.....	41
2.5.	RIESGOS.....	42
2.5.1.	Definición.....	42
2.5.2.	Clasificación.....	42
2.5.2.1.	Riesgo Inherente.....	43
2.5.2.2.	Riesgo de Control.....	43

2.5.2.3. Riesgo de Detección.....	43
2.6. RESULTADOS DE CONTROL INTERNO.....	44
2.6.1. Evaluación de los riesgos .....	44
2.6.2. Hallazgos.....	45
2.6.3. Informe de Control Interno .....	46
2.6.4. Deficiencias de Control Interno .....	47
2.7. PROPUESTA DE MEJORA .....	48
2.7.1. Objetivos de la Propuesta de Mejora .....	48
CAPÍTULO III .....	50
EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNNOPARTS S.A., PERÍODO 2018 .....	50
3.1. Introducción .....	50
3.2. Alcance.....	50
3.3. Objetivo General.....	50
3.4. Metodología.....	50
3.5. Evaluación al Sistema de Control Interno de la empresa UNNOPARTS S.A. ....	51
3.5.1. Resultados de la Evaluación General .....	52
3.5.1.1. Resultados por componentes y principios.....	54
3.5.1.1.1. Entorno de Control.....	54
3.5.1.1.2. Evaluación de Riesgos.....	56
3.5.1.1.3. Actividades de Control .....	59
3.5.1.1.4. Información y Comunicación .....	61
3.5.1.1.5. Actividades de Supervisión .....	62
3.5.1.2. Resultados de la evaluación específica .....	64
3.6. Informe de Control Interno .....	70
3.7. Propuesta de Mejora.....	88
3.7.1. Objetivos de la propuesta de mejora.....	88

3.7.2.	Matriz de propuesta de mejora .....	90
3.7.3.	Procesos para verificar el cumplimiento del Código de Ética .....	92
3.7.4.	Propuesta para Estructura Organizacional.....	93
3.7.5.	Propuesta para Manual de Funciones.....	95
3.7.5.1.	Objetivo del manual de funciones: .....	95
3.7.6.	Propuesta para realizar programas de Inducción y Capacitación al personal.....	109
3.7.7.	Propuesta para un plan de mejora continua para el Sistema de Control Interno	112
3.7.8.	Esquema propuesto para Administración de Riesgos .....	114
3.7.9.	Propuesta de un esquema de Matriz de Riesgos.....	114
3.7.10.	Propuesta de esquema para identificar y valorar riesgos.....	115
3.7.11.	Procesos de evaluación y supervisión de deficiencias .....	117
3.7.12.	Propuesta de metodología para evaluar el Sistema de Control Interno.....	118
CAPÍTULO IV .....		120
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		120
Conclusiones .....		120
Recomendaciones .....		121
Bibliografía.....		123

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Aporte de los socios año 2011 .....	16
<b>Tabla 2</b>	Aporte de los socios en dólares año 2011 .....	17
<b>Tabla 3</b>	Agencias Mastermoto a nivel nacional de Unnoparts S.A. ....	23
<b>Tabla 4</b>	Agencias Auvi a nivel nacional de Unnoparts S.A.....	22
<b>Tabla 5</b>	Semaforización para Calificar el Nivel de Confianza y Riesgo .....	45
<b>Tabla 6</b>	Calificación para cuestionarios .....	52

<b>Tabla 7</b> Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes .....	53
<b>Tabla 8</b> Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control del Componente Entorno de Control.....	55
<b>Tabla 9</b> Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control del Componente Evaluación de Riesgos .....	58
<b>Tabla 10</b> Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control del Componente Actividades de Control.....	60
<b>Tabla 11</b> Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control del Componente Información y Comunicación.....	62
<b>Tabla 12</b> Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control Interno del Componente Actividades de Supervisión .....	64
<b>Tabla 13</b> Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno por Áreas.....	65
<b>Tabla 14</b> Esquema propuesta de programa de inducción .....	110
<b>Tabla 15</b> Esquema propuesta de plan de capacitación.....	112
<b>Tabla 16</b> Propuesta de un esquema de matriz de riesgos .....	115
<b>Tabla 17</b> Propuesta de esquema para identificar riesgos .....	115
<b>Tabla 18</b> Propuesta de esquema para implementar actividades de control .....	117
<b>Tabla 19</b> Metodología propuesta para evaluar el sistema de control interno.....	119

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> Organigrama de Unnoparts S.A. ....	21
<b>Ilustración 2</b> Objetivos del Control Interno .....	26
<b>Ilustración 3</b> Objetivos del Control Interno según COSO I .....	28



<b>Ilustración 4</b> Objetivos del Control Interno según COSO II .....	29
<b>Ilustración 5</b> Objetivos del Control Interno según COSO III .....	30
<b>Ilustración 6</b> Objetivos del COSO 2013 .....	31
<b>Ilustración 7</b> Componentes del COSO 2013.....	33
<b>Ilustración 8</b> Opciones para Gestión de Riesgos .....	35
<b>Ilustración 9</b> Principios de COSO III .....	39
<b>Ilustración 10</b> Métodos para evaluar el control interno.....	40
<b>Ilustración 11</b> Tipos de Riesgos .....	42
<b>Ilustración 12</b> Atributos del hallazgo .....	46
<b>Ilustración 13</b> Elementos del informe de Control Interno .....	47
<b>Ilustración 14</b> Deficiencia de Control Interno .....	47
<b>Ilustración 15</b> Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno .....	53
<b>Ilustración 16</b> Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes .....	54
<b>Ilustración 17</b> Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Entorno de Control.....	55
<b>Ilustración 18</b> Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Evaluación de Riesgos.....	57
<b>Ilustración 19</b> Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Actividades de Control .....	59
<b>Ilustración 20</b> Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Información y Comunicación .....	61
<b>Ilustración 21</b> Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Actividades de Supervisión .....	63
<b>Ilustración 22</b> Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno .....	65

<b>Ilustración 23</b> Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno por Áreas .....	66
<b>Ilustración 24</b> Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno Área Comercial.....	67
<b>Ilustración 25</b> Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno Área Administrativa-Financiera.....	68
<b>Ilustración 26</b> Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno Área Crédito y Cartera.....	69
<b>Ilustración 27</b> Esquema para detectar el cumplimiento del Código de Ética .....	93
<b>Ilustración 28</b> Propuesta de esquema de Organigrama.....	94
<b>Ilustración 29</b> Propuesta para un plan de mejora continua .....	113
<b>Ilustración 30</b> Esquema propuesto para administrar riesgos .....	114

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1</b> Código de Ética .....	130
<b>ANEXO 2</b> Flujograma del proceso de ventas.....	135
<b>ANEXO 3</b> Flujograma del proceso contable.....	136
<b>ANEXO 4</b> Flujograma conciliaciones bancarias .....	137
<b>ANEXO 5</b> Flujograma del proceso de cobro .....	138
<b>ANEXO 6</b> Flujograma del proceso de selección y reclutamiento.....	139
<b>ANEXO 7</b> Flujograma del proceso de requerimiento de desarrollos TI .....	140
<b>ANEXO 8</b> Cuestionario General de Evaluación al Sistema de Control Interno.....	141
<b>ANEXO 9</b> Cuestionario Específico de Evaluación al Sistema de Control Interno área Comercial .....	174

<b>ANEXO 10</b> Cuestionario Específico de Evaluación al Sistema de Control Interno área Administrativo-Financiero.....	180
<b>ANEXO 11</b> Cuestionario Específico de Evaluación al Sistema de Control Interno área Administrativo-Financiero.....	186

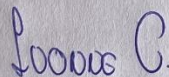
## Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Ivonne Gabriela Campoverde Asitimbay, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Evaluación y Propuesta de mejora al Sistema de Control Interno para la empresa UNNOPARTS S.A., período 2018", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 12 de diciembre de 2022



---

Ivonne Gabriela Campoverde Asitimbay

C.I: 0105833628

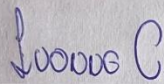


## Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Ivonne Gabriela Campoverde Asitimbay, autora del trabajo de titulación "Evaluación y Propuesta de mejora al Sistema de Control Interno para la empresa UNNOPARTS S.A., período 2018", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 12 de diciembre de 2022



---

Ivonne Gabriela Campoverde Asitimbay

C.I: 0105833628

## Dedicatoria

A Dios por guiarme, bendecirme, darme salud y sabiduría para culminar esta etapa de mi vida, por permitirme cumplir un sueño más de los tantos que me he propuesto en este camino llamado vida.

A mis padres Iván y Alba la bendición y muestra de amor más grande que tengo a mi lado, quienes me levantan cuando lo necesito, me dan la fuerza necesaria para continuar en este camino, me apoyan y me guían con sus consejos, son mi ejemplo de perseverancia, constancia y sacrificio.

A mi hermana Andrea y mi sobrina Romina quienes, con su alegría, sus risas, su entusiasmo y apoyo me alegran la vida y me motivan a ser mejor cada día.

A mi enamorado Diego que me acompaña en cada etapa de mi vida siempre apoyándome, animándome y dirigiéndome con su infinito amor y paciencia.

Finalmente, a mis amigas por apoyarme y estar conmigo en todo momento.

## Agradecimiento

A Dios en primer lugar por brindarme salud y sabiduría para culminar con mis estudios.

Agradezco infinitamente el apoyo constante y fundamental a mis padres quienes son el pilar y motor de mi vida, mi hermana, sobrina, abuelita que con su amor, apoyo, paciencia y ejemplo me han impulsado a ser mejor y apoyado en mi preparación académica.

Agradezco a mi tutor de tesis Ing., Juan Carlos quien con su tiempo, dedicación y conocimientos me ayudó en la elaboración de este proyecto.

Finalmente, a la empresa Unnoparts S.A. por abrirme las puertas, por el tiempo y espacio que me dedicaron para realizar mi proyecto.

## CAPÍTULO I

### INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA UNNOPARTS S.A.

#### 1.1. ASPECTOS GENERALES

##### 1.1.1 Antecedentes de la Empresa

Multimotos S.A., se constituye como empresa el 23 de noviembre de 2011 con domicilio en la ciudad de Cuenca mediante escritura pública y con resolución Nro. SC.DIC.C.11.872 de la Intendencia de Compañías, en enero de 2012 la empresa contaba con 7 agencias a nivel nacional dedicadas a la “compra venta e importación al por mayor y menor de motos, cuadrones, bicicletas, artículos e implementos deportivos, sus accesorios, repuestos e insumos, así como su importación, la administración de talleres de reparación de motos, cuadrones y bicicletas, la representación de marcas y servicios” (Multimotos S.A., 2011).

El aporte de los accionistas fue el siguiente:

**Tabla 1**

*Aporte de los socios año 2011*

Nombre del Socio	Cédula/RUC	%	Capital
<b>Importadora Tomebamba S.A.</b>	0190003701001	60%	600,00
<b>Mora Andrade Martin</b>	0102836681	30%	300,00
<b>Vega Escudero Alfredo Antonio</b>	0101791754	10%	100,00
<b>Total</b>		100%	\$ 1000,00

**Fuente:** (Multimotos S.A., 2011)

**Elaboración:** Autora



## 1.1.1.1. Período de Transición

El 19 de octubre de 2017 Multimotos S.A. realiza el cambio de denominación a Mastermoto S.A. mediante resolución Nro. SCVS-IRC-2017-00021827 manteniendo su actividad económica (Multimotos S.A., 2017).

El 31 de julio de 2018 se procede a disolver de forma anticipada a la compañía Mastermoto S.A. para efectivizar el acto societario de fusión por absorción de la compañía Unnoparts Cía. Ltda. a la compañía Mastermoto S.A., siendo la primera como absorbente y la otra como absorbida, Unnoparts Cía. Ltda. abarca las actividades económicas realizadas por Mastermoto S.A. y procede con el acto societario de transformación de la compañía Unnoparts Cía. Ltda. a sociedad anónima con la denominación de Unnoparts S.A. de conformidad a lo dispuesto en la resolución número SCVS-IRC-2018-0007978 del 4 de septiembre de 2018 emitida por la Superintendencia de Compañías de Cuenca (Mastermoto S.A., 2018).

El aporte y cambio de accionistas quedó integrado de la siguiente manera:

### Tabla 2

*Aporte de los socios en dólares año 2011*

Accionistas	Capital Total	Total de Acciones
IMPRITSA S.A.	\$ 246,747.00	246,747
VAZPRO S.A.	\$ 604,104.00	604,104
Zabala Goetschel Fabian Eduardo	\$ 121,549.00	121,549
<b>Total</b>	<b>\$ 972,400.00</b>	<b>972,400</b>

**Fuente:** (Mastermoto S.A., 2018)

**Elaboración:** Autora

En la actualidad Unnoparts S.A. está conformada por 420 colaboradores y 52 agencias ubicadas estratégicamente a nivel nacional en Costa, Sierra y Oriente de las cuales: 45 agencias denominadas Mastermoto son especializadas en la venta de motocicletas, apoyados con el concepto de respaldo con talleres y repuestos, con el fin de diferenciarse de los otros puntos de venta en que la motocicleta es un artículo más dentro del portafolio de productos, y 7 agencias denominadas AUVI dedicadas a la venta de electrodomésticos. Además, conserva el concepto de multimarca dando mayor participación a las marcas del Grupo Vázquez (Motor 1, Sukida, TVS) (Unnoparts S.A., 2019).

#### **1.1.1.2. Actividades que realiza:**

- Venta al por menor de motocicletas, incluso ciclomotores (velomotores) y tricimotos.
- Venta al por menor de electrodomésticos.
- Venta al por mayor de todo tipo de partes, componentes, suministros, herramientas y accesorios para vehículos automotores.
- Venta al por menor de productos de limpieza, lubricantes y refrigerantes para vehículos automotores en establecimientos especializados.
- Actividades de mantenimiento y reparación de motocicletas. (Unnoparts S.A., 2019, pág. 1)

#### **1.1.2 Misión**

“Satisfacer la necesidad de movilidad con la comercialización de motocicletas óptimas en calidad y prestaciones para el mercado ecuatoriano, brindando un servicio de calidad que sobrepase las expectativas y necesidades de nuestros clientes” (Unnoparts S.A., 2019, pág. 1).

#### **1.1.3 Visión**

“Ser líderes en la comercialización de motocicletas en el mercado ecuatoriano, diferenciándonos en el servicio al cliente y un respaldo post venta, basado en valores corporativos y responsabilidad social” (Unnoparts S.A., 2019, pág. 1).

## 1.1.4 Objetivos Institucionales

- Llegar a consolidarnos en el mercado ecuatoriano como la cadena líder de almacenes de venta de motocicletas, diferenciándonos por disponibilidad de repuestos y respaldo técnico.
- Ampliar la cobertura geográfica mediante la apertura de nuevas tiendas en lugares estratégicos que contribuyan al crecimiento de la empresa.
- Mantener el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos de selección de su personal para que se integre con entusiasmo a los desafíos de la organización y el mercado.
- Cumplir las leyes y obligaciones tributarias con puntualidad actuando siempre con los valores corporativos.
- Mantener un mejoramiento continuo de los procesos de venta y generación de crédito para lograr la satisfacción de nuestros clientes motivando la recompra de productos y servicios. (Unnoparts S.A., 2019, pág. 1)

## 1.1.5 Valores

- Compromiso
- Honestidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Ética

- Solidaridad
- Responsabilidad Social con empleados
- Medio ambiente. (Unnoparts S.A., 2019, pág. 1)

## 1.1.6 Base legal

UNNOPARTS S.A. es una sociedad anónima con fines de lucro que está sujeta a leyes, normas y reglamentos por parte de las siguientes instituciones:

- Superintendencia de Compañías
- Servicio de Rentas Internas
- Ministerio de Relaciones Laborales
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Unnoparts S.A., 2019).

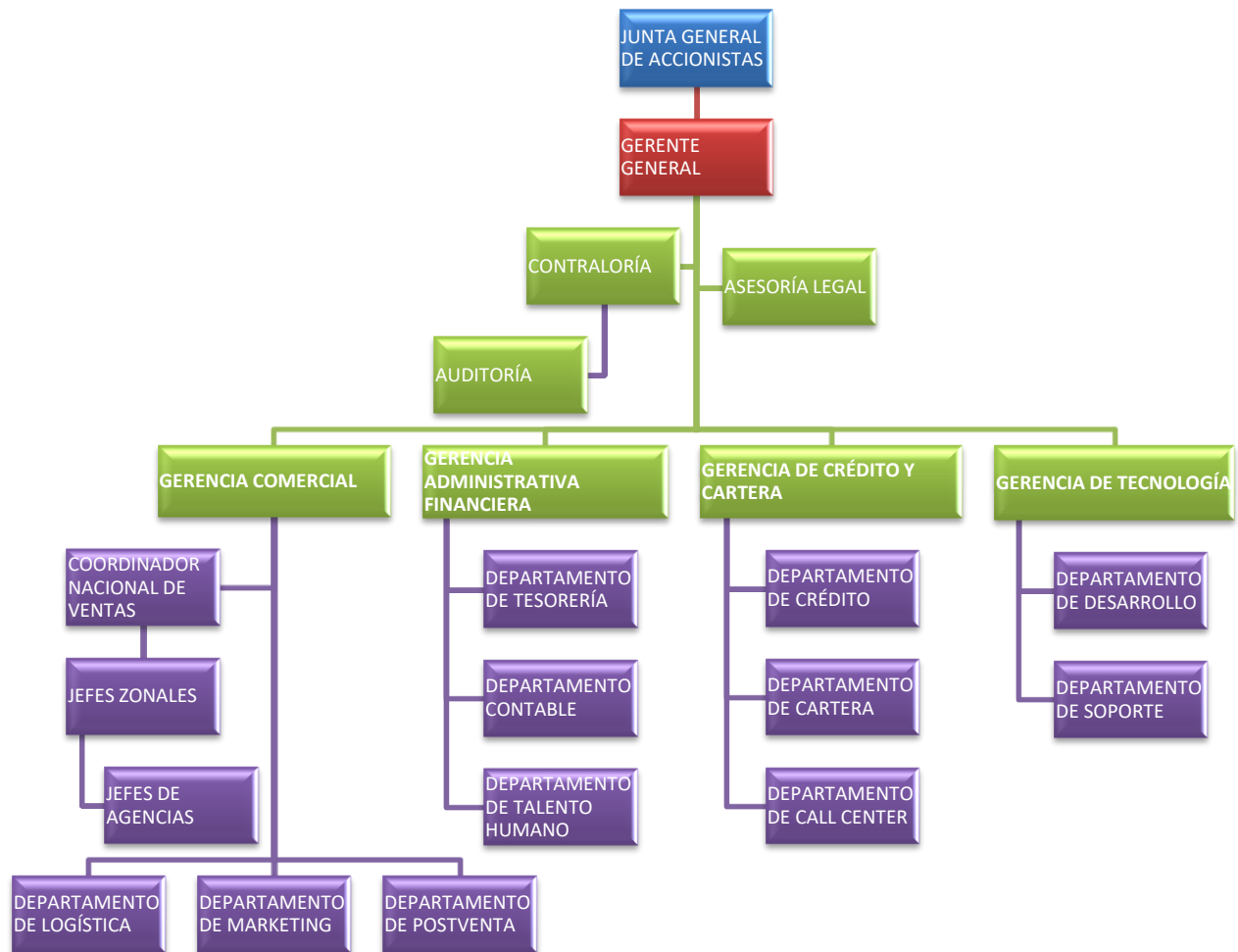
De acuerdo a la actividad que desarrolla debe regirse a la siguiente normativa:

- Código de Trabajo
- Código de Comercio
- Código Tributario
- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento de la Ley de Seguridad Social
- Normas Internacionales de Información Financiera (Unnoparts S.A., 2019).

## 1.1.7 Organigrama

### Ilustración 1

Organigrama de Unnoparts S.A.



**Fuente:** (Unnoparts S.A., 2019)

**Elaboración:** Autora

## 1.1.8 Ubicación Geográfica

UNNOPARTS S.A. se encuentra localizada en el país de Ecuador, provincia del Azuay y en la ciudad de Cuenca en las calles Manuel J Calle 2-14 y Cornelio Merchán, aquí funciona la

oficina matriz en la cual se coordinan las actividades comerciales, financieras, contables, sistemas, marketing, logística, cartera, crédito y postventa de los productos a nivel nacional (Unnoparts S.A., 2019).

UNNOPARTS S.A. (2019) cuenta con 52 agencias a nivel nacional de las cuales 45 son agencias MASTERMOTO y 7 agencias AUVI distribuidas estratégicamente en Costa, Sierra y Oriente como se detalla en las siguientes tablas:

**Tabla 3**

*Agencias Auvi a nivel nacional de Unnoparts S.A*





<b>AUVI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 46. AUVI DURAN</li><li>• 47. AUVI MANTA</li><li>• 48. AUVI PORTOVIEJO</li><li>• 49. AUVI EMPALME</li><li>• 50. AUVI SANTO DOMINGO</li><li>• 51. AUVI TRONCAL</li><li>• 52. AUVI LA MANA</li></ul>
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Fuente:** (Unnoparts S.A., 2019)

**Elaboración:** Autora

Tabla 4

Agencias Mastermoto a nivel nacional de Unnoparts S.A.

COSTA	SIERRA	ORIENTE
 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. QUEVEDO (Cuenta con Taller)</li> <li>2. MILAGRO</li> <li>3. SANTO DOMINGO</li> <li>4. BABAHOYO</li> <li>5. SANTO DOMINGO 2</li> <li>6. MILAGRO 2</li> <li>7. GUAYAQUIL CALIFORNIA (Cuenta con Taller)</li> <li>8. BUENA FE (Cuenta con Taller)</li> <li>9. EL CARMEN (Cuenta con Taller)</li> <li>10. SANTO DOMINGO 3</li> <li>11. PEDERNALES</li> <li>12. NARANJAL</li> <li>13. MACHALA</li> <li>14. PASAJE</li> <li>15. HUAQUILLAS</li> <li>16. GUAYAQUIL ALBORADA</li> <li>17. QUININDE (Cuenta con Taller)</li> <li>18. CONCORDIA</li> <li>19. PORTOVIEJO</li> <li>20. ATACAMES</li> <li>21. MANTA (Cuenta con Taller)</li> <li>22. ESCLUSAS</li> <li>23. DURAN</li> <li>24. LA TRONCAL</li> <li>25. EMPALME</li> <li>26. VINCES</li> <li>27. LA LIBERTAD</li> <li>28. VENTANAS</li> </ol>	 <ol style="list-style-type: none"> <li>29. GIL RAMIREZ (Cuenta con Taller)</li> <li>30. GRAN COLOMBIA</li> <li>31. IBARRA</li> <li>32. EL ARENAL 2</li> <li>33. NABON</li> <li>34. AMBATO (Cuenta con Taller)</li> <li>35. BILOXI (Cuenta con Taller)</li> <li>36. SHYRIS</li> <li>37. 10 DE AGOSTO</li> <li>38. CALDERO</li> <li>39. VILLAFLORA</li> <li>40. LA MANÁ (Cuenta con Taller)</li> <li>41. COMITÉ DEL PUEBLO</li> </ol>	 <ol style="list-style-type: none"> <li>42. LAGO AGRIO (Cuenta con Taller)</li> <li>43. EL COCA (Cuenta con Taller)</li> <li>44. EL PUYO</li> <li>45. EL TENA (Cuenta con Taller)</li> </ol>

Fuente: (Unnoparts S.A., 2019)

Elaboración: Autora

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. CONTROL INTERNO

##### 2.1.1 Definición de Control Interno

De acuerdo al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO (2013)], el control interno es el proceso ejecutado por la dirección y el personal de la entidad con la finalidad de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de objetivos ya sean operacionales, información o de cumplimiento.

Existen varios conceptos sobre control interno citados por los siguientes autores:

Salinas (2015) afirma que:

El sistema de control interno en las organizaciones se asume como la actividad que puede guiar y orientar el logro de los objetivos organizacionales en la perspectiva de la administración, destacando, que incluye los objetivos y las actividades operativas y de mercadeo de las organizaciones, y sus costos derivados. (pág. 196)

Santillana (2013) define al sistema de control interno como "...aquel cuya estructura, actividades y procesos coadyuvan a lograr una administración efectiva, mitigando los riesgos que puedan entorpecer el logro de los objetivos de la organización" (pág. 12).

Se define al control interno como un sistema interactuante que involucra a toda la organización a ir más allá de las normas y procedimientos establecidos que están bajo responsabilidad de la gerencia. (Parra, 2014)



Arens, Elder & Beasley (2007), agregan que:

“Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas” (pág. 270).

## **2.1.2 Importancia**

Es importante contar con un adecuado control interno ya que ayudará alcanzar el éxito generando directrices que mitiguen riesgos y fraudes, así como a proteger y cuidar los activos sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de las operaciones de la empresa, el control interno busca obtener una seguridad razonable sobre la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, acatamiento de leyes y regulaciones mediante la implementación de políticas, procedimientos y métodos que generen mecanismos de prevención y detección para una mejora continua.

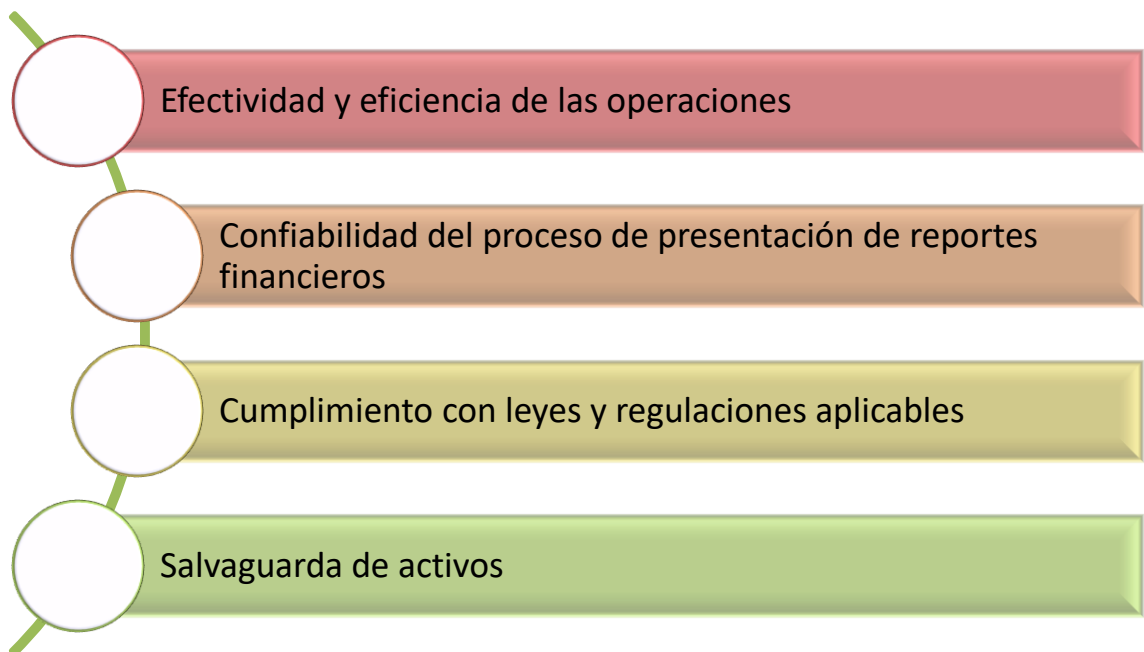
Al establecer un control interno se busca la optimización de los recursos y un mejor desempeño empresarial por ello es necesario explicar a los miembros de la organización en qué consiste el mismo, vigilar, evaluar y dar seguimiento para conseguir el logro de los objetivos establecidos (Aguirre Choix & Armenta Velazquez, 2012). Es indispensable para las empresas la implementación de un control interno que nos brinde directrices que permitan disminuir los riesgos a los que una empresa pueda estar expuesta, utilizando medidas correctivas para que la información de actividades administrativas como financieras cuenten con un mayor grado de confianza y se cumplan de manera eficiente. La falta de control interno puede traer grandes falencias como las pérdidas por fraude y datos erróneos, por lo tanto, los controles deben convertirse en buenas prácticas corporativas que ayuden a mitigar riesgos y permitan tomar decisiones para que no se presenten en un futuro.

## 2.1.3 Objetivos

Estupiñán (2015) refiere que el control interno está diseñado para brindar una seguridad razonable, efectuado por todo el personal de una entidad para el logro de los objetivos:

### Ilustración 2

*Objetivos del Control Interno*



**Fuente:** (Mantilla B, 2018)

**Elaboración:** Autora

## 2.1.4 Limitaciones del control interno

Las limitaciones pueden presentarse cuando el diseño no permite detectar o prevenir fallas en los procesos que realizan los administradores o empleados en sus funciones normales, por lo tanto, no pueden lograr los objetivos, operar adecuadamente o utilizar controles

compensatorios considerados individualmente y sin correlación con los controles establecidos.

Algunas de las limitaciones pueden ser indicadores de riesgo tales como:

- Fallas en la toma de decisiones por la conducta humana, así como
- Errores humanos,
- Colusión de 2 o más personas,
- Anulación del sistema de CI por decisiones de la administración (García, 2014).

## 2.2. COSO

El Committee of Sponsoring Organizations (COSO) fue fundado en 1985, está conformado por las 5 mayores asociaciones de profesionales de Estados Unidos:

1. American Accounting Association (AAA),
2. American Institute of Certified Public Accountants (AICPA),
3. Financial Executives Internacional (FEI),
4. Institute of Internal Auditors (IIA), y
5. National Association of Accountants, hoy convertida en el Institute of Management Accountants (IMA)

Su misión es mejorar la calidad de la información financiera mediante la ética de los negocios, controles internos y gobierno corporativo. El Comité es independiente de las cinco organizaciones que lo patrocinan, incluye contadores públicos, representantes de la industria, firmas de inversión y la Bolsa de Nueva York (NYSE) (Ambrosone, 2007).

### 2.2.1. COSO I

El Comité emitió el Marco Integrado de Control Interno en septiembre de 1992, el cual se convirtió en un estándar que fue incorporado en las políticas, reglas y regulaciones de las empresas facilitándoles evaluar y mejorar sus sistemas de control interno para mejorar sus actividades hacia el logro de objetivos (Rivas Márquez, 2011). Por lo tanto, exalta la necesidad que toda la organización comprenda su incidencia sobre los resultados, el control interno consta de 5 categorías o componentes que son:

### **Ilustración 3**

*Objetivos del Control Interno según COSO I*



**Fuente:** (Deloitte, 2015)

**Elaboración:** (Deloitte, 2015)

### **2.2.2. COSO II**

En septiembre de 2004 el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission publicó el Enterprise Risk Management-Integrated Framework (COSO II) cuyo objetivo es proporcionar información sobre la identificación, evaluación y gestión integral de

riesgo, este enfoque es parte del marco de control interno por lo que permite mejorar las prácticas de control interno en las empresas o enfocarse en un proceso de gestión de riesgo más completo (Escuela de Auditoría, 2018).

## Ilustración 4

*Objetivos del Control Interno según COSO II*



**Fuente:** (Escuela de Auditoría, 2018)

**Elaboración:** (Escuela de Auditoría, 2018)

### 2.2.3. COSO III

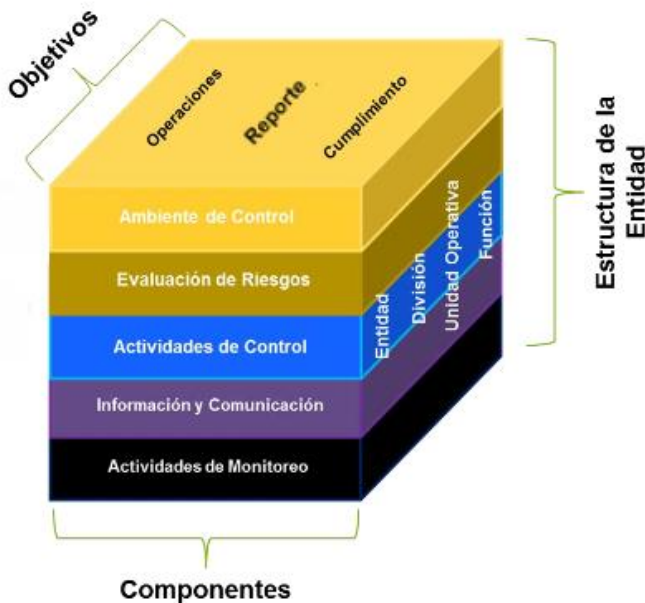
COSO 2013 es una actualización que facilita el uso y aplicación del mismo, teniendo en cuenta el entorno en el cual operan las empresas y los cambios que se puedan presentar (Pricewaterhousecoopers Ltda, 2014). González Martínez (2014) indica que:

Los objetivos de COSO 2013 son: actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado

permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones. (pág. 5)

## Ilustración 5

*Objetivos del Control Interno según COSO III*



**Fuente:** (Escuela de Auditoría, 2018)

**Elaboración:** (Escuela de Auditoría, 2018)

## 2.3. MARCO INTEGRADO COSO 2013

### 2.3.1. Antecedentes

En mayo de 2013 fue lanzado oficialmente el COSO III, cuyo objetivo es aclarar los requerimientos del control interno en pro de la mejora continua, diseñado para ampliar su aplicación, expandir sus objetivos operativos para que las empresas puedan desarrollarse, mantenerse efectiva y eficientemente, adaptar cambios, tener una mayor cobertura de riesgos a los que estén expuestos y mitigarlos para la toma de decisiones que ayuden a cumplir objetivos

manteniendo y mejorando el rendimiento de las empresas (Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno de Chile, 2014).

COSO 2013 está compuesto por los cinco componentes integrados y 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente y 85 atributos, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios, los que son aplicables a los objetivos operativos, de información y cumplimiento (Cotaña Mier, 2015).

## 2.3.2. Objetivos

COSO (2013) afirma: “El Marco establece 3 categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno” (pág. 3).

### Ilustración 6

*Objetivos del COSO 2013*



**Fuente:** (COSO 2013)

**Elaboración:** Autora

### 2.3.2.1. Objetivos Operativos

Los objetivos operacionales buscan la eficacia en el logro de objetivos establecidos por la organización y eficiencia en el uso adecuado de los recursos asignados para proteger las operaciones y demás actividades de posibles pérdidas (Auditoría Superior de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos, 2014).

## **2.3.2.2. Objetivos de Información**

Los objetivos de información hacen referencia a la confiabilidad en la preparación de informes financieros o no financieros para uso de la organización o partes interesadas que ayuden a la evaluación del desempeño de la organización y el logro de objetivos según las normas aplicables (Auditoría Superior de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos, 2014).

## **2.3.2.3. Objetivos de Cumplimiento**

Los objetivos de cumplimiento hacen referencia a las disposiciones jurídicas y normativas a las que está sujeta la organización, por lo tanto, se implementarán controles que ayuden al cumplimiento de estas disposiciones, salvaguarda de la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad (Auditoría Superior de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos, 2014).

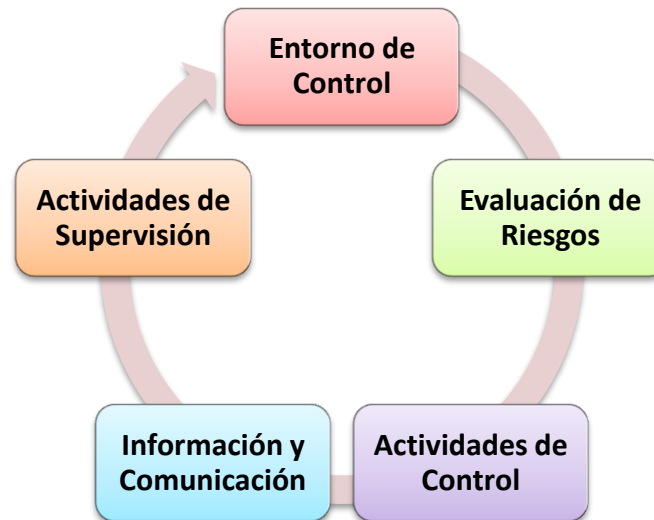
## **2.3.3. Componentes**

De acuerdo a Aguilar & Cabrale (2010) citado en Serrano, Señalín, Vega, & Herrera (2018) “el control se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos; estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficacia y eficiencia” (pág. 3).



## Ilustración 7

*Componentes del COSO 2013*



**Fuente:** (COSO 2013)

**Elaboración:** Autora

### 2.3.3.1. Entorno de Control

Fonseca Luna (2011) explica el entorno de control es reconocido como el más importante por ser el “tono en la cumbre” de la organización y la primera línea de defensa en la organización para mitigar riesgos en cuyo interior se funden atributos individuales, integridad y valores éticos, competencia y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. Un ambiente de control fuerte es una poderosa herramienta que puede brindar la entidad hacia el exterior ya que opera en la conciencia de las personas y las orienta a respetar leyes, normas internas, regulaciones; de la misma manera ejerce influencia en el diseño de actividades, determinación de objetivos y evaluación de riesgos extendiéndose a los sistemas y su funcionamiento.

Fonseca Luna (2011) agrega que en el entorno de control interno también concurren otros factores no estructurados cuyo desarrollo depende de las personas y de sus creencias, tales como: filosofía y el estilo de operaciones, experiencia de vida y el fomento de un clima ético en el negocio más allá del simple respeto de la ley. (pág. 52) Las organizaciones buscan implementar un control interno eficaz por lo que se esfuerzan por disponer de personal competente y calificado, establecer políticas y procedimientos haciendo hincapié en el trabajo en equipo y valores compartidos para el logro de los objetivos de la organización. Se puede distinguir en el ambiente de control los factores estructurados de la organización al tener un esquema orgánico definido y estructurado con asignaciones de autoridad y responsabilidad, extendiendo a la conciencia de todos los miembros (Fonseca Luna, 2011).

### **2.3.3.2. Evaluación de Riesgos**

Según Barquero (2013), la evaluación de riesgos forma parte del control interno ya que analiza cuáles son los riesgos que pueden afectar a la organización para documentarlos, evaluarlos y establecer estrategias para afrontarlos. La dirección debe especificar los objetivos ya sean: operativos, de información o cumplimiento de la legalidad o normativa de la organización para identificar y analizar los riesgos ya sea a nivel general o de procedimiento en las transacciones, esto se debe llevar a cabo con la colaboración de las personas de los diferentes niveles dentro de la organización.

Barquero (2013) afirma que: “en la identificación de los riesgos debe considerarse la probabilidad de que se produzcan conductas fraudulentas dentro de la organización, en sus dos vertientes: la apropiación indebida de activos y la preparación de información maquillada” (pág. 64). De la misma manera señala que los riesgos una vez identificados se debe analizar y clasificar en función de las siguientes variables:

- “Probabilidad de ocurrencia” (pág. 64)
- “Magnitud del impacto” (pág. 64).
- “Tiempo que transcurre entre que se materializa el riesgo y se produce un impacto para la entidad” (pág. 64).
- “La persistencia del impacto para el negocio una vez se ha producido el riesgo” (pág. 65).

Por lo tanto, una vez que los riesgos hayan sido analizados se tomará la decisión de cómo gestionar cada uno de ellos con las siguientes opciones:

## Ilustración 8

### *Opciones para Gestión de Riesgos*



**Fuente:** (Barquero, 2013)

**Elaboración:** Autora

### 2.3.3.3. Actividades de Control

Estupiñán Gaitán (2015) define a las actividades de control como: aquellas actividades que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas que se encuentran expresadas en políticas, sistemas y procedimientos, así como la aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de

indicadores de rendimiento, salvaguarda de los recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado. Las actividades de control pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o de detección, sin embargo, todas ellas apuntan hacia los riesgos ya sean reales o potenciales en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder. (pág. 55)

Las actividades de control son políticas y procedimientos que aseguran que las respuestas a los riesgos se están ejecutando de manera adecuada, además que son el medio idóneo para un mayor grado del logro de objetivos, éstas se clasifican en:

- **Controles Generales.** – representan la infraestructura de seguridad, tecnología y adquisición de hardware.
- **Controles de Aplicación.** - aseguran la exactitud, complejidad, validez y autorización de la base de datos. (Estupiñán Gaitán, 2015)

#### **2.3.3.4. Información y Comunicación**

Es necesario que la información relevante se pueda identificar, recoger y comunicar de modo que permitan a cada miembro de la organización asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información recogen información de carácter operacional, financiero y de cumplimiento de tal manera que generen informes que ayuden a la dirección y control del negocio, los informes contienen datos generados internamente, incidencias y condiciones externas que ayudan a formular informes financieros y la toma de decisiones. Por otra parte, se debe establecer una comunicación ascendente, descendente y transversal de manera eficaz de modo que al transmitir el mensaje a todo el personal por parte de la dirección puedan tener claro

la importancia de las responsabilidades en materia de control que cada uno de ellos realiza (Coopers & Lybrand, 2014).

Los empleados deben comprender la relación que existe entre las actividades propias y de los demás compañeros, así como el papel que desempeñan dentro del sistema de control interno, además de disponer un sistema que ayude a comunicar información a los niveles superiores como a terceros tales como: clientes, organismos de control, proveedores y accionistas. Los sistemas de información funcionan de varias formas ya sea como herramienta de supervisión al recoger de forma rutinaria de determinados tipos de datos o en acciones puntuales para obtención de información sobre necesidades cambiantes del mercado o condiciones de entrega y servicio por parte del cliente. Coopers & Lybrand (2014) argumentan que “existen sistemas de información formales e informales que proporcionan información vital para poder identificar riesgos y oportunidades” (pág. 82). Es importante que los sistemas de información estén adaptados a las necesidades y objetivos de la entidad ya que nos encontramos en un entorno de cambios constantes con competidores innovadores y ágiles donde la demanda evoluciona rápidamente, un sistema de información eficaz es aquel que además de identificar y recoger información necesaria la procesa y comunica en cierto plazo para que sea útil para el control de las actividades de la entidad (Coopers & Lybrand, 2014).

### **2.3.3.5. Actividades de Supervisión**

Fronti de García & Suarez Kimura (2008) afirma que: “el sistema existente de supervisión resulta fundamental para monitorear el funcionamiento del control interno e introducir las modificaciones que permitan al sistema reaccionar rápidamente y adaptarlo a las nuevas y cambiantes circunstancias” (pág. 61). Otra perspectiva sobre las actividades de supervisión según Arens, Elder, & Beasley (2007) consisten en las evaluaciones continuas o periódicas realizadas por la administración para medir la calidad del desempeño del control interno con el

fin de determinar cuáles son los controles que operan de acuerdo a lo planeado y puedan ser modificados según las necesidades, la información a evaluarse puede provenir de varias fuentes tanto de estudios de controles internos, informes de auditores, entidades bancarias, personal operativo y de clientes.

Para obtener un resultado sobre las actividades de supervisión es necesario conocer sobre los principales tipos de actividades que la organización utiliza y como se usan las mismas para modificar los controles internos de ser necesario, la forma más común es el análisis conjuntamente con la administración. Un departamento de auditoría interna independiente es esencial en las compañías grandes para obtener un monitoreo eficaz y que reporte al nivel superior de autoridad en la empresa, además de brindar apoyo a los auditores externos (Arens, Elder, & Beasley, 2007).

#### **2.3.4. Componentes y Principios**

COSO (2013) afirma que: “el marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente” (pág. 6). Al aplicar todos los principios la organización puede alcanzar un efectivo control interno ya que éstos proceden de los componentes, los principios son aplicables a los objetivos del COSO 2013.

## Ilustración 9

### Principios de COSO III

Ambiente de Control	Valoración del Riesgo	Actividades de Control	Información y Comunicación	Actividades de Monitoreo
<ul style="list-style-type: none"> <li>•1. Demuestra compromiso para con la integridad y los valores éticos.</li> <li>•2. Ejerce responsabilidad por la vigilancia.</li> <li>•3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad.</li> <li>•4. Demuestra compromiso para con la competencia.</li> <li>•5. Hace forzosa la accountability.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•6. Especifica objetivos confiables.</li> <li>•7. Identifica y analiza el riesgo.</li> <li>•8. Valora el riesgo de fraude.</li> <li>•9. Identifica y analiza el cambio importante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•10. Selecciona y desarrolla las actividades de control.</li> <li>•11. Selecciona y desarrolla los controles generales sobre la tecnología.</li> <li>•12. Despliega mediante políticas y procedimientos .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•13. Usa información relevante.</li> <li>•14. Comunica internamente.</li> <li>•15. Comunica externamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•16. Dirige evaluaciones continuas y/o separadas.</li> <li>•17. Evalúa y comunica deficiencias.</li> </ul>

**Fuente:** (Cotaña Mier, 2015)

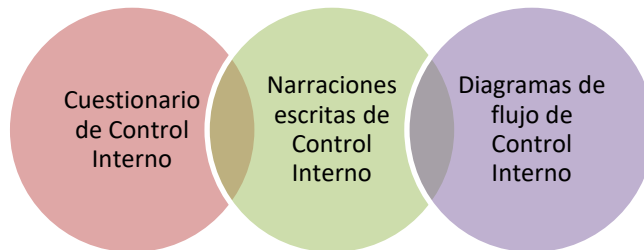
**Elaboración:** Autora

## 2.4. MÉTODOS PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Los siguientes son los métodos utilizados para evaluar el sistema de control interno.

## Ilustración 10

*Métodos para evaluar el control interno*



**Fuente:** (Whittington & Pany, 2012)

**Elaboración:** Autora

### 2.4.1. Cuestionario de Control Interno

Whittington & Pany (2012), señalan que “el método tradicional consiste en llenar un cuestionario estandarizado de control interno” (pág. 210). Existen varios diseños de cuestionarios que generalmente contienen una sección para cada ciclo importante de transacciones, de esta manera permite que varios miembros del personal puedan llenar el cuestionario.

Los cuestionarios están diseñados de manera que la falta de respuesta señala una debilidad del control interno, los auditores deben identificar los tipos de errores potenciales que se presenten, además de distinguir entre las debilidades menores e importantes, se debe indicar la fuente de información con que se contestaron las preguntas e incluir comentarios explicativos sobre las deficiencias del control, la inflexibilidad es una desventaja ya que por lo general los cuestionarios contienen preguntas no aplicables a ciertos sistemas esto por lo general sucede en pequeñas empresas. Los cuestionarios permiten identificar situaciones donde el control interno compensa una debilidad además de ser un medio de conocimiento del control interno, si el llenado se considera un fin en sí mismo la tendencia será contestar en forma mecánica las preguntas de doble opción lo que ocasionaría el no entendimiento del ciclo de transacciones por



lo que algunos prefieren utilizar relaciones escritas o diagramas de flujo junto con los cuestionarios o en lugar de ellos (Whittington & Pany, 2012).

## **2.4.2. Narraciones escritas de Control Interno**

“Son memorandos que describen el flujo de los ciclos de transacciones identifican a los empleados que realizan diversas tareas, los documentos preparados, los registros y la división de funciones” (Whittington & Pany, 2012, pág. 211).

## **2.4.3. Diagramas de flujo de Control Interno**

Los diagramas de flujo reflejan de mejor manera su conocimiento del sistema de información contable y actividades relacionadas con el control que los cuestionarios o las narraciones descriptivas. Un diagrama da una imagen clara al lector ya que es una representación simbólica de un sistema o serie de procedimientos que muestran: la naturaleza y la secuencia de procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes y distribución de documentos, los tipos y ubicación de los registros y archivos contables (Whittington & Pany, 2012).

Whittington & Pany (2012), afirman que la ventaja del diagrama de flujo sobre el cuestionario o la narrativa consiste en que da una idea más clara y específica del sistema, así como menos probabilidades de confusión o afirmaciones ambiguas ya que para describir el control interno se emplean líneas y símbolos en vez de palabras y su actualización es un proceso simple basta con agregar o cambiar algunas líneas y símbolos. Una desventaja del diagrama consiste en que “las debilidades del control interno no resaltan tanto como en el cuestionario ya que una respuesta “negativa” en este es una señal de alerta que exige fiarse en una situación peligrosa” (Whittington & Pany, 2012, pág. 212), un flujo talvez no evidencie que el control no

esté implantado debidamente por eso se utilizan diagramas de flujo y cuestionarios para describir el control interno.

## 2.5. RIESGOS

### 2.5.1. Definición

Según Estupiñán Gaitán (2006), “el riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas” (págs. 67-68). Para obtener una comprensión del control interno se deberá identificar, evaluar el riesgo de la forma más apropiada y diseñar procedimientos para reducir los mismos a un nivel bajo aceptable de manera que pueda mejorar, prevenir, detectar y corregir oportunamente los controles.

### 2.5.2. Clasificación

Los riesgos se clasifican de la siguiente manera:

#### Ilustración 11

*Tipos de Riesgos*



**Fuente:** (IAASB 2013)

**Elaboración:** Autora

## **2.5.2.1. Riesgo Inherente**

International Auditing and Assurance Standards Board (2013), define al riesgo inherente como:

Un riesgo de la entidad que puede ser susceptible de una afirmación sobre alguna transacción, saldo contable u otra información a una incorrección que pudiera ser material, ya sea individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones, antes de tener en cuenta los posibles controles correspondientes. (pág. 80)

## **2.5.2.2. Riesgo de Control**

Es el riesgo de la entidad que mide la eficacia del diseño, implementación y mantenimiento del control interno que se da por parte de la dirección para responder a los riesgos identificados que amenacen la consecución de los objetivos de la organización o la preparación de estados financieros, sin embargo un control interno bien diseñado y que funcione bien solo puede reducir pero no eliminar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a las limitaciones inherentes al control interno (International Auditing and Assurance Standards Board, 2013).

## **2.5.2.3. Riesgo de Detección**

El riesgo de detección es definido por la International Auditing and Assurance Standards Board (2013), como el riesgo que está relacionado con la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos de auditoría con el fin de reducir el riesgo a un nivel aceptablemente bajo, por lo tanto, es función de la eficacia de un procedimiento de auditoría y de su aplicación por el auditor. Una planificación adecuada contribuye a mejorar la eficacia de un procedimiento de auditoría y de su aplicación y reducen la posibilidad de que el auditor pueda

elegir un procedimiento de auditoria inadecuado, aplicar incorrectamente un procedimiento de auditoría adecuado o malinterpretar los resultados de la auditoría. (pág. 81)

## **2.6. RESULTADOS DE CONTROL INTERNO**

Una vez se haya aplicado el o los métodos para realizar la evaluación del control interno, se establecerá la guía para el cálculo de nivel de confianza y riesgo: en el caso de los cuestionarios contendrá una columna de calificación y otra de valoración de ponderación con un nivel numérico de 1 a 5 cada respuesta obtenida, siendo uno el menos eficiente y cinco lo óptimo, se suman los valores dados en la calificación y se obtiene el valor total. El resultado final será la calificación total por 100 y dividido para la ponderación total.

$$Cp= CTx100/PT$$

Este resultado final determina el nivel de confianza que el auditor tiene en los controles internos, además del nivel de riesgo que el mismo debe enfrentar al analizar la cuenta o componente. (Contraloría General del Estado , 2001)

### **2.6.1. Evaluación de los riesgos**

El nivel de riesgo se relaciona directamente con el nivel de confianza, por lo que a un nivel alto de riesgo se hace un nivel bajo de confianza; por lo que se ha establecido un cuadro denominado Matriz de riesgo de control en el cual se detalla las escalas de Alto, Moderado, Bajo, según Arens, Elder, & Beasley (2007) esta matriz “ayuda a evaluar el riesgo de control al hacer coincidir a los controles internos claves y las deficiencias de control interno con los objetivos de auditoría relacionados con las operaciones” (pág. 301).

**Tabla 5**

*Semaforización para Calificar el Nivel de Confianza y Riesgo*

Calificación Porcentual	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	Interpretación
15 – 50 %	BAJO	ALTO	Los controles funcionan correctamente
51 – 75 %	MEDIO	MEDIO	Los controles están funcionando de forma parcial con relación a los objetivos evidenciando debilidad en el componente.
76 – 95 %	ALTO	BAJO	Los controles no eficientes o no existen

**Fuente:** (Contraloría General del Estado , 2001)

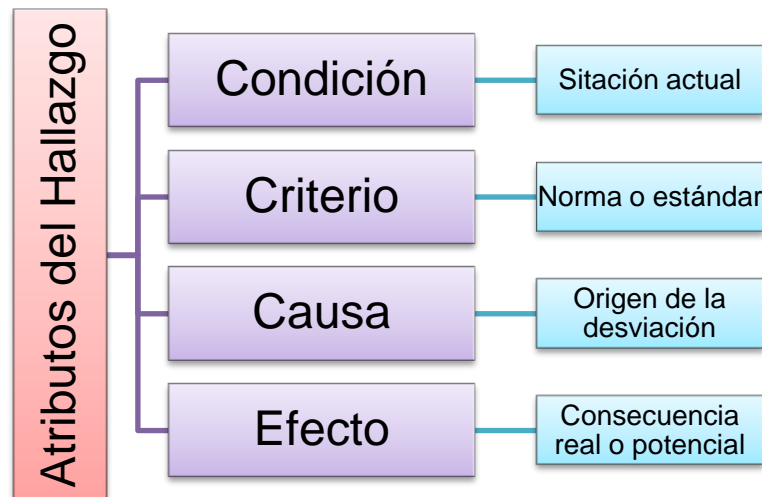
**Elaboración:** Autora

## 2.6.2. Hallazgos

Según Marulanda Tobón (2016) los hallazgos son “una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio” (pág. 6). Estos hallazgos abarcan información y hechos que deben ser comunicados a la junta directiva o gerencia.

## Ilustración 12

### Atributos del hallazgo



**Fuente:** (Marulanda Tobón, 2016)

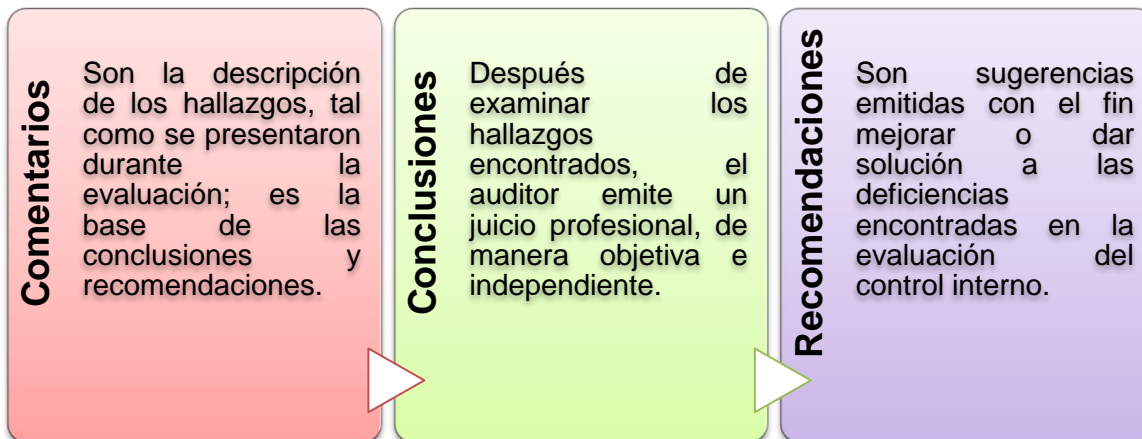
**Elaboración:** Autora

### 2.6.3. Informe de Control Interno

Para Estupiñán Gaitán (2015), el informe de la evaluación de control interno permite comunicar a la administración los resultados obtenidos, así como al personal involucrado para mejorar las deficiencias encontradas durante la evaluación. Los informes se deben presentar de manera oportuna con las respectivas observaciones que pudieron detectarse, los mismos van dirigidos generalmente a la junta directiva, gerencia o en algunos casos a la junta de socios ya que el control interno es un proceso que involucra a todos los niveles de la organización. El informe debe contener:

## Ilustración 13

### Elementos del informe de Control Interno



**Fuente:** (Estupiñán Gaitán, 2015)

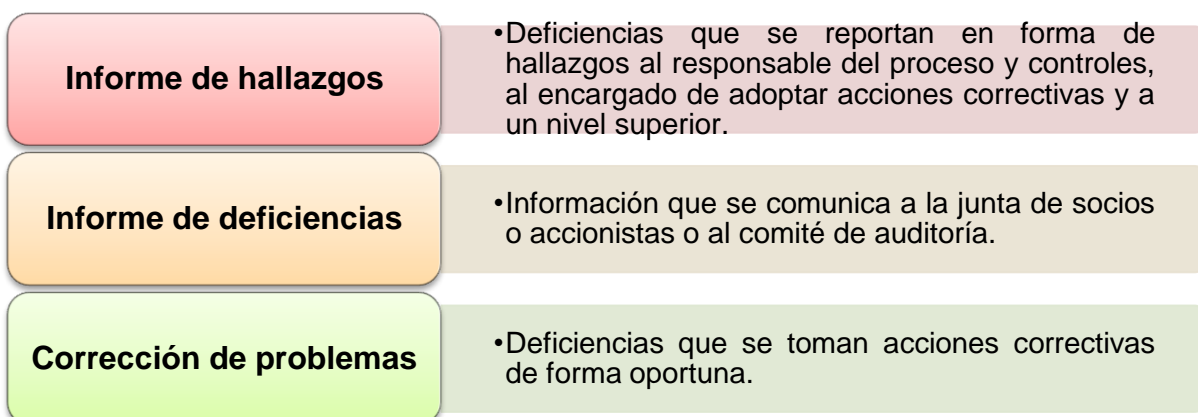
**Elaboración:** Autora

### 2.6.4. Deficiencias de Control Interno

De acuerdo a Fonseca Luna (2011) las deficiencias detectadas durante la evaluación de control interno se pueden presentar a través de:

## Ilustración 14

### Deficiencia de Control Interno



**Fuente:** (Fonseca Luna, 2011)

**Elaboración:** Autora

## 2.7. PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora al sistema de control interno se genera mediante recomendaciones que surgen de los resultados obtenidos de la evaluación realizada para que una organización pueda accionar proactivamente a los efectos de disminuir significativamente la multitud de riesgos que puedan afectar al cumplimiento de objetivos, mejorar la imagen corporativa de manera que ayude a recuperar la credibilidad y confianza de los clientes, la estructura y manejo de los procesos mediante un diseño que sea factible, mejore las áreas críticas y se adapte a las necesidades de la empresa, así como definir los responsables de la ejecución y supervisión de manera que se tenga un grado de seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

La propuesta de mejora establece el control que se deberá aplicar, implementar o mejorar en los procesos para mitigar riesgos en la ejecución de actividades, los lineamientos a seguir para la elaboración del documento o actividad recomendada de manera que incremente el nivel de confianza en el control y se demuestre fortalezas que minimicen debilidades y riesgos a los que se puede estar expuesto, además se indica las bases para mejorar la efectividad de control definición de los responsables de ejecutar y supervisar estos procedimientos con su correspondiente frecuencia, fortaleciendo la toma de decisiones en los procesos para que permitan alcanzar los objetivos que la empresa persigue así como fortalecer el sistema de control interno mediante las evaluaciones periódicas del mismo, de manera que se puedan identificar falencias y corregirlas de manera oportuna.

### 2.7.1. Objetivos de la Propuesta de Mejora



# UCUENCA

- Mejorar la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, disminuyendo el riesgo a los que puedan estar expuestos las actividades, aplicando los lineamientos planteados en la propuesta de mejora; en los cuales se encuentran los procedimientos a seguir.
- Perfeccionar el desempeño de los colaboradores a través de estrategias.
- Optimizar los controles a través de una mejora en la planificación estratégica que se acople a las necesidades de la empresa.
- Realizar un monitoreo continuo a las actividades con la finalidad de observar el cumplimiento de los procedimientos implementados.

## CAPÍTULO III

### EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNNOPARTS S.A., PERÍODO 2018

#### 3.1. Introducción

En el presente capítulo se realiza la evaluación del sistema de control interno a la empresa UNNOPARTS S.A. a través del Marco Integrado COSO 2013, con el fin de obtener una certeza razonable y conocer el nivel de confianza del control interno para proponer estrategias de mejora que respondan a las necesidades generadas, implementar controles de manera que permita salvaguardar los recursos y mitigar riesgos a los que la organización pueda estar expuesta dotando así de un instrumento para la toma de decisiones mediante el informe de control interno.

#### 3.2. Alcance

La evaluación al sistema de control interno de la empresa UNNOPARTS S.A. se aplica a todas las áreas que conforman la empresa: gerencia general, comercial, créditos, administrativo, financiero, contabilidad, recursos humanos y sistemas dentro del periodo 2018. La evaluación de control interno es ejecutada por lo establecido en el Marco Integral COSO 2013, conjuntamente con sus 17 principios.

#### 3.3. Objetivo General

Realizar una evaluación al sistema de control interno utilizando el Marco Integrado COSO 2013 a la empresa UNNOPARTS S.A. con la finalidad de establecer el nivel de confianza y riesgo, así como a realizar una propuesta de mejora que beneficie a la empresa.

#### 3.4. Metodología

La evaluación de control interno a la empresa UNNOPARTS S.A. se realizará mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas que permitirá establecer el nivel de riesgos y confianza, determinar deficiencias y formular recomendaciones para la toma de decisiones sobre las actividades de control a ejecutar.

Se realizará la aplicación del cuestionario general de evaluación del control interno el mismo que está dirigido a la Gerencia General con la finalidad de recopilar información y evidencia que permita determinar si los cinco componentes del Marco Integrado COSO 2013 funcionan de manera integrada y conocer de manera general la efectividad de los sistemas de control interno, de la misma manera se realizará la aplicación del cuestionario específico de evaluación del control interno que está enfocado principalmente en los procesos que forman parte de la cadena de valor y apoyan al cumplimiento de los objetivos de la empresa para determinar si estos procesos son eficaces y eficientes.

De la aplicación de los cuestionarios podremos observar respuestas positivas las mismas que indican la existencia de controles adecuados y respuestas negativas que indican deficiencia o debilidad en los controles, sin embargo, para una correcta evaluación de control interno también se debe recopilar evidencia suficiente y adecuada mediante entrevistas, observaciones, flujogramas de manera que garantice la efectividad de los procesos.

### **3.5. Evaluación al Sistema de Control Interno de la empresa UNNOPARTS S.A.**

Para realizar el proceso de evaluación de control interno se ha utilizado el cuestionario de evaluación general que ha sido elaborado en base a los cinco componentes y 17 principios indicados en el Marco Integrado de Control Interno 2013, con el objetivo de obtener información de las fortalezas y deficiencias que tiene el control interno, las preguntas tienen una ponderación de 10 cada una y su calificación se realizó de acuerdo a los siguientes parámetros:

**Tabla 6**

*Calificación para cuestionarios*

DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
SI	10
NO	0

**Fuente:** Autora

**Elaboración:** Autora

Para la obtención del nivel de confianza (NC) y el nivel de riesgo (NR) se aplicó las siguientes formulas:

$$\text{Nivel de confianza (NC)} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo (NR)} = 100 - \text{Nivel de Confianza (NC)}$$

Si el nivel de confianza es alto el riesgo será bajo por lo que las actividades se desarrollan de manera eficiente y si el nivel de confianza es bajo el nivel de riesgo será alto por lo que implica que los controles son deficientes.

### **3.5.1. Resultados de la Evaluación General**

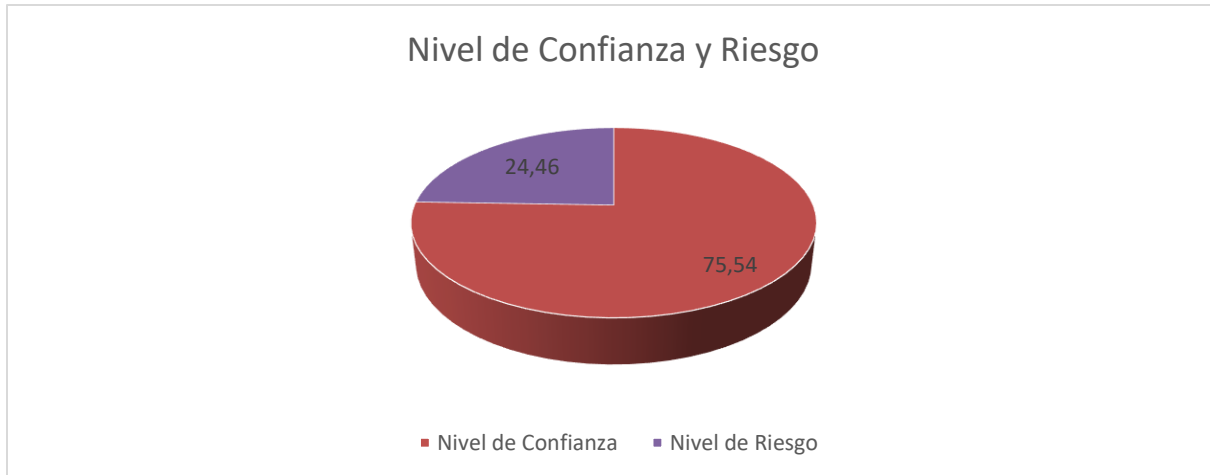
El cuestionario de evaluación al sistema de control interno fue aplicado al Gerente General de la empresa UNNOPARTS S.A. con el cual se obtuvo un resultado del 75,54 % nivel de confianza y 24,46% nivel de riesgo, esto permitió identificar que existe una seguridad

razonable en las actividades que se desarrollan en la empresa, además las herramientas y la automatización permiten que los procesos estén en mejora continua y constante.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de nivel de confianza y riesgo.

## Ilustración 15

*Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno*



**Fuente:** Cuestionario de Evaluación General al Sistema de Control Interno

**Elaboración:** Autora

## Tabla 7

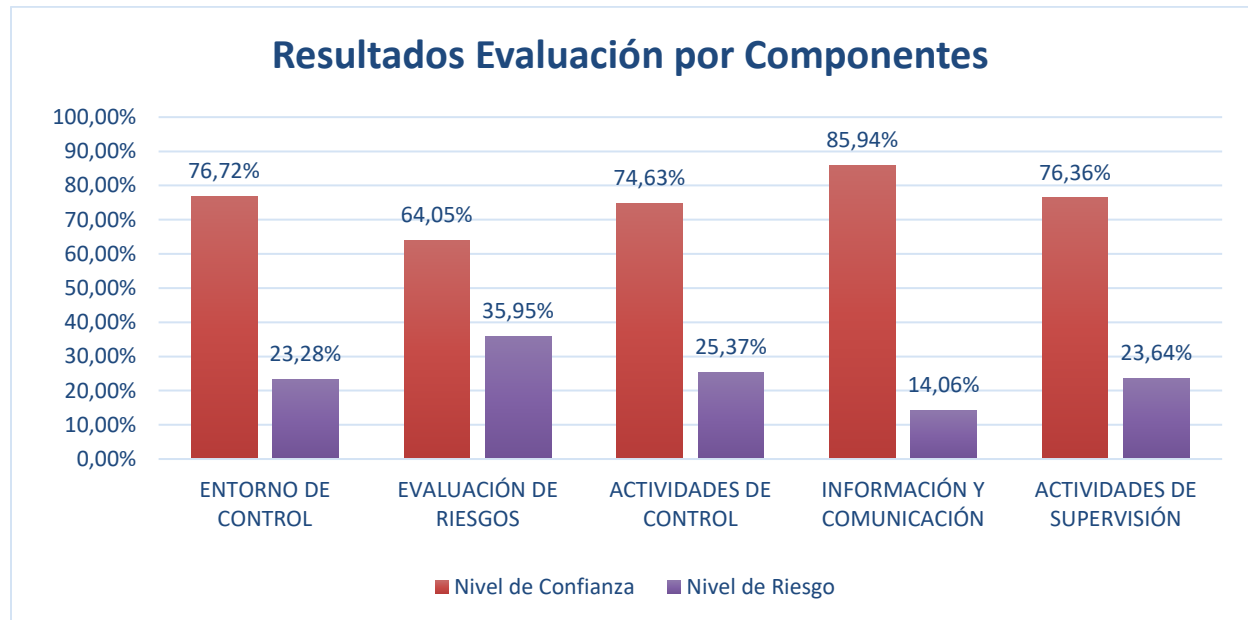
*Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes*

COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
ENTORNO DE CONTROL	76,72%	23,28%
EVALUACIÓN DE RIESGOS	64,05%	35,95%
ACTIVIDADES DE CONTROL	74,63%	25,37%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	85,94%	14,06%
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	76,36%	23,64%

**Fuente:** Cuestionario de Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes  
**Elaboración:** Autora

## Ilustración 16

*Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes*



**Fuente:** Cuestionario de Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes  
**Elaboración:** Autora

### 3.5.1.1. Resultados por componentes y principios

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la evaluación de control interno realizada en la empresa Unnoparts S.A., por cada uno de los componentes establecidos por el Marco Integrado COSO 2013 con sus respectivos principios.

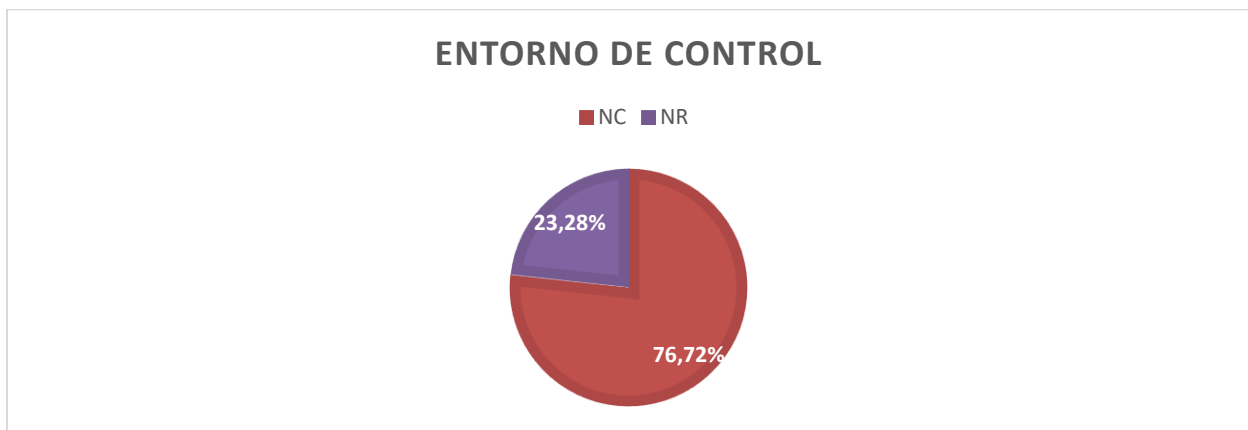
#### 3.1.1.1.1. Entorno de Control

Los resultados obtenidos al evaluar el entorno de control se determinó un nivel de confianza alto del 76,72% y un nivel de riesgo bajo de 23,28% esto se debe a que la Gerencia ha establecido el compromiso de impulsar y motivar la integridad y valores éticos al personal como parte esencial para el desarrollo de las actividades de Unnoparts S.A.

Además, se ha podido observar que no cuentan con una adecuada administración de talento humano ya que no existe un proceso de inducción definido para personal nuevo, así como un plan de contingencia para sucesión temporal de cargos críticos, de la misma manera no cuenta con un plan de formación continua para todos los departamentos de manera que fortalezca los conocimientos y contribuya al desarrollo profesional del personal. Adicional no se realizan evaluaciones constantes a los colaboradores para revisión del cumplimiento de metas.

## Ilustración 17

*Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Entorno de Control*



**Fuente:** Cuestionario de Evaluación General al Sistema de Control Interno por componentes

**Elaboración:** Autora

### Tabla 8

*Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control del Componente Entorno de Control*

ENTORNO DE CONTROL					
Principios	Ponderación	Calificación	NC	NR	Tipo de Riesgo

<b>1</b>	Compromiso con la Integridad y valores éticos	120	100	83,33%	16,67%	Bajo
<b>2</b>	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno	120	105	87,50%	12,50%	Bajo
<b>3</b>	La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos	100	69	69,00%	31,00%	Medio
<b>4</b>	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización	130	90	69,23%	30,77%	Medio
<b>5</b>	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	110	81	73,64%	26,36%	Medio
<b>TOTAL</b>		<b>580</b>	<b>445</b>	<b>76,72%</b>	<b>23,28%</b>	<b>Bajo</b>

**Fuente:** Cuestionario de Evaluación General al Sistema de Control Interno por componentes

**Elaboración:** Autora

### 3.1.1.1.2. Evaluación de Riesgos

Los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario sobre evaluación de riesgos determinó un nivel de confianza medio del 64,05% y un nivel de riesgo medio de 35,95% esto se debe

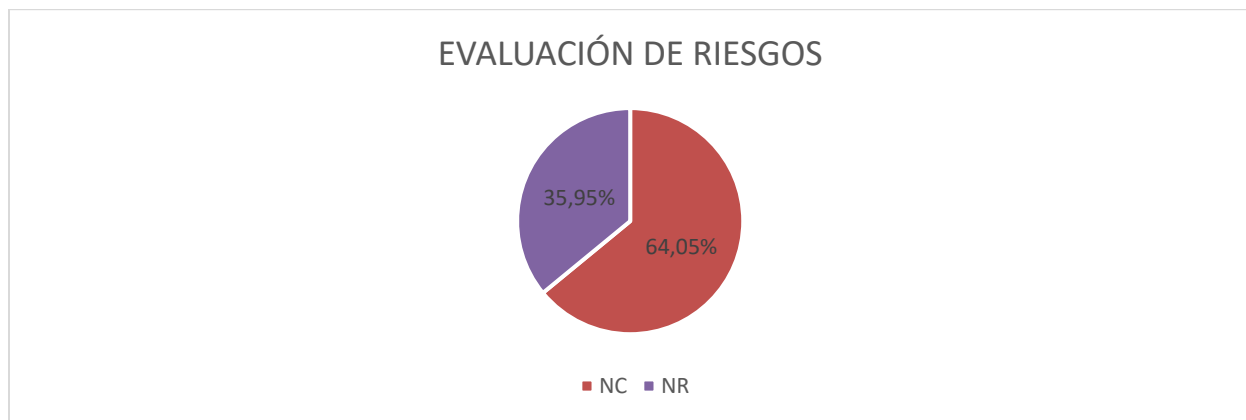


a que la organización no cuenta con un manual que ayude a identificar y evaluar los posibles riesgos ante cambios que se proponen implementar en los diferentes departamentos, la falta de comunicación con las personas involucradas y planes de contingencia pueden perjudicar el desarrollo normal de las actividades, no se ha podido identificar todos los riesgos tanto internos como externos con el fin de implementar controles para mitigarlos.

Se observó que no existen mapas de riesgos, políticas o técnicas de evaluación de riesgos que ayuden a identificar fraudes antes posibles incentivos, así como el nivel de exposición y afectación a los diferentes departamentos de manera que garantice el cumplimiento de actividades a cabalidad.

## Ilustración 18

*Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Evaluación de Riesgos*



**Fuente:** Cuestionario de Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes

**Elaboración:** Autora

**Tabla 9**

*Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control del Componente  
Evaluación de Riesgos*

EVALUACIÓN DE RIESGOS					
Principios	Ponderación	Calificación	NC	NR	Tipo de Riesgo
<b>6</b> La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	140	96	68,57%	31,43%	Medio
<b>7</b> La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar	80	36	45,00%	55,00%	Alto
<b>8</b> La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	100	86	86,00%	14,00%	Bajo
<b>9</b> La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	100	51	51,00%	49,00%	Medio
<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>269</b>	<b>64,05%</b>	<b>35,95%</b>	<b>Medio</b>

**Fuente:** Cuestionario de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes

**Elaboración:** Autora

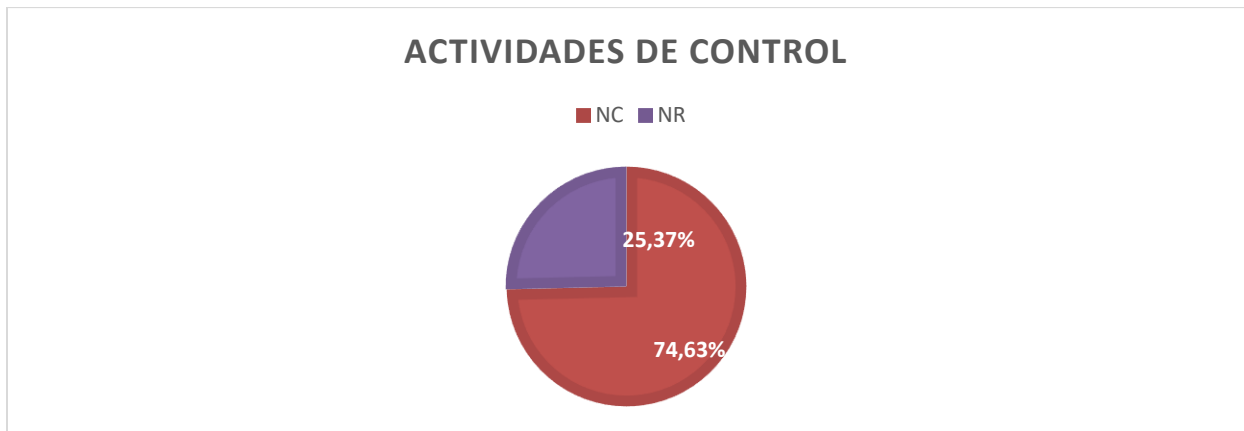
### 3.1.1.1.3. Actividades de Control

Los resultados obtenidos al evaluar las actividades de control se determinó un nivel de confianza medio del 74,63% y un nivel de riesgo medio de 25,37% esto se debe a que no se ha establecido políticas o procedimientos que ayuden a medir el desempeño de las actividades o tomar acciones correctivas de manera que permitan identificar deficiencias para implementar controles necesarios.

Se ha evidenciado que no existen controles para medición de las actividades realizadas por los colaboradores o por departamentos por lo que no se toman en consideración todos los riesgos que puedan presentarse, además se pudo constatar que no existe rotación de personal ya que la revisión y control de documentos lo realiza la misma persona que lo elabora provocando sobrecarga de trabajo dentro de los diferentes departamentos.

#### Ilustración 19

*Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Actividades de Control*



**Fuente:** Cuestionario de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes

**Elaboración:** Autora

**Tabla 10**

*Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control del Componente  
Actividades de Control*

ACTIVIDADES DE CONTROL					
Principios	Ponderación	Calificación	NC	NR	Tipo de Riesgo
<b>10</b> La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos	120	85	70,83%	29,17%	Medio
<b>11</b> La organización define y desarrolla las actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos	140	116	82,86%	17,14%	Bajo
<b>12</b> La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica	150	105	70,00%	30,00%	Medio
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>306</b>	<b>74,63%</b>	<b>25,37%</b>	<b>Medio</b>

**Fuente:** Cuestionario de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes

**Elaboración:** Autora

## 3.1.1.1.4. Información y Comunicación

Los resultados obtenidos a evaluar la información y comunicación se determinó un nivel de confianza alto del 85,94% y un nivel de riesgo bajo de 14,06% esto demuestra que la organización mantiene fuentes de información confiables que apoyan al funcionamiento del control interno tanto para usuarios internos y externos, se ha evidenciado que la comunicación entre departamentos es óptima ya que los reportes requeridos son oportunos, precisos y reales de manera que ayudan a la toma de decisiones.

Existe un flujo eficiente de comunicación entre los distintos niveles de la organización permitiendo que los procesos y proyectos que se encuentran entrelazados con diferentes departamentos se desarrollen adecuadamente cumpliendo con las metas establecidas y fortaleciendo el control interno.

### Ilustración 20

*Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Información y Comunicación*



**Fuente:** Cuestionario de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes

**Elaboración:** Autora

**Tabla 11**

*Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control del Componente  
Información y Comunicación*

<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>Principios</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Calificación</b>	<b>NC</b>	<b>NR</b>	<b>Tipo de Riesgo</b>
<b>13</b> La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	140	130	92,86%	7,14%	Bajo
<b>14</b> La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	80	63	78,75%	21,25%	Bajo
<b>15</b> La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	100	82	82,00%	18,00%	Bajo
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>275</b>	<b>85,94%</b>	<b>14,06%</b>	<b>Bajo</b>

**Fuente:** Cuestionario de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes

**Elaboración:** Autora

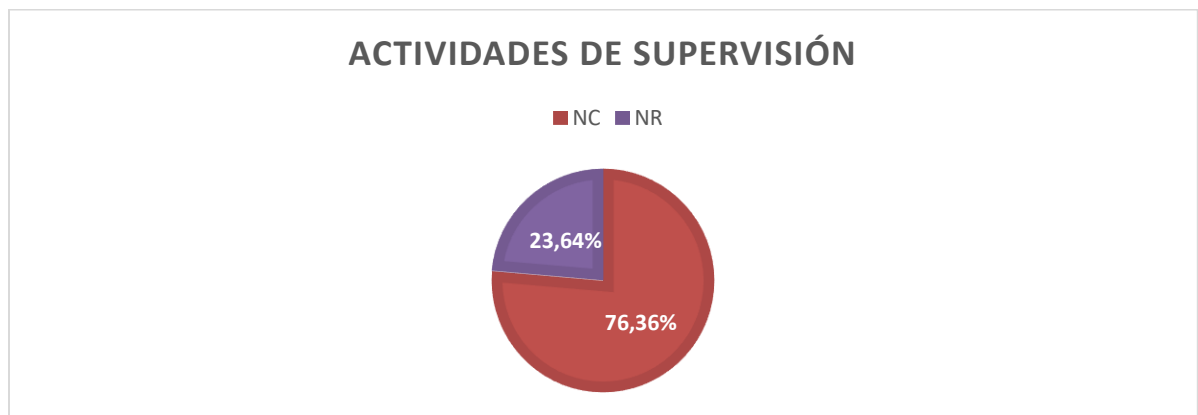
### **3.1.1.1.5. Actividades de Supervisión**

Los resultados obtenidos a evaluar las actividades de supervisión se determinó un nivel de confianza medio del 76,36% y un nivel de riesgo medio de 23,64% esto demuestra que la empresa no cuenta con revisiones independientes del sistema de control interno, así mismo se evidenció que los colaboradores no cuentan con una capacitación adecuada para la evaluación de control interno así como el departamento de auditoría interna ya que solo realizan revisiones a inventarios y procedimientos de facturación.

No se elaboran planes que ayuden a resolver deficiencias detectadas, evaluaciones o planes que permitan implementar acciones correctivas de manera que los procedimientos se realicen de manera eficiente.

## Ilustración 21

*Resultados de la Evaluación General al Sistema de Control Interno Componente Actividades de Supervisión*



**Fuente:** Cuestionario de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes

**Elaboración:** Autora

**Tabla 12**

*Resultados por principios de la Evaluación General al Sistema de Control Interno del Componente Actividades de Supervisión*

<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>						
<b>Principios</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Calificación</b>	<b>NC</b>	<b>NR</b>	<b>Tipo de Riesgo</b>	
<b>16</b> La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento	120	84	70,00%	30,00%	Medio	
<b>17</b> La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	100	84	84,00%	16,00%	Bajo	
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>168</b>	<b>76,36%</b>	<b>23,64%</b>	<b>Bajo</b>	

**Fuente:** Cuestionario de la Evaluación General al Sistema de Control Interno por Componentes  
**Elaboración:** Autora

### 3.5.1.2. Resultados de la evaluación específica

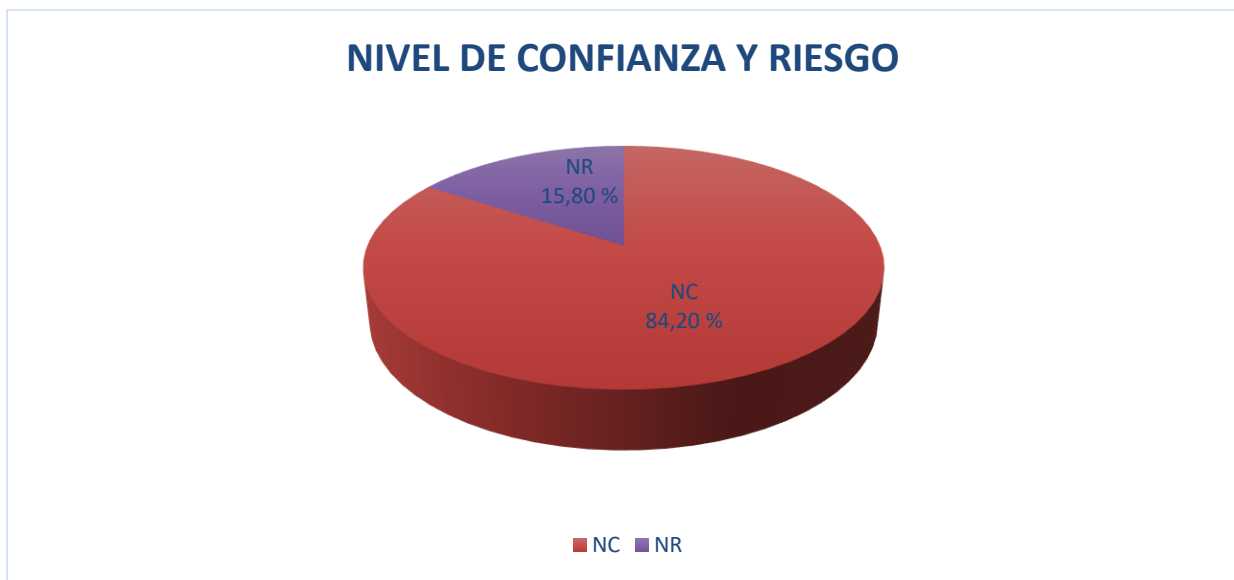


A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la evaluación específica de control interno aplicado en la empresa Unnoparts a las áreas que contribuyen a la consecución de su objetivo que es la comercialización de motocicletas en el mercado ecuatoriano.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de nivel de confianza y riesgo que presentan las áreas evaluadas.

## Ilustración 22

*Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno*



**Fuente:** Cuestionario de Evaluación Específica al Sistema de Control Interno

**Elaboración:** Autora

## Tabla 13

*Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno por Áreas*

AREAS	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
COMERCIAL	82,22%	17,78%
ADMINISTRATIVA-FINANCIERA	84,60%	15,40%

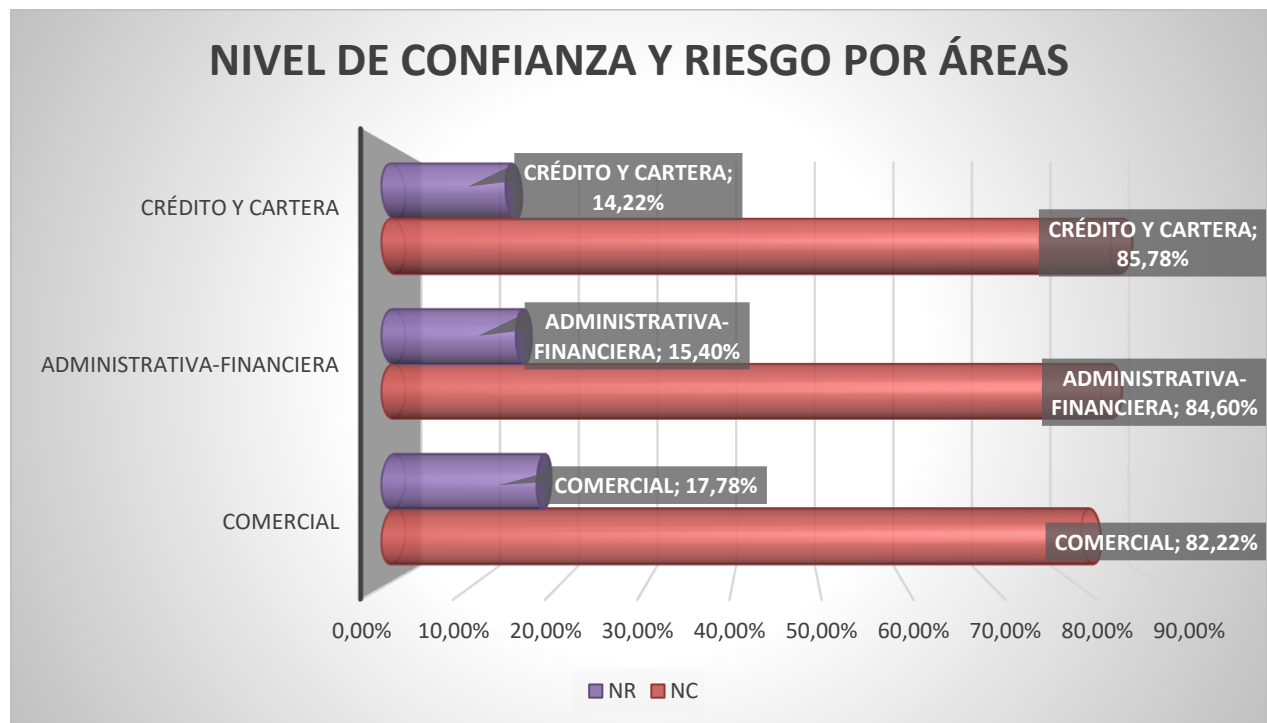
<b>CRÉDITO Y CARTERA</b>	<b>85,78%</b>	<b>14,22%</b>
--------------------------	---------------	---------------

**Fuente:** Cuestionarios

**Elaboración:** Autora

### Ilustración 23

*Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno por Áreas*



**Fuente:** Cuestionario de Evaluación Específica al Sistema de Control Interno

**Elaboración:** Autora

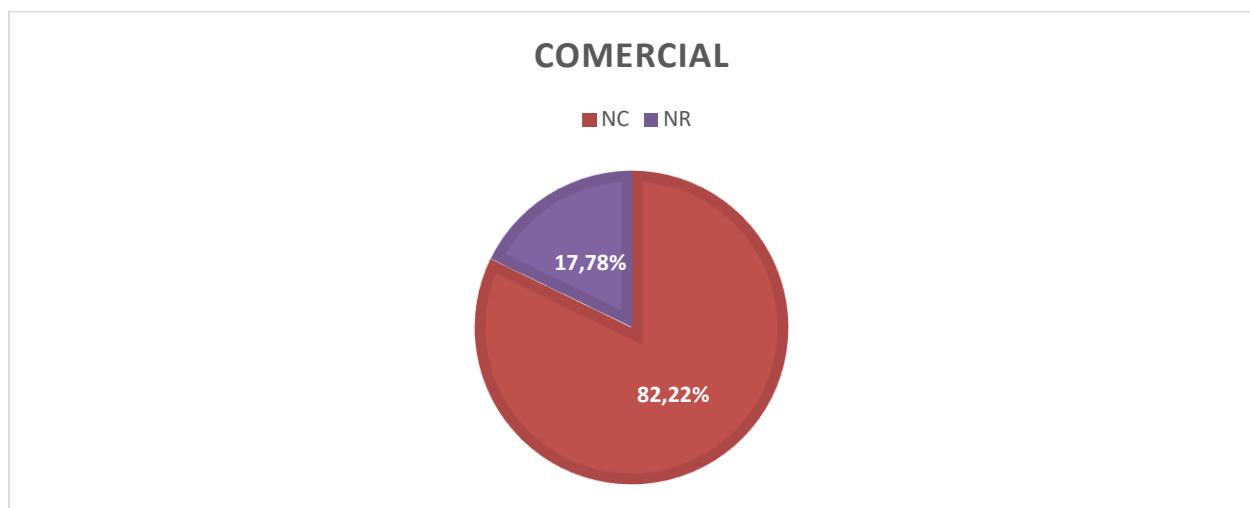
- **Departamento Comercial.** – Es el área principal y punto de partida para el crecimiento de la empresa, la estrategia, gestión y valor agregado que brinda a los clientes sobre los productos y servicios mediante un asesoramiento de excelencia que busca el posicionamiento de la empresa a nivel nacional.
- **Departamento Administrativo-Financiero.** – Es un área de gran importancia ya que al tener una planificación de los recursos financieros de la empresa pueden generar,

registrar y brindar información para una oportuna toma de decisiones y consecución de objetivos.

- **Departamento de Crédito y Cartera.** – es un área clave ya que está relacionada directamente con los ingresos de la empresa, la organización, planificación, colocación y ejecución del crédito y cobranza ayudará a obtener una mayor liquidez a través del uso eficiente de los recursos.

## Ilustración 24

*Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno Área Comercial*



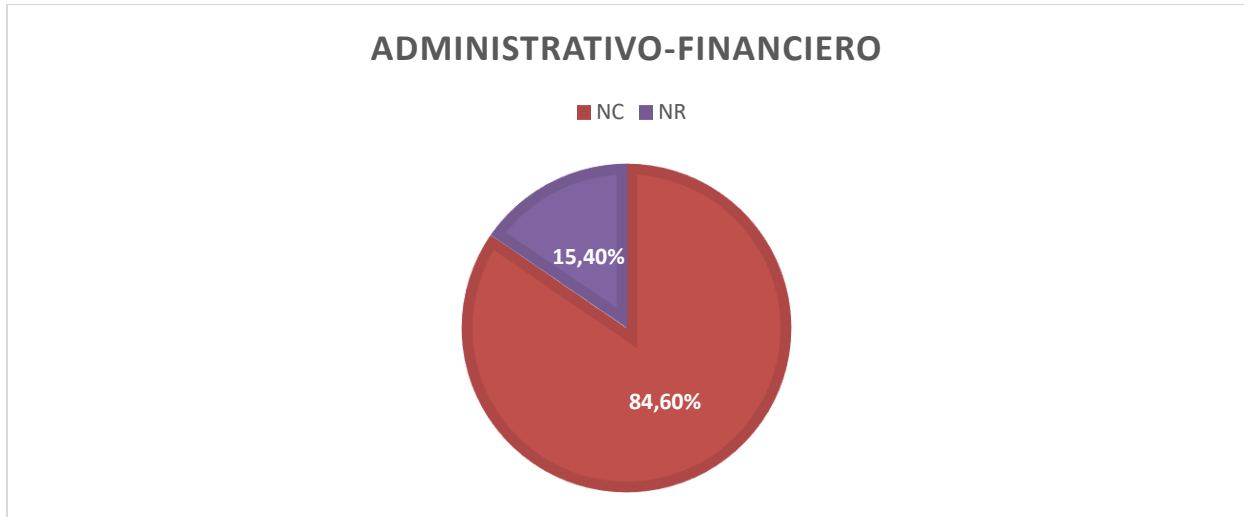
**Fuente:** Cuestionario de Evaluación Específica al Sistema de Control Interno área Comercial

**Elaboración:** Autora

Los resultados obtenidos al evaluar el área comercial se determinó un nivel de confianza alto del 82,22% y un nivel de riesgo medio de 17,78% debido a que no cuentan con una segregación de funciones ya que no se encuentran definidas las actividades a realizar de los asesores comerciales generando una deficiencia en los diferentes puntos de venta a nivel nacional.

## Ilustración 25

*Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno Área Administrativa-Financiera*



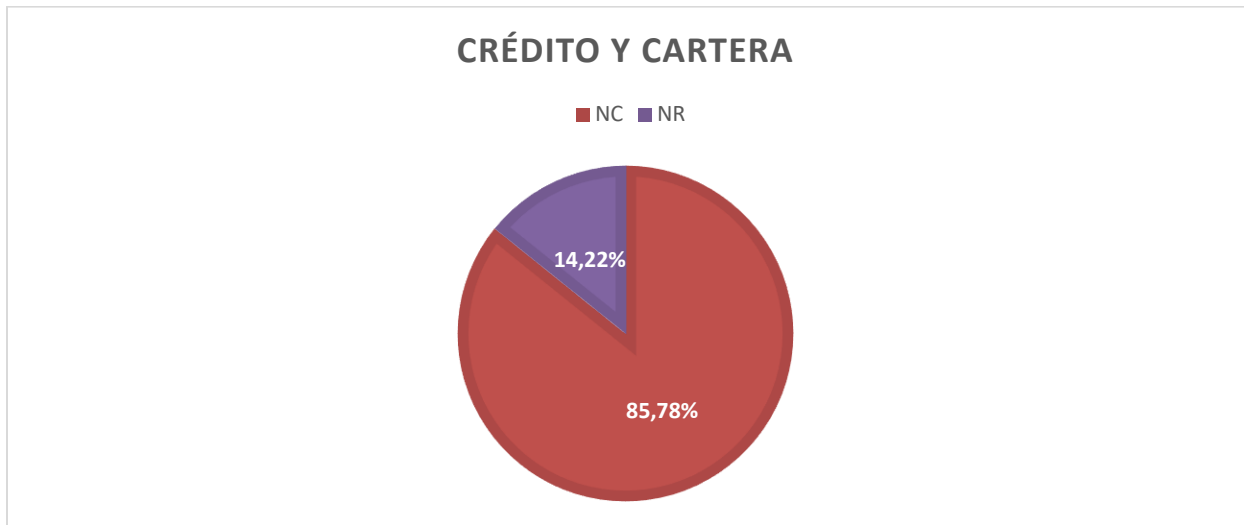
**Fuente:** Cuestionario de Evaluación Específica al Sistema de Control Interno área Administrativo-Financiero

**Elaboración:** Autora

Los resultados obtenidos al evaluar el área administrativa-financiera se determinó un nivel de confianza alto del 84,60% y un nivel de riesgo bajo de 15,40% que demuestra que existen controles como la aplicación de normas contables vigentes y apropiado manejo del archivo que permiten brindar información de manera más oportuna y veraz, se verificó que para el registro de transacciones no cuentan con controles generando un control ineficiente en esta actividad que realiza el departamento contable.

## Ilustración 26

*Resultados de la Evaluación Específica al Sistema de Control Interno área Crédito y Cartera*



**Fuente:** Cuestionario de Evaluación Específica al Sistema de Control Interno área Crédito y Cartera

**Elaboración:** Autora

Los resultados obtenidos al evaluar el área de crédito y cartera se determinó un nivel de confianza alto del 85,78% y un nivel de riesgo bajo de 14,22% ya que se ha podido verificar que se mantienen los archivos con los respaldos de las ventas realizadas y pagarés debidamente firmados y verificados para proceder con los cobros a los clientes, se ha verificado también que no cuentan con un manual que describa el proceso o actividades que han sido designadas para los colaboradores del área confundiendo así las actividades con los agentes de ventas.

## 3.6. Informe de Control Interno

### INFORME DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Cuenca, 12 de mayo de 2022

Ingeniero

James Arias Cisneros

Gerente General de UNNOPARTS S.A.

Su despacho

De mis consideraciones,

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos de la Evaluación integral y específica al Sistema de Control Interno de la empresa UNNOPARTS S.A. período 2018.

La evaluación se realizó en base al Marco Integrado COSO 2013 con sus cinco componentes y diecisiete principios mediante la aplicación de cuestionarios, entrevistas y flujogramas para determinar si los mismos se encuentran presentes y en funcionamiento. La finalidad de la evaluación fue establecer el nivel de confianza y nivel de riesgo, verificar los controles establecidos y que el funcionamiento de los procesos contribuya a la consecución de los objetivos.

La implementación y funcionamiento del sistema de control interno de la empresa UNNOPARTS S.A. es responsabilidad de la Junta General de Accionistas, Gerente General, jefaturas y colaboradores de la empresa.

Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

## INEXISTENCIA DE UN PROCESO QUE PERMITA DETECTAR EL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

El código de ética de la empresa ha sido entregado a cada uno de los colaboradores, sin embargo, se ha podido evidenciar que no existe un proceso establecido que permita investigar o determinar si las normas establecidas en el código de ética se cumplen por parte de los colaboradores de la empresa.

De acuerdo al primer principio del Marco Integrado de Control Interno COSO establece:

“La organización demuestra compromiso con la Integridad y valores éticos.”

Esta situación se presenta debido a que el departamento de Talento Humano no ha diseñado formalmente un proceso que permita controlar, identificar y sancionar el incumplimiento de las normas de conducta establecidas en el código de ética por parte de los colaboradores.

Lo mencionado ocasionó que algunos colaboradores generen faltas e incumplimiento en las normas de ética y molestias a la empresa y corporativo “Grupo Vázquez” en situaciones reiterativas y que no se puedan cumplir a cabalidad los objetivos que persigue la empresa.

### **Conclusión**

La empresa no ha establecido de manera formal un proceso de evaluación que permita identificar y sancionar a tiempo el incumplimiento de las normas del código de ética por lo que la empresa no puede desarrollar de manera óptima sus actividades y cumplimiento de objetivos.

### **Recomendaciones**

#### **Al Gerente General:**

1. Delegará a un colaborador la elaboración de un proceso que permita identificar y sancionar el incumplimiento de las normas establecidas en el código de ética.

#### **A la jefe de Talento Humano:**

2. Revisará y aprobará el proceso para el incumplimiento de las normas del código de ética.

3. Elaborará un plan de capacitación que permita a los colaboradores conocer el procedimiento que se aplicará para evaluar el incumplimiento de las normas de ética.

## **NO EXISTE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y REVISIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES**

Se ha evidenciado que la empresa no cuenta con un organigrama establecido formalmente por lo que los colaboradores se basan en los puestos y cargos que desempeñan para identificar un orden jerárquico generando confusiones al momento de solicitar ayuda por distintos inconvenientes generados. De igual forma el manual de funciones no se encuentra revisado y aprobado a pesar de que cada área tenga establecido y definido sus funciones.

De acuerdo al principio tres del Marco Integrado de Control Interno COSO determina que:

“La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos”

Esta situación se presenta ya que la empresa no ha establecido un responsable que se encargue de plasmar y transmitir de forma gráfica la composición de la organización, así como un responsable específico que revise y apruebe el manual de funciones de manera formal el cual contenga los deberes, procedimientos y responsabilidades del cargo que desempeña cada colaborador en la empresa.

Lo mencionado impide que los colaboradores tengan de manera clara cómo funciona la estructura organizacional ocasionando confusión en los niveles operativos ya que no se encuentran definidos los responsables de supervisión, los mandos medios y las líneas de autoridad generando retraso en la rendición de cuentas, también fuerza a que los colaboradores desempeñen actividades y tareas no concernientes a su cargo.

### **Conclusión**



La estructura organizacional de la empresa no se encuentra establecida ya que no se ha designado una persona para realizar dicho proceso por lo que esto no permite a los colaboradores identificar claramente las líneas de mando, así como las funciones y las tareas a desempeñar según su cargo.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

4. Asignar un responsable que plasme la estructura organizacional y se identifique claramente la jerarquía.
5. Revisar y coordinar con los jefes departamentales la actualización del manual de funciones para cada cargo que se desempeña dentro de la empresa.

### **A los jefes departamentales**

6. Actualizar la información de actividades, funciones y responsabilidades de cada cargo dentro de la empresa.

### **A la jefe de Talento Humano**

7. Revisar, supervisar y socializar la actualización del manual de funciones de cada departamento.

## **NO SE CUENTA CON UN ADECUADO PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

Se evidenció que la empresa no ha desarrollado un adecuado programa de inducción para el personal al momento de su ingreso, de la misma manera no se cuenta con lineamientos específicos sobre la inducción porque no se ha realizado un análisis de las necesidades y los resultados que se obtendría al implementar un adecuado programa de inducción a todos los departamentos porque actualmente se realizan capacitaciones para el área comercial y crédito. De acuerdo al principio cuatro del Marco Integrado de Control Interno COSO determina que:

“La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización”

Esta situación se presenta ya que la empresa no ha establecido un responsable que diseñe y planifique programas de inducción y capacitaciones al personal de manera que se pueda incrementar los conocimientos y capacidades de los colaboradores.

Lo antes expuesto no permite que los colaboradores puedan incrementar sus conocimientos y desarrollar sus funciones incumpliendo con los objetivos de la organización creando desmotivación y confusión en las agencias con las tareas y actividades que se les ha designado.

## **Conclusión**

La organización no ha desarrollado un adecuado programa de inducción y capacitación al personal porque no existen lineamientos específicos que permita establecer quien y cuando realizar este proceso incumpliendo con los objetivos y generando confusión en los colaboradores.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

8. Crear una política que determine al personal encargado de realizar las inducciones y capacitaciones al personal.

### **A la jefe de Talento Humano:**

9. Elaborar un cronograma de inducción y capacitación al personal de manera que fortalezca el compromiso de los colaboradores.

## **FALTA DE POLÍTICAS PARA LA REMUNERACIÓN DEL PERSONAL**

La empresa no cuenta con políticas sobre la remuneración del personal que permita evidenciar mediante informes que los colaboradores perciben un salario de acuerdo al cargo para el que fueron seleccionados, sin embargo, se pudo verificar que solo ciertos cargos son analizados para un incremento de sueldo.

De acuerdo al principio cuatro del Marco Integrado de Control Interno COSO determina que:

“La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización”

Esta situación se presenta debido a que el departamento de Talento Humano no ha diseñado ni ha establecido de manera formal las políticas que permita establecer cuál sería la remuneración apropiada para cada uno de los cargos que se desempeñan en la organización.

Lo expuesto generó que colaboradores que ocupan ciertos cargos no se encuentren motivados ni satisfechos porque consideran que la remuneración que perciben no es la adecuada de acuerdo a las actividades que desempeñan, limitando así su compromiso con el cumplimiento de objetivos de la organización.

## **Conclusión**

La organización no ha definido políticas sobre remuneraciones de acuerdo a los cargos que se desempeñan en la misma limitando el compromiso de los colaboradores al no sentirse satisfechos con la remuneración percibida de acuerdo a las labores que realizan.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

10. Delegará a un colaborador del departamento de Talento Humano que se encargue de elaborar las políticas de remuneración para cada cargo dentro de la empresa.

### **A la jefe de Talento Humano:**

11. Elaborará una propuesta con las políticas de remuneración de acuerdo a cada cargo que se desempeña en la organización.
12. Definirá el perfil profesional que los cargos necesitan para atraer a personal que se sienta comprometido con el cumplimiento de objetivos de la empresa.

## **FALLAS EN EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

El sistema de control interno no cuenta con lineamientos específicos de mejora continua, se evalúa y se definen los procesos para mejorar las deficiencias encontradas en las diferentes áreas, sin embargo, no se ha definido un responsable que se enfoque en mejorar los procesos establecidos de manera que contribuya y mitigue los riesgos al evaluar el sistema de control interno.

De acuerdo al quinto principio del Marco Integrado de Control Interno COSO establece:

“La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos”

La situación actual se debe a que no existen lineamientos específicos con respecto a la mejora continua del funcionamiento del control interno, no se cuenta con personal que se encargue de este proceso porque la organización considera que los controles y actividades establecidas en los niveles de la organización son suficientes.

Como consecuencia de la falta de lineamientos para una mejora continua en el sistema del control interno se puede presentar un riesgo alto porque los parámetros ya establecidos pueden no detectar nuevos problemas los mismos que obstaculizarían la consecución de los objetivos.

## **Conclusión**

La empresa no cuenta con un plan de mejora continua del sistema de control interno por lo que la organización puede presentar un riesgo alto ya que los lineamientos establecidos pueden no ser suficientes para detectar nuevos riesgos.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

13. Delegará al departamento de auditoría interna que establezca un plan de mejora continua para el sistema de control interno.

### **Al jefe del Departamento de Auditoría Interna:**

14. Establecerá un responsable para ejecutar un plan de mejora continua del sistema de control interno y procedimientos a ejecutar.
15. Se evaluará el sistema de control interno y se comunicará los resultados mediante un informe el mismo que servirá para realizar la mejora continua.

**A los jefes departamentales:**

16. Mantendrán los resultados de la evaluación del sistema de control interno para fijar acciones para la mejora continua del mismo con el fin de mejorar los procesos de cada departamento.

## **FALTA DE PROCESOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Se ha evidenciado que la organización no cuenta con procesos que ayuden a administrar los riesgos que se han identificado en el desarrollo normal de las actividades, ni con mapas de riesgos o planes de control que permita evitar, reducir o compartir los riesgos de manera que permita el cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo al sexto principio del Marco Integrado de Control Interno COSO establece:

“La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados”

Esta situación se presenta debido a que los riesgos identificados en los distintos niveles tienen un control a corto plazo generando así un cambio necesario en el momento sin considerar que los mismos pueden incrementar el riesgo a futuro ya que no se dio el tratamiento adecuado.

Lo mencionado ocasionó que la falta de procesos para administrar los riesgos dificulte identificar y evaluar los mismos a largo plazo creando así una falsa solución de riesgos logrando un mal uso de los recursos de la organización.

## **Conclusión**

La empresa no cuenta con procesos para la administración de riesgos que se presentan en los diferentes niveles de la empresa impidiendo obtener información oportuna sobre cómo se actúa, evita o mitiga los riesgos identificados.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

17. Se designará al responsable que determine cuales son los procesos para una administración de riesgos que permita cumplir con los objetivos establecidos.

### **Al departamento de Auditoría Interna:**

18. Diseñarán y comunicarán mediante un mapa de riesgos el proceso a seguir cuando se identifiquen los riesgos en los diferentes niveles de la organización.
19. Mantendrán un archivo sobre los riesgos identificados para encontrar soluciones o mitigar los mismos.
20. Se retroalimentará a los distintos niveles como administrar los riesgos identificados a largo plazo para cumplir con los objetivos.

## **INEXISTENCIA DE MATRIZ DE RIESGOS**

La organización no ha desarrollado una matriz de riesgos que permita identificar y evaluar los riesgos de los diferentes departamentos y su entorno, de manera que les permita dar una respuesta de prevención a los riesgos que puedan ser potenciales y que afecten las actividades que se desarrollan, no se cuenta con un plan de mitigación de riesgos de acuerdo a su probabilidad e impacto, por ende, no contribuye a la consecución de los objetivos.

De acuerdo al séptimo principio del Marco Integrado de Control Interno COSO establece:

“La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar”

Esta situación se presenta debido que a pesar de identificar los riesgos no se los traslada a un documento o mapeo que permita analizarlos y tomar las medidas necesarias para dar una respuesta al riesgo.

Lo antes mencionado ocasiona que la empresa desconozca los riesgos y se exponga a situaciones adversas y no se pueda identificar, valorar, mitigar o dar una respuesta a los riesgos.

## **Conclusión**

La empresa no cuenta con una matriz de riesgos que le permita identificar, evaluar o mitigar los riesgos que se presente exponiendo a la empresa ya que se desconoce el cómo afrontarlos.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

21. Dispondrá que se elabore un mapa de riesgos que permita identificarlos y dar una respuesta y cumplir con los objetivos.

22. Comunicar a todos los niveles de la organización la implementación del mapa de riesgos.

### **Al departamento de Auditoría Interna:**

23. Designar al responsable de elaborar el mapa de riesgos.

24. Se comunicará a los distintos niveles como responder a los riesgos identificados para cumplir con los objetivos.

## **FALTA DE HERRAMIENTAS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS**

La organización no ha desarrollado e implementado herramientas que permitan identificar y valorar los riesgos que se pueden generar en los diferentes departamentos, también se pudo verificar que no se considera cuáles serían los riesgos potenciales a los que se expone la empresa y que afectarían al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

De acuerdo al séptimo principio del Marco Integrado de Control Interno COSO establece:

“La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar”

La causa por la que se presenta esta situación es porque no existen herramientas, personal designado para realizar el monitoreo, así como tiempo y la debida importancia que estos deben tener y el tratamiento necesario para cumplir los objetivos.

Lo antes expuesto genera que la empresa no dé el tratamiento adecuado a los riesgos identificados y que la falta de herramientas para gestionar los riesgos afecte el desempeño normal de la empresa y exponga los recursos de los que dispone.

## **Conclusión**

La empresa carece de herramientas que permitan una adecuada gestión de los riesgos que pueden afectar el funcionamiento normal de la empresa afectando al desarrollo de las actividades de los diferentes departamentos.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

25. Designará un responsable que se encargue de desarrollar herramientas para identificar y evaluar los riesgos.

### **A los jefes departamentales:**

26. Elaborar técnicas de valoración de los riesgos para recopilar información de acuerdo a cada proceso departamental.
27. Dar seguimiento adecuado a las herramientas desarrolladas para identificar y evaluar los riesgos.

**NO SE CONSIDERA EL NIVEL DE RIESGO DE FRAUDE DE LA EMPRESA**



El riesgo de fraude en la empresa se presenta ya que no se realiza un análisis o evaluaciones por lo que los procesos y departamentos quedan expuestos sin contemplar el nivel de riesgo que tendría si este se materializara y no se pudieran cumplir con los objetivos de la organización.

De acuerdo al octavo principio del Marco Integrado de Control Interno COSO establece:

“La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos”

Esta situación se debe a que no existe un análisis o supervisión de las actividades y el nivel de confianza hacia los colaboradores es muy alta generando una falta de control y una alta exposición al fraude permitiendo que exista información fraudulenta.

Lo antes expuesto ha generado fallas y deficiencias en los procesos y departamentos por el exceso de confianza en los colaboradores facilitando el fraude y generando pérdidas a la organización.

## **Conclusión**

La organización no realiza análisis de fraude porque considera que es una pérdida de recursos por la alta confianza hacia sus colaboradores con posibles fallas en los controles y pérdidas económicas.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

28. Designar al responsable de realizar el análisis de posibles fraudes.
29. Establecer un mapa de riesgos de fraude de actividades y procesos para establecer acciones correctivas.

### **A los jefes departamentales:**

30. Mantener reuniones con todos los miembros del equipo con la finalidad de evaluar los procesos realizados.

31. Dar seguimiento a las acciones implementadas para determinar la probabilidad de riesgo de fraude.

## **ACTIVIDADES DE CONTROL INEFICACES**

La organización mantiene un sistema de control interno general y no un control específico que se aplique en los departamentos y procesos que se realizan de acuerdo sus objetivos y al desarrollo habitual de sus actividades, no existe una matriz de riesgos o controles diseñados formalmente que permita a la organización identificar y mitigar los riesgos.

De acuerdo al décimo principio del Marco Integrado de Control Interno COSO establece:

“La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos”

La empresa mantiene esta situación ya que no se ha designado un responsable que desarrolle los controles específicos por departamentos o procesos que permitan identificar los riesgos porque considera que el control por parte de las jefaturas es suficiente para prevenir los mismos. Lo expuesto anteriormente ocasiona que se genere un alto riesgo y fallas en el control de actividades y procesos de las diferentes áreas creando un control ineficiente que podrían perjudicar el óptimo funcionamiento de la empresa y la consecución de sus objetivos.

### **Conclusión**

La organización no posee controles adecuados por departamentos o procesos por lo tanto no puede identificar claramente, evaluar o mitigar los riesgos por lo que no permite garantizar el correcto funcionamiento del sistema de control interno.

### **Recomendaciones**

#### **Al Gerente General:**

32. Designar un encargado que permita identificar, analizar, evaluar y dar respuesta a los riesgos.

33. Solicitar la actualización de la matriz de riesgos de acuerdo al análisis realizado por las personas encargadas.
34. Verificar el adecuado funcionamiento de los controles y recomendar la actualización de los mismos de ser necesario.

**A los jefes departamentales:**

35. Revisar las actividades de control y desarrollar nuevas que ayuden a dar respuesta a los riesgos.
36. Realizar un levantamiento de información de las actividades de sus departamentos para elaborar controles específicos.
37. Entregar información oportuna que ayuden a la matriz de riesgos para mejorar los controles establecidos.

## **AUSENCIA DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DE CONTROL INTERNO**

Se evidenció que la empresa no cuenta con procedimientos correctivos para el incumplimiento o la omisión de controles por lo que se puede generar una ineficiente respuesta ante posibles riesgos que se puedan presentar y afectar el desarrollo normal de las actividades de los colaboradores.

De acuerdo al principio doce del Marco Integrado de Control Interno COSO determina que:

“La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica”

Esta situación se presenta ya que la empresa no ha establecido acciones correctivas para el control interno y considera que los controles actuales que se aplican en las diferentes áreas son efectivos y no necesitan ser sujetas a evaluaciones o actualizaciones porque la empresa considera que hasta el momento no han generado inconveniente alguno o al cumplimiento de los objetivos.

Lo expuesto en el párrafo anterior puede ocasionar que los controles que se deseen aplicar a los riesgos identificados no den los resultados deseados ya que al no establecer las acciones correctivas a tiempo no permite analizar de manera adecuada cual sería el control óptimo a aplicar para mitigar los riesgos generando de esta manera vulnerabilidad en el control interno de la empresa.

## **Conclusión**

La empresa no ha establecido acciones correctivas para el control interno ya que considera que los controles que mantiene la empresa son suficientes y no necesitan ser cambiados o modificados generando así inconvenientes al momento de mitigar los riesgos presentados y obtener una respuesta óptima ante los riesgos y permitan el cumplimiento de objetivos.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

38. Asignar un responsable que define las acciones correctivas para el control interno de la empresa.
39. Evaluar los controles internos existentes en la empresa enfocados en las áreas de mayor riesgo de acuerdo a sus actividades.

### **A los jefes departamentales**

40. Analizar las políticas y procedimientos de control interno utilizados en sus áreas.
41. Revisar, supervisar y realizar el seguimiento correspondiente a las acciones correctivas que se implementen para mejora en el control interno

## **FALTA DE EVALUACIONES AL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Se evidenció que en la empresa el departamento de auditoría interna no realiza evaluaciones a todos los departamentos sino a ciertos departamentos que lo solicitan o se puede evidenciar una falta de control en ciertos procesos que son considerados importantes para el

funcionamiento de la empresa y sus objetivos, la empresa no ha designado un responsable para que se realice una planificación para evaluar el sistema de control interno.

De acuerdo al principio dieciséis del Marco Integrado de Control Interno COSO determina que:

“La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento”

La falta de evaluaciones al sistema de control interno se presenta ya que la empresa no ha establecido un responsable que diseñe y planifique las mismas, así como, no ha determinado cuales son los parámetros a utilizar para evaluar cada uno de los departamentos y sus procesos porque considera que los controles que se mantiene son suficientes para cumplir con los objetivos.

Lo antes expuesto no permite que se pueda tener un adecuado funcionamiento del sistema de control interno exponiendo a nivel altos de riesgo afectando de manera negativa la efectividad de los controles establecidos a las diferentes actividades y departamentos de la empresa.

## **Conclusión**

La organización no cuenta con personal que realice evaluaciones al sistema de control interno afectando el funcionamiento de los procesos de cada departamento y exponiendo a niveles altos de riesgo afectando el cumplimiento de objetivos.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente General:**

42. Crear un cronograma de evaluaciones al sistema de control interno tomando en cuenta los departamentos y procesos críticos de la misma.

### **A la jefe del departamento de auditoría interna:**

43. Planificar los procesos de evaluación del control interno aplicable a cada departamento de acuerdo a las funciones de la misma.

44. Establecer planes de acción con los resultados e informes de la evaluación al sistema de control interno.

**A los jefes departamentales:**

45. Retroalimentar al personal los resultados y recomendaciones de las evaluaciones realizadas a los procesos críticos de manera que permitan mejorar el desarrollo de las actividades.

**NO EXISTE SEGREGACIÓN DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL DE VENTAS Y  
CRÉDITO**

Se detectó que el personal de ventas y crédito de la empresa no cuenta con un manual de funciones que les permita cumplir a cabalidad las actividades de la mejor manera, se evidenció que varios agentes vendedores duplican las funciones ya que al no conocer sus actividades específicas no logran enfocarse y dirigir la energía entorno a las metas que se les ha establecido. De acuerdo al principio tres del Marco Integrado de Control Interno COSO determina que:

“La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos”

Esta situación se presenta debido a que el Departamento Comercial y el Departamento de Crédito y Cartera no comunican de manera apropiada las necesidades del personal de ventas como el debido manual de funciones que permita a cada agente vendedor conocer sus funciones y cumplir con las mismas de manera eficiente.

Lo mencionado ocasionó que algunos agentes vendedores dupliquen sus funciones e incumplan con las metas establecidas generando una confusión de actividades y pérdida de recursos para la empresa.

**Conclusión**

La empresa no ha establecido de manera formal un manual de funciones que permita a cada agente vendedor visualizar las actividades a realizar por lo que no les permite cumplir a cabalidad las metas que se les ha asignado.

## **Recomendaciones**

### **Al Gerente Comercial y Gerente de Cartera y Crédito:**

46. Determinar las actividades necesarias para los agentes vendedores y comunicar de manera oportuna.

### **A la jefe de Talento Humano:**

47. Revisar y realizar de manera inmediata un manual de funciones para agentes vendedores.
48. Socializar conjuntamente con el departamento comercial el manual de funciones para los agentes vendedores.

## **NO EXISTE CONTROL SOBRE LOS ASIENTOS CONTABLES QUE SE REALIZAN**

El departamento contable no cuenta con controles específicos que permitan registrar asientos contables de acuerdo desarrollo habitual de las actividades de la empresa, no existen controles diseñados formalmente de manera que permita al departamento mantener un registro de los asientos contables que realiza cada asistente y se cumpla con los objetivos de la empresa.

De acuerdo al décimo principio del Marco Integrado de Control Interno COSO establece:

“La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos”

Esta situación se presenta en el departamento ya que no se ha designado un responsable que pueda verificar y controlar que los asientos contables que se realizan pertenezcan al desarrollo de las actividades de la empresa.

Lo expuesto anteriormente ocasiona que los asistentes contables puedan registrar asientos contables que no estén de acuerdo a los movimientos de la empresa perjudicándola financieramente, así como a su funcionamiento.

## **Conclusión**

El departamento contable no cuenta con personal designado o controles diseñados para registrar asientos contables que pertenezcan al giro del negocio y no se altere la información financiera generando un perjuicio para la misma.

## **Recomendaciones**

### **Al Contador General:**

49. Asignar un responsable que realice los controles para el registro de asientos contables.
50. Revisar, supervisar y socializar con los asistentes contables los controles a realizar para el registro de asientos contables.

## **3.7. Propuesta de Mejora**

Se procede a diseñar la propuesta de mejora para UNNOPARTS S.A. después de obtener los resultados de la evaluación al sistema de control interno, se realizó un análisis sobre los riesgos a los cuales la empresa está expuesta y con las recomendaciones de los hallazgos encontrados, se desarrollarán actividades de control adicionales que fortalecerán el control interno y permitirá a la empresa mitigar los riesgos con el fin de optimizar los controles, lineamientos y supervisión a nivel general para mejora de los procesos.

Se realiza la matriz que contiene recomendaciones, procedimientos, implementación, control, elaborar documento, responsables de ejecutar y supervisar los procedimientos, frecuencia de supervisión


### **3.7.1. Objetivos de la propuesta de mejora**



# UCUENCA

1. Generar una propuesta de mejora con eficiencia y eficacia en el sistema de control interno disminuyendo el riesgo al que pueden estar expuestos las distintas actividades.
2. Desarrollar un manual de procedimientos que permita establecer lineamientos para un correcto desempeño de las actividades.

### 3.7.2. Matriz de propuesta de mejora

 <b>PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNNOPARTS S.A.</b>					
	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA EJECUCIÓN</b>
1	Verificar que el personal cumpla con los lineamientos establecidos en el código de ética	Elaborar, aprobar, revisar y evaluar los procesos para verificar el cumplimiento del Código de Ética.	Evaluar a los colaboradores el conocimiento del código de ética mediante entrevistas sorpresas con el registro de firmas de quienes han sido evaluados.	Jefe de Talento Humano	Semestral
2	Establecer formalmente la estructura organizacional de la empresa para identificar falencias en la asignación de funciones	Elaborar, aprobar y difundir la estructura organizacional y manual de funciones.	1.- Verificar la elaboración de la estructura organizacional de la empresa. 2.- Verificar que el manual de funciones contemple todas las funciones de cada puesto.		
3	Desarrollar un programa de inducción y capacitación al personal de la empresa que les permita adquirir nuevos conocimientos y ser más competitivos.	Diseñar, aprobar y evaluar el proceso de inducción y capacitación para el personal de las diferentes áreas.	1.- Verificar la existencia del programa de inducción y capacitación. 2.- Evaluar la efectividad de las capacitaciones mediante evaluaciones.	Jefe de Talento Humano	Anual
4	Desarrollar un plan de mejora continua para el sistema de control interno de la empresa	Estructurar, aprobar y evaluar el plan de mejora continua	1.- Aplicar el plan de mejora continua al sistema de control interno. 2.-Mantener un registro de las evaluaciones al sistema de control interno	Gerente General	Anual

5	Establecer procesos para la administración de riesgos y cumplimiento de objetivos de la empresa.	Diseñar, implementar y retroalimentar técnicas de administración de riesgos que permita mitigar los riesgos a los que está expuesta la empresa.	1.- Evaluar con entrevistas sorpresas el conocimiento de los colaboradores sobre los riesgos asociados a sus actividades. 2.- Mantener un registro de las evaluaciones realizadas a los colaboradores.	Jefe de Auditoría Interna	Trimestral
6	Desarrollar una matriz de riesgos que permita identificar y mitigar los mismos para la consecución de los objetivos empresariales.	Desarrollar matrices de control con respuesta a los riesgos identificados, relacionándolos con cada objetivo planteado.	Verificar las actividades de control y las mismas hayan logrado disminuir el riesgo identificado, brindando una seguridad razonable a los procesos.	Gerente General	Semestral
7	Establecer herramientas de apoyo que permitan identificar riesgos en los diferentes departamentos	Elaborar, Implementar y evaluar técnicas de gestión de riesgos, que permita el análisis interno de los eventos a los que está propenso de la empresa.	1.- Establecer métodos como cuestionarios o entrevistas para identificar y elaborar un mapa riesgos. 2.- Mantener entrevistas con los colaboradores sobre los riesgos de realizar sus actividades.	Jefes Departamentales	Mensual
8	Desarrollar e implementar, técnicas de evaluación y supervisión para la detección de deficiencias que afecten a la compañía.	Realizar reuniones con los jefes de área, para verificar los procesos de supervisión y evaluación, que se han implementado en los equipos de trabajo.	Evaluar y monitorear mediante mecanismos, las funciones, procesos y actividades realizadas por cada equipo de trabajo.	Gerente General	Mensual
9	Evaluar el sistema de control interno de la empresa.	Seleccionar y aplicar un método de evaluación al sistema de control interno.	-Verificar la existencia de las evaluaciones al sistema de control interno.	Gerente General	Anual

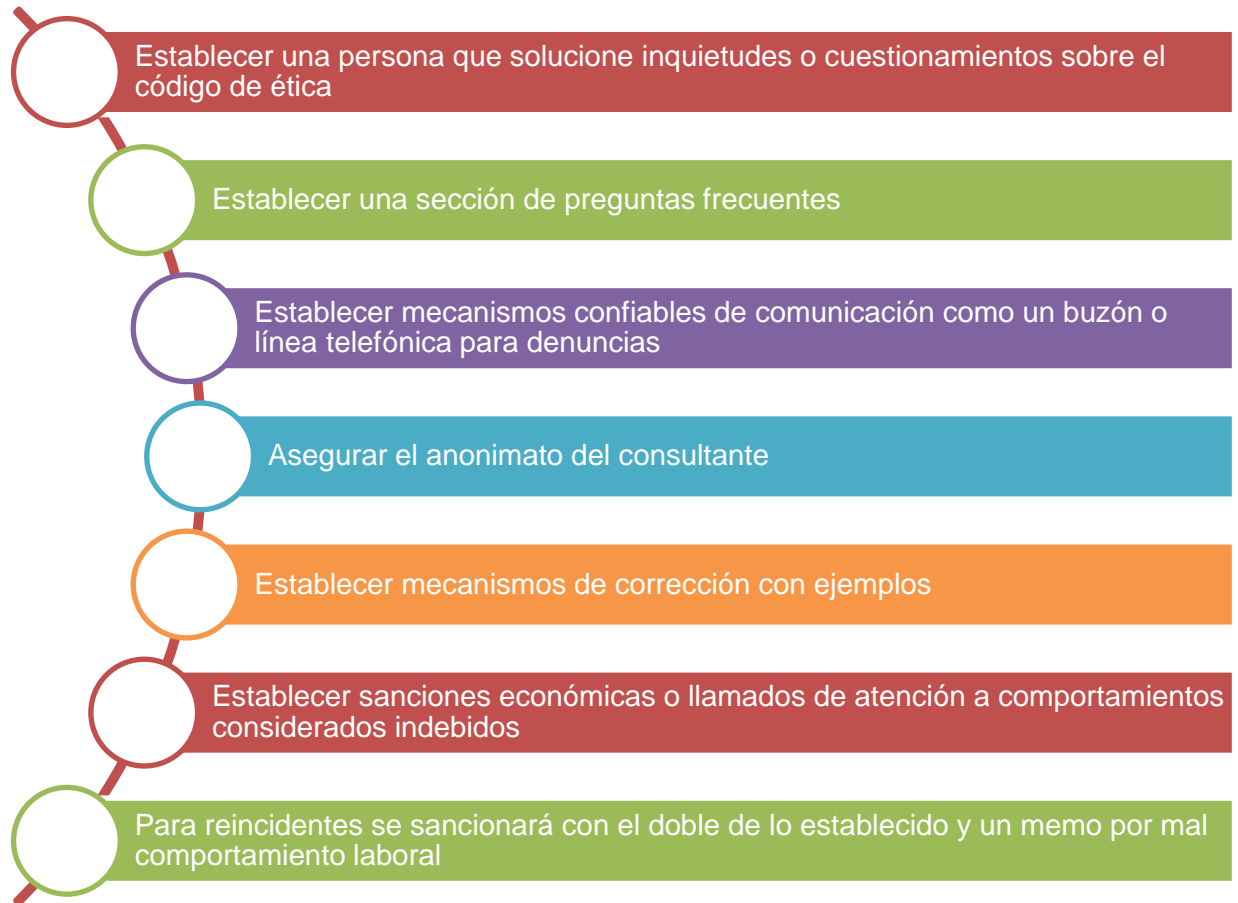
### 3.7.3. Procesos para verificar el cumplimiento del Código de Ética

Los colaboradores de la empresa cuentan con el código de ética el mismo que ha sido entregado a cada colaborador para que puedan informarse de las normas y valores establecidos de manera que deba ser respetado y cumplido a cabalidad promoviendo un comportamiento adecuado.

Es importante que un código de ética sea comunicado de manera formal ya que CERES indica: “como toda norma o estándar de comportamiento, es necesario que el Código de Ética tenga mecanismos claros para fomentar y controlar su cumplimiento, de forma tal que se favorezca la creación de un clima organizacional ético.” (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES, 2020)

## Ilustración 27

*Esquema para detectar el cumplimiento del Código de Ética*



**Fuente:** (Unnoparts S.A., 2019)

**Elaboración:** Autora

### 3.7.4. Propuesta para Estructura Organizacional

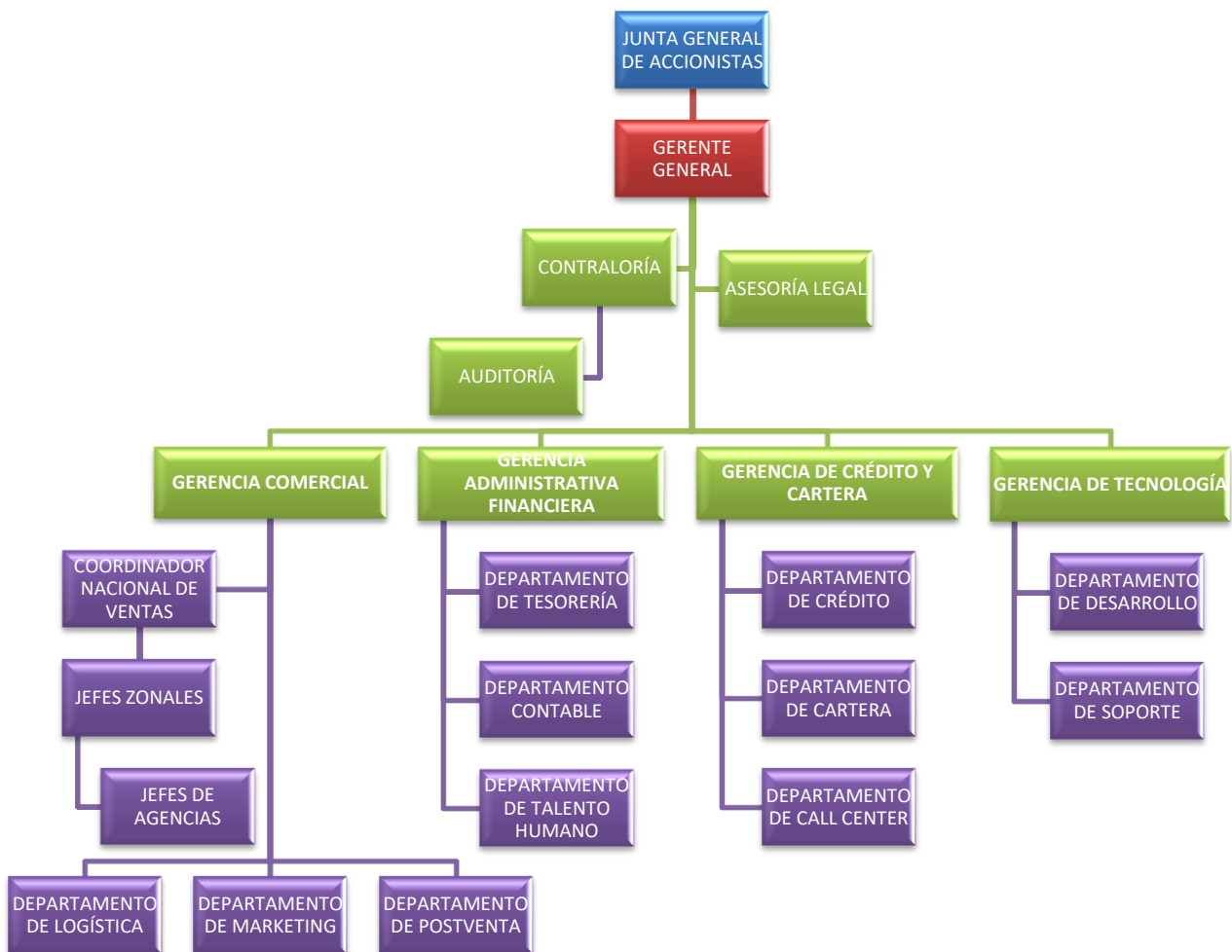
Estructura organizacional es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (Robbins, 2005, p234).

Se realizó la siguiente propuesta de una estructura organizacional para la empresa basado en observaciones, entrevistas y recorrido por las instalaciones de la misma en el cual se pudo identificar los departamentos y el orden jerárquico que se maneja en cada área.

*Propuesta de esquema de Organigrama*

## Ilustración 28

*Propuesta de esquema de Organigrama*



**Fuente:** (Unnoparts S.A., 2019)

**Elaboración:** Autora


## 3.7.5. Propuesta para Manual de Funciones

Se elabora la propuesta de un manual de funciones obtenida de la información que se obtuvo de la investigación de campo, entrevistas y observaciones de manera que ayude a precisar las funciones de los colaboradores determinando responsabilidades y convirtiéndose en un instrumento que permita determinar niveles jerárquicos.


Para la descripción de puestos se identificó la posición en el organigrama y se detalló el objetivo principal del cargo, así como sus funciones y responsabilidades.

### 3.7.5.1. Objetivo del manual de funciones:

- a) Establecer las actividades de acuerdo con el nivel jerárquico.
- b) Ser guía de las actividades a desarrollar del personal.
- c) Establecer responsabilidades


	MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL
	MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.
	GERENTE GENERAL
<b>Misión del cargo:</b>	Es el responsable de dirigir la organización, planificando los objetivos y tomando las decisiones adecuadas por llegar a alcanzar los resultados esperados.
<b>Formación académica:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrera universitaria completa en Administración de empresas/Economía/Finanzas.</li> <li>• Maestría o Postgrado en administración de empresas</li> </ul>
<b>Experiencia:</b>	5 años mínimo en cargo similar. Paquete Microsoft Office


<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación general, organización y supervisión de todas las actividades realizadas por los empleados de la empresa.</li> <li>• Liderar el negocio y tomar decisiones que beneficien a la empresa.</li> <li>• Análisis de temas empresariales, tales como finanzas, recursos humanos y otros.</li> <li>• Identificar, seleccionar y capacitar al personal adecuado para las vacantes.</li> <li>• Ser el vocero de la empresa en el extranjero, es decir, el representante</li> <li>• Motivar a todo el grupo de trabajo.</li> <li>• Autorizar los pagos de los trabajadores y proveedores.</li> </ul>
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>CONTADOR</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Analizar y registrar en el sistema todos los movimientos y transacciones contables que se realizan en la empresa, también elabora informes y estados financieros de acuerdo con la normativa legal vigente además de analizar e interpretar la información financiera y contable de la empresa.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Contabilidad y Auditoria
<b>Experiencia:</b>	3 años en cargo similar Paquete Microsoft Office, Sistemas Contables




<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar la información contable de la entidad.</li> <li>• Informar sobre la situación financiera de la empresa</li> <li>• Gestionar el pago de impuestos acorde a la normativa legal vigente.</li> <li>• Elaborar reportaría de ingresos y egresos.</li> <li>• Manejo de respaldos contables.</li> <li>• Gestionar la caja chica de la empresa.</li> <li>• Monitorear las cuentas bancarias de la institución.</li> </ul>
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>ASISTENTE DE TALENTO HUMANO</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Gestionar el talento humano de la empresa, buscando su desarrollo para contar con personal altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la empresa.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Administración de Empresa/Psicología Organizacional
<b>Experiencia:</b>	<p>1 año en cargo similar</p> <p>Conocimiento en realización de nomina</p> <p>Conocimiento en plataforma como Ministerio de Trabajo</p> <p>Dominio en plataforma del IESS, paquete Microsoft Office</p>
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el proceso de selección de nuevos colaboradores</li> <li>• Elaboración de contratos y expedientes de los colaboradores.</li> <li>• Controlar la asistencia y permanencia del personal</li> <li>• Realizar evaluaciones de desempeño y medición de clima laboral</li> <li>• Gestionar información referente a nómina y beneficios sociales</li> <li>• Gestionar la evaluación y capacitación de los colaboradores</li> <li>• Mantener la base de datos de los colaboradores actualizada</li> </ul>


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de tesorería y cartera en su ejecución diaria.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Administración de empresas/Contabilidad/Economía.
<b>Experiencia:</b>	1 año en cargos similares. Paquete Microsoft Office
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear las actividades financieras de la empresa.</li> <li>• Gestionar recursos para la empresa.</li> <li>• Supervisión, control y autorización de erogaciones de dinero para pagos a proveedores.</li> <li>• Supervisión del proceso de cartera</li> <li>• Supervisar los costos y gastos de la empresa.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>GERENTE COMERCIAL</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Gestionar, promover y supervisar la venta de motos con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Marketing/Administración de empresas
<b>Experiencia:</b>	2 años en cargos similares. Paquete Microsoft Office


<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar a los agentes de venta acerca de las decisiones y objetivos a cumplir.</li> <li>• Acompañar a los agentes de venta en la atención al cliente y el cierre de los negocios.</li> <li>• Planificar y ejecutar activaciones para atraer clientes</li> <li>• Coordinar con cartera la gestión de recuperación y cobros de pendientes.</li> <li>• Autorizar la entrega de las motos.</li> <li>• Mantener un stock de motos adecuado para las ventas mensuales.</li> <li>• Monitorear los inventarios de los vehículos.</li> <li>• Elaborar reportes de ventas.</li> </ul>
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>GERENCIA DE CRÉDITO Y CARTERA</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Gestionar y coordinar las actividades de crédito y cartera con el objetivo de cumplir las metas establecidas por la empresa.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Administración de empresas/Contabilidad.
<b>Experiencia:</b>	1 año en cargos similares. Paquete Microsoft Office
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear las cuentas bancarias de la empresa.</li> <li>• Gestionar las obligaciones pendientes de la entidad</li> <li>• Actualizar el reporte de pagares</li> <li>• Elaborar referencias comerciales</li> <li>• Actualizar el reporte de proveedores</li> <li>• Negociar financiamiento en entidades financieras</li> <li>• Elaborar reportería de saldo de bancos</li> </ul>


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>JEFE DE POSTVENTA</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Coordinar las actividades en las áreas de taller y venta de repuestos cumpliendo con los estándares que requieren los proveedores y gerencia, con la finalidad de satisfacer la necesidad de los clientes.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Ingeniería Mecánica
<b>Experiencia:</b>	1 año en cargos similares. Paquete Microsoft Office
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar los requerimientos, reclamos y consultas de los clientes.</li> <li>• Aplicación y seguimiento de encuestas de satisfacción.</li> <li>• Elaborar reportes diarios de las actividades en el taller.</li> <li>• Elaborar informes de los indicadores KPI.</li> <li>• Administrar los pedidos de repuestos para el taller</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>JEFES DE AGENCIA</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Coordinar las actividades de la empresa en lo referente al tema logístico y de servicios a los clientes, además de supervisar y las adquisiciones y asignaciones de repuestos para el normal funcionamiento del taller.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Administración de empresas/afines
<b>Experiencia:</b>	1 año de experiencia en cargos similares. Paquete Microsoft Office


<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el presupuesto anual repuestos.</li> <li>• Supervisar las actividades del personal de almacén</li> <li>• Monitorear los pedidos de repuestos</li> <li>• Ejecutar inventarios rutinarios de los repuestos y accesorios</li> <li>• Dar repuesta oportuna a los requerimientos de clientes externos e internos</li> <li>• Controlar el buen manejo de los artículos del almacén</li> <li>• Proponer políticas de descuento, promociones y demás beneficios para clientes.</li> </ul>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>ANALISTAS ZONALES</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Atender al cliente y darle asesoría respecto a los productos y servicios que tiene la empresa, ofreciendo siempre la comodidad del cliente para que pueda satisfacer sus necesidades.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Marketing/afines
<b>Experiencia:</b>	1 año en cargos similares. Paquete Microsoft Office
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar adecuadamente a los clientes respecto a los productos que ofrece la empresa</li> <li>• Ofertar al cliente las diferentes formas de pago</li> <li>• Cerrar la venta de motos, repuesto o accesorios</li> <li>• Despachar la moto al cliente</li> <li>• Realizar la reportaría semanal de venta.</li> <li>• Gestionar la garantía y seguros de las motos</li> <li>• Realizar el seguimiento post venta.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>AUDITOR INTERNO</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Elaborar y ejecutar el programa anual de auditoría interna en base a la normativa legal vigente.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Contabilidad y Auditoria
<b>Experiencia:</b>	2 años en cargos similares.
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examinar el cumplimiento de la normativa interna y externa</li> <li>• Analizar el funcionamiento del sistema de control interno</li> <li>• Elaborar informes para la administración y organismos de control sobre los exámenes realizados</li> <li>• Analizar y emitir informes sobre los estados financieros</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>JEFE DE MERCADEO</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Actualizar las estrategias de venta de los productos y servicios de la empresa buscando siempre expandir el mercado.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Marketing/Administración de empresas/ afines
<b>Experiencia:</b>	3 años en cargos similares
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar las estrategias de ventas</li> <li>• Proponer la venta de nuevos productos/servicios</li> <li>• Evaluar la rentabilidad de los productos</li> <li>• Proponer políticas de venta y post venta</li> </ul>


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
--	-----------------------------------------

	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>COORDINADOR DE CARTERA</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Gestionar las actividades de facturación asegurando el cobro oportuno de todas las ventas, pago a proveedores,
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Contabilidad/Administración de empresas/afines
<b>Experiencia:</b>	2 años de experiencia en cargos similares. Profesional con conocimiento en sistema de gestión de cartera y facturación.
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y actualizar procedimientos y políticas para la recuperación de cartera.</li> <li>• Monitorear los pagos que se ejecutan</li> <li>• Custodiar los soportes de facturación y cobros</li> <li>• Apoyar al auxiliar de cartera en el proceso de recuperación</li> <li>• Actualizar y llevar adecuadamente el archivo de facturas</li> <li>• Reportería mensual de los estados de cuenta</li> <li>• Actualizar oportunamente la base de clientes y proveedores</li> <li>• Monitorear frecuentemente la mora y comportamiento de pago de los clientes</li> <li>• Conciliar cartera</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>COORDINADOR DE TESORERIA</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Es el responsable de los recursos monetarios de la empresa, monitorea que todos los movimientos estén generados con su respectivo respaldo que garantice la validez de los mismos.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Contabilidad y Auditoria
<b>Experiencia:</b>	1 año en cargos similares

<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar el flujo de caja institucional</li> <li>• Realizar conciliaciones de todos los pagos realizados por la empresa</li> <li>• Apoyar en la construcción y ejecución de planes de contingencia y liquidez</li> <li>• Aprobar las transferencias nacionales e internacionales</li> <li>• Apoyar en la elaboración de plan de pagos para proveedores y clientes</li> <li>• Custodiar los documentos respaldo de las transacciones</li> </ul>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>JEFE DE LOGÍSTICA</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Es el colaborador encargado gestionar el plan de entrega, además también supervisa los gastos de logística y coordina que los despachos se hagan conforme a lo solicitado por los clientes.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Ingeniera Industrial/afines Administración de Inventarios, Sistemas de Calidad,
<b>Experiencia:</b>	2 años en cargos similares
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el talento humano que labora en bodega</li> <li>• Proponer mejoras en procesos logísticos</li> <li>• Reportería de procesos logísticos</li> <li>• Apoyar en la elaboración del plan de ventas</li> <li>• Evaluar la satisfacción del cliente con la entrega del producto</li> </ul>


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>ASESOR LEGAL</b>




<b>Misión del cargo:</b>	Asesora y apoyar a la gerencia en todos los temas que se relacionen al área jurídica garantizando de esta manera el cumplimiento de las actividades apegado a la normativa legal.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Derecho
<b>Experiencia:</b>	2 años en cargos similares
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora y legaliza contratos y convenios requeridos por las distintas áreas de la empresa</li> <li>• Apoya en la elaboración, actualización y reforma de normativa legal interna</li> <li>• Resolver consultas sobre temas jurídicos de las diferentes áreas de la empresa</li> <li>• Elaboración de informes para organismos externos</li> <li>• Llevar a cabo trámites legales en las instancias pertinentes</li> </ul>


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>CONTRALOR</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Se encarga de proponer mecanismos de control que permitan corroborar el cumplimiento de políticas y procesos internos, así como también gestionar la optimización de recursos.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Contabilidad y Auditoría
<b>Experiencia:</b>	3 años en cargos similares
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvaguardar los ingresos y egresos de la empresa</li> <li>• Salvaguardar los activos de la empresa</li> <li>• Evaluar de manera permanente el cumplimiento de los procesos y la normativa.</li> <li>• Proponer mejoras en los procesos de la empresa</li> <li>• Evaluar los posibles riesgos</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>COORDINADOR DE CRÉDITO</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Es el encargado de evaluar el riesgo que conlleva el otorgar determinados créditos mediante un análisis que evalúe varios factores que permitan tener un visión más completo de los clientes.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Administración de empresas/ Contabilidad y Auditoria
<b>Experiencia:</b>	2 años en cargos similares
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar la relación crediticia con el cliente</li> <li>• Evaluar y autorizar los créditos</li> <li>• Gestionar la cobranza</li> <li>• Monitorear la entrega de créditos</li> <li>• Reportería mensual de créditos en mora para recuperación</li> </ul>


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>GERENTE DE TECNOLOGÍA</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Planifica, organiza, dirige y controla los recursos tecnológicos se la organización.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Informática Maestría en Administración y gestión de empresas/Informática/Gestión de proyectos
<b>Experiencia:</b>	3 años en cargos similares

<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a la gerencia en temas de tecnología</li> <li>• Desarrollar el plan de implementaciones tecnológicas</li> <li>• Supervisar el uso e implementación de las tecnologías</li> <li>• Desarrollar estrategias para mantener niveles óptimos en los servicios tecnológicos institucionales</li> <li>• Asesorar en la adquisición de equipos tecnológicos</li> </ul>
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>ASESOR DE CALL CENTER</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Gestionar los requerimientos, reclamos e inquietudes de los clientes respecto a los bienes y servicios que ofrece la empresa
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria incompleta en Administración de empresas/Economía/Finanzas/afines
<b>Experiencia:</b>	1 año en cargos similares
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar los requerimientos y reclamos de los clientes</li> <li>• Asesorar a los clientes en consultas para captar ventas</li> <li>• Identificar potenciales clientes futuros</li> <li>• Realizar campañas de venta en cada llamada</li> <li>• Llevar un registro de los requerimientos solventados, así como de las ventas cerradas por teléfono</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>DESARROLLADOR DE SISTEMAS</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Analizar, desarrollar y optimizar aplicaciones de software para satisfacer las necesidades tecnológicas de la empresa

<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en informática
<b>Experiencia:</b>	2 años en cargos similares
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar soluciones de software</li> <li>• Evaluar e implementar los requisitos o modificaciones de desarrollo en bases de datos</li> <li>• Optimizar aplicaciones implementadas</li> <li>• Resolver problemas relacionados al área tecnológica– aplicaciones</li> <li>• Monitorear el correcto funcionamiento de las aplicaciones</li> <li>• Ejecutar tareas de soporte</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>
	<b>TECNICO DE SOPORTE</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Solventar y direccionar los incidentes referentes a los servicios tecnológicos de la institución.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Sistemas
<b>Experiencia:</b>	2 años en cargos similares
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar la resolución de los incidentes que afecten al normal funcionamiento de la empresa</li> <li>• Gestionar mejoras de quipos para los usuarios</li> <li>• Gestionar los incidentes técnicos hasta su resolución</li> <li>• Coordinar el soporte con proveedores externos</li> <li>• Monitorear la aplicación de cambios en los servicios tecnológicos</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL</b>
	<b>MANUAL ORGANICO FUNCIONAL UNNOPARTS S.A.</b>

	<b>COORDINADOR NACIONAL DE VENTAS</b>
<b>Misión del cargo:</b>	Monitorear las ventas en general y brindar apoyo para los equipos del área comercial.
<b>Formación académica:</b>	Carrera universitaria completa en Marketing
<b>Experiencia:</b>	3 años en cargos similares
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el equipo de ventas</li> <li>• Actualizar y mejorar las estrategias de venta de la empresa</li> <li>• Elaborar un sistema de seguimiento post venta</li> <li>• Monitorear la logística de ventas</li> <li>• Guiar al cumplimiento de metas en cuanto a ventas puesto por la gerencia</li> </ul>

**Fuente:** (Unnoparts S.A., 2019)

**Elaboración:** Autora

### 3.7.6. Propuesta para realizar programas de Inducción y Capacitación al personal

La inducción de personal es un proceso mediante el cual el nuevo colaborador se familiariza con la empresa para el puesto que va a ocupar confianza e impulso para mejorar su rendimiento comprender la cultura de la empresa. Identifique y empodere de los valores y objetivos institucionales.


Según (Chiavenato, 2009) en su libro define al programa de inducción como el entrenamiento inicial destinado a los nuevos colaboradores de la organización de manera que el nuevo integrante asimile la situación, cultura organizacional, aprenda y absorba valores, normas y pautas de comportamiento que la organización considera imprescindibles y relevantes para un buen desempeño y en adelante se comporte como un miembro que porte la camiseta de la organización.

Un programa de inducción está compuesto por 4 etapas que evaluarán los resultados del programa con el fin de aplicar los correctivos necesarios y son los siguientes:

- a) Inducción General. - es aquella etapa en la cual se informa sobre historia, cultura, estructura organizacional con el objetivo de que el nuevo colaborador se interese, asimile y adapte a la organización.
- b) Inducción Especifica. - es aquella etapa en la cual se le proporciona al nuevo integrante la información sobre el puesto a desarrollar con información clara, sencilla y completa, la relación con otras áreas del negocio, funciones, objetivos a cumplir y el sistema a utilizar en las actividades a desempeñar.
- c) Evaluación del Proceso. - es aquella etapa en la cual se evalúa el proceso de inducción con el objetivo de verificar falencias y realizar la retroalimentación adecuada.

**Tabla 14**

*Esquema propuesta de programa de inducción*

		PROGRAMA DE INDUCCIÓN		
		PROGRAMA DE INDUCCIÓN UNNOPARTS S.A.		
ETAPA	ACTIVIDADES DE LA ETAPA DE INDUCCIÓN	TIEMPO DE DURACIÓN	RESPONSABLE	INSTRUMENTOS A UTILIZAR
General	Bienvenida, indicaciones generales	8 horas	Jefe de Talento Humano	Videos, material didáctico
	Historia de la organización			
	Misión y visión de la empresa			
	Valores y productos que presta la empresa			
	Estructura organizacional			

Específica	Presentación y recorrido por las áreas de la empresa	2 horas	Encargado del programa de inducción	Material didáctico
	Presentación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo			
	Información del sistema como herramienta de trabajo			
	Actividades a desarrollar y relación con diferentes áreas			
Evaluación	Aplicación de evaluación	1 hora	Encargado del programa de inducción	Material didáctico
	Análisis de resultados			
	Elaboración de informe de evaluación de inducción			

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora


La capacitación al personal es importante ya que una vez el colaborador se encuentre en la empresa necesitará desarrollar conocimientos y competencias sobre el cargo que desempeña con excelencia ayudando a ser más productivos, creativos e innovadores de manera que contribuyan a mejorar los objetivos organizacionales. Se propone a la empresa que siga los puntos que se describen para desarrollar un programa de capacitación:

- A) Elaborar un DNC (diagnóstico de necesidades de capacitación) que permite identificar en que necesitan capacitarse los colaboradores para cerrar las brechas en sus conocimientos.
- B) Contratar una capacitadora o instructores de ser el caso
- C) Elaborar un cronograma en el cual se establezca las fechas y temas a abordar.

D) Ejecutar el programa

**Tabla 15**

*Esquema propuesta de plan de capacitación*

	PLAN DE CAPACITACIÓN
	ESQUEMA DE PLAN DE CAPACITACIÓN UNNOPARTS S.A.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ACTIVIDADES DE UNNOPARTS S.A.</li> <li>2. JUSTIFICACIÓN</li> <li>3. ALCANCE</li> <li>4. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Objetivos Generales</li> <li>b. Objetivos Específicos</li> </ol> </li> <li>5. ESTRATEGIAS</li> <li>6. TIPO DE CAPACITACIÓN</li> <li>7. MODALIDAD</li> <li>8. CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN</li> <li>9. RECURSOS PARA LA CAPACITACIÓN</li> <li>10. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN</li> <li>11. CRONOGRAMA</li> </ol>	

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

### 3.7.7. Propuesta para un plan de mejora continua para el Sistema de Control Interno

El plan de mejora continua es un proceso que busca cambiar algo, hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable con la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de la organización que ayude a optimizar los resultados deseados.

El Círculo de Deming contiene 4 elementos básicos para un proceso de mejora.

- a) **Planificación (plan):** Establece objetivos, indicadores de medida con los que se evaluarán los resultados.

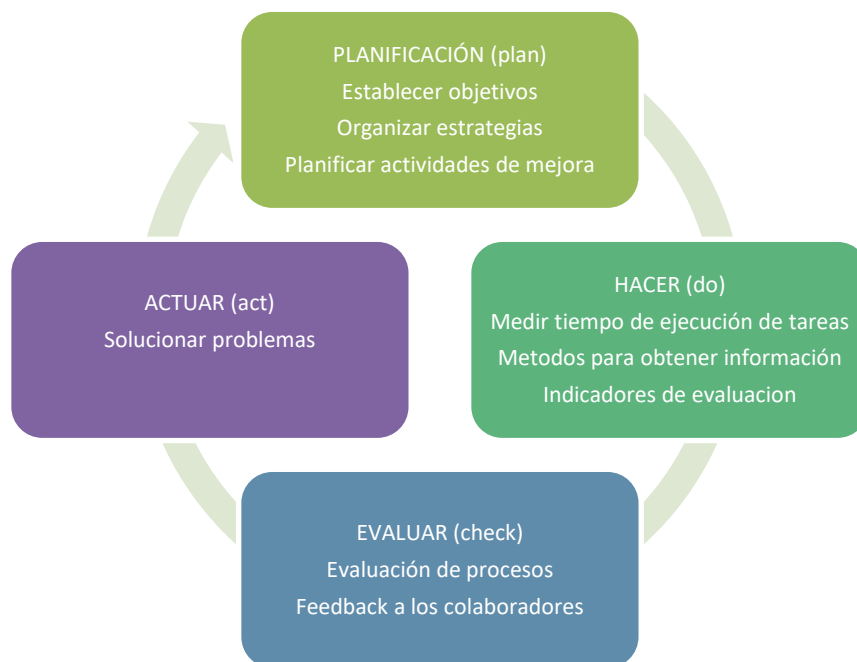


# UCUENCA

- b) **Hacer (do): se aplica lo establecido en el plan de manera exhaustiva y sistemática:** los procesos evolucionan centrandolo la atención en cada una de sus fases y plazos.
- c) **Evaluar (check): verificación de los resultados, realizar** una evaluación de cada una de sus fases
- d) **Actuar (act):** Aun así, los procesos de mejora no son perfectos. **En muchas ocasiones, los resultados obtenidos sacan a la luz nuevos fallos o inconvenientes** que no estaban previstos. En esta etapa, los equipos de trabajo proponen soluciones o alternativas para resolver dichos fallos y, asimismo, dejan testimonio de la experiencia.

## Ilustración 29

*Propuesta para un plan de mejora continua*



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

### 3.7.8. Esquema propuesto para Administración de Riesgos

Se propuso un esquema para la empresa de manera que permita identificar, medir, priorizar, controlar y tratar a los riesgos a los cuales se encuentra expuesta con la finalidad de reducir o mitigar.

#### Ilustración 30

*Esquema propuesto para administrar riesgos*



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

### 3.7.9. Propuesta de un esquema de Matriz de Riesgos

Se propone a la empresa un esquema para elaborar una matriz de riesgos de manera que permita identificar los eventos negativos y aquellas actividades de control que se usarán para mitigar los riesgos.

**Tabla 16**

*Propuesta de un esquema de matriz de riesgos*

		PLAN DE CAPACITACIÓN				
		ESQUEMA DE MATRIZ DE RIESGOS UNNOPARTS S.A.				
COMPONENTES	AFIRMACIONES	RIESGOS Y SU FUNDAMENTO		CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
		RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL		PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS

**Fuente:** Investigación de campo


**Elaboración:** Autora

### 3.7.10. Propuesta de esquema para identificar y valorar riesgos

Se realiza un esquema el cual permita a la empresa identificar los riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos y de la misma manera evaluarlos para tomar las medidas necesarias y mitigar los riesgos.

**Tabla 17**

*Propuesta de esquema para identificar riesgos*

			IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
			ESQUEMA PARA IDENTIFICAR RIESGOS UNNOPARTS S.A.					
PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFFECTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN	TIPO DE RIESGO

# UCUENCA


**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

Escalas de valoración

PROBABILIDAD	
1 BAJO	Su ocurrencia es muy baja
2 MEDIO	Puede ocurrir en algunas ocasiones
3 ALTO	Se espera que ocurra en la mayoría de ocasiones

IMPACTO	
1 BAJO	Se puede controlar a tiempo
2 MEDIO	Se puede controlar con intervención
3 ALTO	Produce grandes pérdidas

PROBABILIDAD	ALTO	3	6	9
	MEDIO	2	4	6
	BAJO	1	2	3
		BAJA	MEDIA	ALTA
		IMPACTO		

**Fuente:** Investigación de campo


**Elaboración:** Autora

### 3.7.11. Procesos de evaluación y supervisión de deficiencias

La organización necesita implementar un sistema de evaluación de procesos, mejora y supervisión de las deficiencias resaltando las áreas en las cuales se está fallando por tal motivo se recomienda los siguientes puntos para generar una mejora: (International Federation of Accountants IFAC, 2012)

**Tabla 18**

*Propuesta de esquema para implementar actividades de control*

	<b>ESQUEMA PARA IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
1. Apoyar los objetivos de la organización		La empresa deberá gestionar los riesgos, cumplir con la normativa, reglas, políticas de manera que se puedan alcanzar los objetivos.
2. Determinar funciones y responsabilidades		La empresa deberá determinar y difundir las diferentes responsabilidades, funciones, dirección a todos los niveles y que todos los empleados colaboren.
3. Promover una cultura motivacional		De manera que motive a los miembros de la empresa a actuar de acuerdo a políticas establecidas del control interno.
4. Vinculación con el desempeño individual		Cada persona debe cumplir con los objetivos de desempeño que han sido asignados de manera que se vinculen con el logro de los objetivos de control interno.
5. Asegurar competencia suficiente		La dirección debe cumplir con las responsabilidades de control interno asociados a las funciones.
6. Respuesta a los riesgos		Los controles deben ser diseñados, implementados y aplicados como respuesta a riesgos específicos, causas y consecuencias.
7. Comunicar periódicamente		La comunicación debe ser realizada a todos los miembros de la empresa de manera que se aseguren

	que el control interno es entendido y aplicado por todos.
8. Seguimiento y evaluación	Se debe aplicar un seguimiento y evaluación de aquellos riesgos que han sido identificados como altos para que el sistema de control interno no sea inefectivo y se mejore.
9. Proveer para la transparencia y rendición de cuentas	Se deberá informar periódicamente los riesgos, estructura y funcionamiento del control interno a las partes interesadas de la organización.

**Fuente:** (Accountants, 2012)

**Elaboración:** Autora

### 3.7.12. Propuesta de metodología para evaluar el Sistema de Control Interno

(International Federation of Accountants IFAC, 2012) señala que un sistema de control interno efectivo debe ser capaz de detectar de manera oportuna los controles existentes tanto individuales y de la organización conjuntamente.


Debe existir un proceso de evaluación de controles de manera que los colaboradores de la organización establezcan sistemas de seguimiento continuo como los que se describen a continuación:

- a. Establecer si el control trabaja de la forma esperada.
- b. Corregir errores determinando la causa de la misma y asegurando que no suceda nuevamente.
- c. Determinar si existen controles obsoletos que impiden mantener un efectivo sistema de control interno.
- d. Evidenciar las correcciones de los controles y comunicar de manera oportuna a los colaboradores.

- e. Sintetizar las fallas de los controles individuales para evaluar el sistema de control interno ya que estas pueden conllevar a detectar deficiencias en el sistema global de control interno.
- f. Incluir resultados de la evaluación del sistema de control interno con procesos de mejora continua de manera que la organización pueda adaptarse a los cambios.

**Tabla 19**

*Metodología propuesta para evaluar el sistema de control interno*

	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
	METODOLOGÍA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO UNNOPARTS S.A.
	1. Conocer a profundidad los procesos que lleva a cabo la empresa para su desarrollo habitual.
	2. Identificar las irregularidades que se están presentando.
	3. Investigar cómo está el funcionamiento actual de los controles internos y de qué manera estos influyen en la información financiera y en la información general de la empresa.
	4. Identificar si una falla en uno de estos controles puede afectar las operaciones de la compañía.
	5. Definir los propósitos de cada uno de los controles.
	6. Llevar a cabo pruebas que permitan conocer si el funcionamiento de los controles es el adecuado.
	7. Evaluar la efectividad de los controles.
	8. Si se encuentran deficiencias trabajar en la mejora o proponer nuevos controles.

**Fuente:** (Accountants, 2012)

**Elaboración:** Autora

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

Al finalizar este proyecto integrador denominado “Evaluación y Propuesta de mejora al Sistema de Control Interno para la empresa UNNOPARTS S.A., período 2018” el cual se realizó en base al Marco Integrado Coso 2013 permitió obtener conclusiones con el propósito de proponer estrategias de mejora que respondan a las necesidades presentadas de manera que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa obteniendo una seguridad razonable, así como a salvaguardar los recursos y mitigar riesgos a los que la organización pueda estar expuesta.

Al desarrollar el presente proyecto integrador se determinó que el control interno es un proceso que involucra a todos los niveles y personal de la empresa, es una herramienta importante cuyo propósito es brindar una seguridad razonable y buscar el cumplimiento de los objetivos con acciones preventivas y correctivas que permitan la mejora continua de la empresa.

Mediante la evaluación al sistema de Control Interno en la empresa Unnoparts S.A. se pudo conocer los procesos, actividades y servicios que la empresa desarrolla pudiendo identificar deficiencias de carácter operativo y administrativos como la inexistencia de procesos que permitan detectar el incumplimiento del código de ética, ausencia de manual de funciones, falta de procesos para la administración de riesgos, controles ineficaces, falta de evaluaciones al sistema de control interno que afecta al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se determinó que el cuestionario de evaluación general al sistema de control interno aplicado obtuvo un resultado del 75,54 % nivel de confianza y 24,46% nivel de riesgo, mientras que en el cuestionario de evaluación específica al sistema de control interno aplicado obtuvo un resultado



del 84,20 % nivel de confianza y 15,80% nivel de riesgo concluyendo de esta manera que los componentes y principios se encuentran en funcionamiento talvez no de manera óptima ya que se necesita mejorar las deficiencias encontradas para alcanzar mejores resultados en la aplicación de los controles.

La empresa Unnoparts S.A. presenta debilidades en algunos procesos en este caso por desconocimiento y falta de manuales de funciones que no han sido establecidos de manera formal en la empresa, en el área comercial se determinó que no cuentan con una segregación de funciones ya que no se encuentran definidas las actividades a realizar de los asesores comerciales generando una deficiencia en los diferentes puntos de venta a nivel nacional.

Los resultados obtenidos al evaluar el área administrativa-financiera determinaron que para el registro de transacciones no cuentan con controles generando un control ineficiente en esta actividad que realiza el departamento contable.

Los resultados obtenidos al evaluar el área de crédito y cartera se verificaron que no cuentan con un manual que describa el proceso o actividades que han sido designadas para los colaboradores del área confundiendo así las actividades con los asesores comerciales.

Al ejecutar la evaluación al Sistema de Control Interno de Unnoparts S.A. el personal permitió que se desarrolle de manera eficiente por la colaboración que se obtuvo, de esta manera se pudo realizar las recomendaciones y la propuesta de mejora de acuerdo a las necesidades de la empresa mediante el establecimiento de procesos, diseños de programas de inducción, esquema de un plan de mejora continua para el control interno, modelo de matriz de riesgos que permitan el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## **Recomendaciones**

Las siguientes recomendaciones son realizadas al finalizar la evaluación al sistema de control interno.

- La empresa Unnoparts deberá revisar y considerar el informe de la evaluación al sistema de control interno presentado e implementar las recomendaciones desarrolladas en la propuesta de mejora para mejorar la eficiencia y eficacia de los controles en las actividades.
- Diseñar y socializar el cronograma para ejecución de las recomendaciones establecidas.
- Realizar evaluaciones periódicas al sistema de control interno cada seis meses para identificar aquellos controles que requieran correcciones.
- Se debe trabajar conjuntamente con los diferentes responsables de los procesos para poder evaluar y responder a los riesgos presentados.
- Capacitar y evaluar a los colaboradores de Unnoparts sobre la normativa interna que se aplica para un mejor cumplimiento de la misma y minimizar los riesgos verificando que el personal cumpla con los lineamientos establecidos en el código de ética.
- Desarrollar un programa de inducción y capacitación al personal de la empresa que les permita adquirir nuevos conocimientos y ser más competitivos.
- Establecer formalmente la estructura organizacional de la empresa para identificar falencias en la asignación de funciones.
- Desarrollar un plan de mejora continua para el sistema de control interno de la empresa.
- Establecer procesos para la administración de riesgos y cumplimiento de objetivos de la empresa.
- Desarrollar una matriz de riesgos que permita identificar y mitigar los mismos para la consecución de los objetivos empresariales.

- Establecer herramientas de apoyo que permitan identificar riesgos en los diferentes departamentos.
- Desarrollar e implementar, técnicas de evaluación y supervisión para la detección de deficiencias que afecten a la compañía.

## Bibliografía

Accountants, I. F. (JUNIO de 2012). *IFAC*. Obtenido de IFAC:

<https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Evaluar-y-mejorar-el-control-interno-en-las-organizaciones.pdf>

Aguirre Choix y Armenta Velazquez. (Marzo de 2012). *Revista El Buzón de Pacioli*. Obtenido de Revista El

Buzón de Pacioli: [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)

Aguirre Choix, R., & Armenta Velazquez, C. E. (2012). LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS. *El Buzón de Pacioli, Año XII*, 1-17. Recuperado el 1 de Abril de 2020, de

[https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)

Álava, N. V. (26 de SEPTIEMBRE de 2017). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO:

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

Ambrosone, M. (Mayo de 2007). *La Administración del Riesgo Empresarial: Una Responsabilidad de*

*Todos El Enfoque COSO*. Recuperado el Abril de 2020, de DocPlayer:

<https://docplayer.es/30962258-La-administracion-del-riesgo-empresarial-una-responsabilidad-de-todos-el-enfoque-coso-fuente-pwc-mario-ambrosone-mayo-2007.html>

Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría Un enfoque integral*. México: Pearson

Educación. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de

<https://skarlethcruzgaitan.files.wordpress.com/2016/04/auditoria-un-enfoque-integral-11ma-ed-alvin-a-arens-randal-j-elder-mark-s-beasley-libro-de-maestrc3ada.pdf>

Auditoría Superior de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos. (Junio de 2014). *Marco Integrado de Control Interno*. Obtenido de Organización de los Estados Americanos:

[http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_mex\\_ane\\_101.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf)

Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno*. Barcelona: Profit. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+coso+2013+PDF&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiKmq-DiJnpAhVhQt8KH4Y4IClkQ6AEISjAE#v=onepage&q&f=false>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO. (Mayo de 2013). *Control Interno Marco Integrado*. Recuperado el 12 de Abril de 2020, de Instituto de Auditores Internos

de España: [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO. (MAYO de 2013). *COSO*.

Obtenido de COSO: [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)

Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno de Chile. (Julio de 2014). *Síntesis de la Actualización del Marco Integrado de Control Interno - COSO I, desde la versión de 1992 a*. Recuperado el Abril

de 2020, de Auditoría Interna de Gobierno de Chile:

<https://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>

Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). (s.f.). *NIA 315*. Recuperado el

28 de ABRIL de 2019, de NIA 315: <https://aobauditores.com/niaspdf/nia315.pdf>

Contraloría General del Estado . (Agosto de 2001). *MANUAL DE AUDITORIA FINANCIERA*

*GUBERNAMENTAL*. Obtenido de Contraloría General del Estado :

<https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf>

Coopers, & Lybrand. (2014). Los nuevos conceptos de Control Interno (Informe COSO). En Coopers, &

Lybrand, *Los nuevos conceptos de Control Interno (Informe COSO)* (pág. 165). Madrid: Ediciones

Díaz de Santos. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA99&dq=Evaluaci%C3%B3n+eficaz+del+sistema+de+control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwip0e-hpeHoAhXIVN8KHZv8Dm8Q6AEILzAB#v=onepage&q&f=false>

Cotaña Mier, M. (Septiembre de 2015). *Control Interno*. Recuperado el Abril de 2020, de Cotana:

<http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Control%20interno%20-%20COSO.pdf>

Deloitte. (Agosto de 2015). COSOMarco de referencia para la implementación, gestión y control de un

adecuado Sistema de Control Interno. *COSOMarco de referencia para la implementación,*

*gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. México, México. Obtenido de

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Escuela de Auditoría. (Junio de 2018). *Escuela de Auditoría*. Obtenido de Escuela de Auditoría:

[https://www.icjce-formacion.es/ckfinder/userfiles/files/ext\\_riesgos\\_corp.pdf](https://www.icjce-formacion.es/ckfinder/userfiles/files/ext_riesgos_corp.pdf)

Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>

Estupiñán Gaitán, R. (2015). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. En R. E. Gaitán, *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna* (pág. 6). Bogotá: Ecoe ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Administracion-de-riesgos-ERM-y-la-auditor%C3%ADa-interna-2da-Edici%C3%B3n.pdf>

Estupiñán Gaitán, R. (2015). Control Interno y Fraudes Análisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos transaccionales. En R. Estupiñán Gaitán, *Control Interno y Fraudes Análisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos transaccionales* (pág. 60). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control-IICO.

Fronti de García, L., & Suarez Kimura, E. B. (14 de Junio de 2008). *Aportes tecnológicos al sistema de Control Interno*. Obtenido de Biblioteca digital de la Universidad de Buenos Aires Argentina: [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cya/cya\\_v14\\_n27\\_03.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cya/cya_v14_n27_03.pdf)

García, M. G. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo editorial Patria. Recuperado el 1 de Abril de 2020, de

[https://books.google.com.ec/books?id=wd7hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbg\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=wd7hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

González Martínez, R. (2014). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de Qualproconsulting S.C.:

<http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7635/1/TESIS%20MAYRA%20PATRICIA%20L UISATAXI%20YAMASQUE.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.

IASSB. (2013). *NIA 315*. Obtenido de NIA 315: <https://aobauditores.com/niaspdf/nia315.pdf>

International Auditing and Assurance Standards Board. (Septiembre de 2013). *Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, otros Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados*. Obtenido de International Federation of Accountants: [https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Manual-de-Normas-Internacionales-de-Control-de-Calidad-Auditoria-Revision-Otros-Encargos-de-Aseguramiento-y-Servicios-Relacionados-Edicion-2013-Parte-I\\_0.pdf](https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Manual-de-Normas-Internacionales-de-Control-de-Calidad-Auditoria-Revision-Otros-Encargos-de-Aseguramiento-y-Servicios-Relacionados-Edicion-2013-Parte-I_0.pdf)

Mantilla B, S. A. (2018). Auditoría del Control Interno. En S. A. B., *Auditoría del Control Interno* (pág. 16). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Marulanda Tobón, L. E. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Obtenido de Contraloría del Gobierno de Colombia: [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)

Mastermoto S.A. (4 de Septiembre de 2018). Fusión por Absorción . Cuenca, Azuay, Ecuador.

Multimotos S.A. (23 de Noviembre de 2011). Constitución de la Empresa. Cuenca, Azuay, Ecuador.

Multimotos S.A. (19 de Octubre de 2017). Cambio de Denominación. Cuenca, Azuay, Ecuador.

OSWALDO FONSECA LUNA. (2011). *SISTEMAS DE CONTROL PARA ORGANIZACIONES*. LIMA: PUBLICIDAD Y MATIZ.

Parra, L. I. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En-contexto*, 129-146. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139>

Pricewaterhousecoopers Ltda. (Noviembre de 2014). *Marco Integrado de Control Interno COSO 2013*.

Obtenido de Pricewaterhousecoopers Ltda:

[https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano\\_2/PlandeDesarrollo\\_0\\_20/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2014/SEMControlAuditorialInterna/COSO%202013%20-%20Marco%20Integrado%20de%20Control%20Interno\\_V2.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_20/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2014/SEMControlAuditorialInterna/COSO%202013%20-%20Marco%20Integrado%20de%20Control%20Interno_V2.pdf)

Rivas Márquez, G. (diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115-136. Recuperado el Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Sabino, C. (1986). *El proceso e investigación*. México: Humanitas.

Salinas, E. S. (16 de Mayo de 2015). Control interno y competitividad organizacional. *Lumina*, 194-213. doi:<https://doi.org/10.30554/lumina.16.1674.2015>

Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. México: Pearson Educación. Recuperado el Abril de 2020, de <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>



Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna. Tercera edición*. México: Pearson Educación.

Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 1-30. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Unnoparts S.A. (Marzo de 2019). *Actividades*. Cuenca, Azuay, Ecuador.

Unnoparts S.A. (2019). *Actividades Unnoparts S.A.* Cuenca.

Unnoparts S.A. (Octubre de 2019). *Mastermoto*. Obtenido de Mastermoto: <https://www.mastermoto.com.ec/>

Whittington, R., & Pany, K. (2012). *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de [https://issuu.com/renanalexibrioneszambrano/docs/principios\\_de\\_auditoria\\_1](https://issuu.com/renanalexibrioneszambrano/docs/principios_de_auditoria_1)

Anexos

ANEXO 1

*Código de Ética*



## CÓDIGO DE ÉTICA

## SECCION I

### DEBERES Y PROHIBICIONES

1. El empleado no debe actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus obligaciones;
2. El empleado debe reconocer la dignidad de las personas, respetar la libertad, la privacidad y las diferencias de identidad;
3. El empleado debe avalar, firmar y aprobar cualquier documento elaborado por otro empleado previa consulta y verificación del referido, asumiendo la responsabilidad, dirección y supervisión que amerite;
4. El empleado debe ofrecer sus habilidades y capacidades en las áreas donde sea competente, evitando pretender ocupar y desempeñar otras tareas en las cuales no tenga preparación ni pericia, por el contrario, remitirá a quien, si esté en condiciones de asumir tal responsabilidad, sin exigir ninguna compensación a cambio;
5. Debe evitar ofrecer comisiones o remuneraciones indebidas o impropias, debe abstenerse de influenciar para obtener trabajos o privilegios;
6. Debe dar estricto cumplimiento a las normas y políticas internas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, anteponiendo al logro de las metas comerciales empresariales o personales;
7. En caso de que el empleado se encuentre expuesto a conflictos de interés, debe exponer o informar explícitamente a las instancias superiores;
8. Dentro de la empresa están prohibidos los actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;
9. Está prohibido el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o favores);
10. Está prohibido laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas y fumar dentro de las instalaciones de la empresa.

## SECCIÓN II

### DE LOS RECURSOS Y ACTIVOS INSTITUCIONALES

Los empleados no deben hacer mal uso de los recursos de la empresa, cuidarán y protegerán los activos, la información, los tangibles e intangibles de propiedad de la empresa.

## SECCIÓN III

### PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE

Con el propósito de que la empresa no se convierta en víctima de actos deshonestos que afecten al patrimonio o pongan en riesgo a los empleados e imagen corporativa; resulta indispensable su prevención.

La empresa no tolerará actos incorrectos o el cometimiento de fraudes, por lo que en caso de ocurrencia se tomarán los correctivos inmediatos, incluyendo la aplicación de las sanciones que ameriten y la denuncia ante las autoridades competentes de ser necesario.

1. Apropiación indebida de recursos: Es la apropiación, desviación, ocultamiento o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la empresa, para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales han sido adquiridos o recibidos. En esta categoría se incluyen, entre otros:
  - a) Hurto en sus distintas clasificaciones.
  - b) Abuso de confianza.
  - c) Desviación o uso indebido de información reservada.
  - d) Malversación, ocultamiento y destino diferente de recursos.
  - e) Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización.
  - f) Apropiación u ocultamiento de dinero, títulos representativos de valor o similares, aún de manera temporal.
  - g) Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros.
  - h) Copia no autorizada de programas, software, activos protegidos por propiedad intelectual.
2. Falsos Reportes: Prácticas tendientes a distorsionar u ocultar la realidad financiera de la empresa, de los empleados o de clientes. Se incluyen como falsos reportes, entre otros:
  - a) Suministrar información falsa o que no corresponda a la realidad personal, de otros empleados o de terceros para encubrir el desempeño deficiente de clientes, para acceder a bonificaciones, beneficios personales, o en favor de terceros;
  - b) Omitir o distorsionar información que de acuerdo con las disposiciones legales o políticas internas, deban difundirse al interior de la empresa, en el mercado o hacia las autoridades de control;
  - c) Utilizar información que induzca al engaño o confusión del empleado, de la empresa o público en general.
3. Incumplimiento de Obligaciones Legales:
  - a) Presentar reportes e informes en fechas posteriores a las determinadas por la autoridad competente;



- b) Presentar reportes en los que se incluya información falsa o inexacta, a sabiendas de la falsedad o inexactitud;
- c) Ocultar deliberadamente información por violaciones legales.

## SECCION IV

### PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

#### Políticas y Procedimientos

1. Las políticas, procedimientos y mecanismos de control interno para la prevención de lavado de activos, financiamiento de terrorismo y otros delitos, serán actualizados permanentemente, en función de nuevos productos y/o servicios, nueva normativa, política interna o cuando las circunstancias así lo requieran;
2. Las políticas, procedimientos y mecanismos de control interno, serán difundidas dentro de la empresa a través de los mecanismos y programa de capacitación dejando evidencia de su difusión y recepción;
3. La información obtenida y generada será reservada y confidencial conforme a lo previsto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.
4. Todos los empleados deben cumplir con lo dispuesto en el Manual, atender los requerimientos del oficial de cumplimiento y colaborar obligatoriamente con éste.

## SECCIÓN V

### SANCIONES

La violación de los preceptos enunciados en el presente documento bien sea por comisión u omisión acarreará la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, sin perjuicio de las acciones de carácter civil o penal a que haya lugar.

Además de las sanciones internas a las que se puedan ver abocados los empleados por el incumplimiento de sus deberes, con base en la normativa vigente, se considera:

- a) Aplicadas por los organismos de control
  1. Por incumplimiento de la entrega de reportes, según el artículo 3 de la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, con multa de quinientos a veinte mil dólares de



los Estados Unidos de América. La sanción no exime del cumplimiento de la obligación.

Para el efecto, la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) informará, en el plazo de cinco días al respectivo organismo de control, con la finalidad de que éste sancione de conformidad con la Ley y la normativa pertinente. En caso de reincidencia dará lugar a la imposición del máximo de la multa prevista.

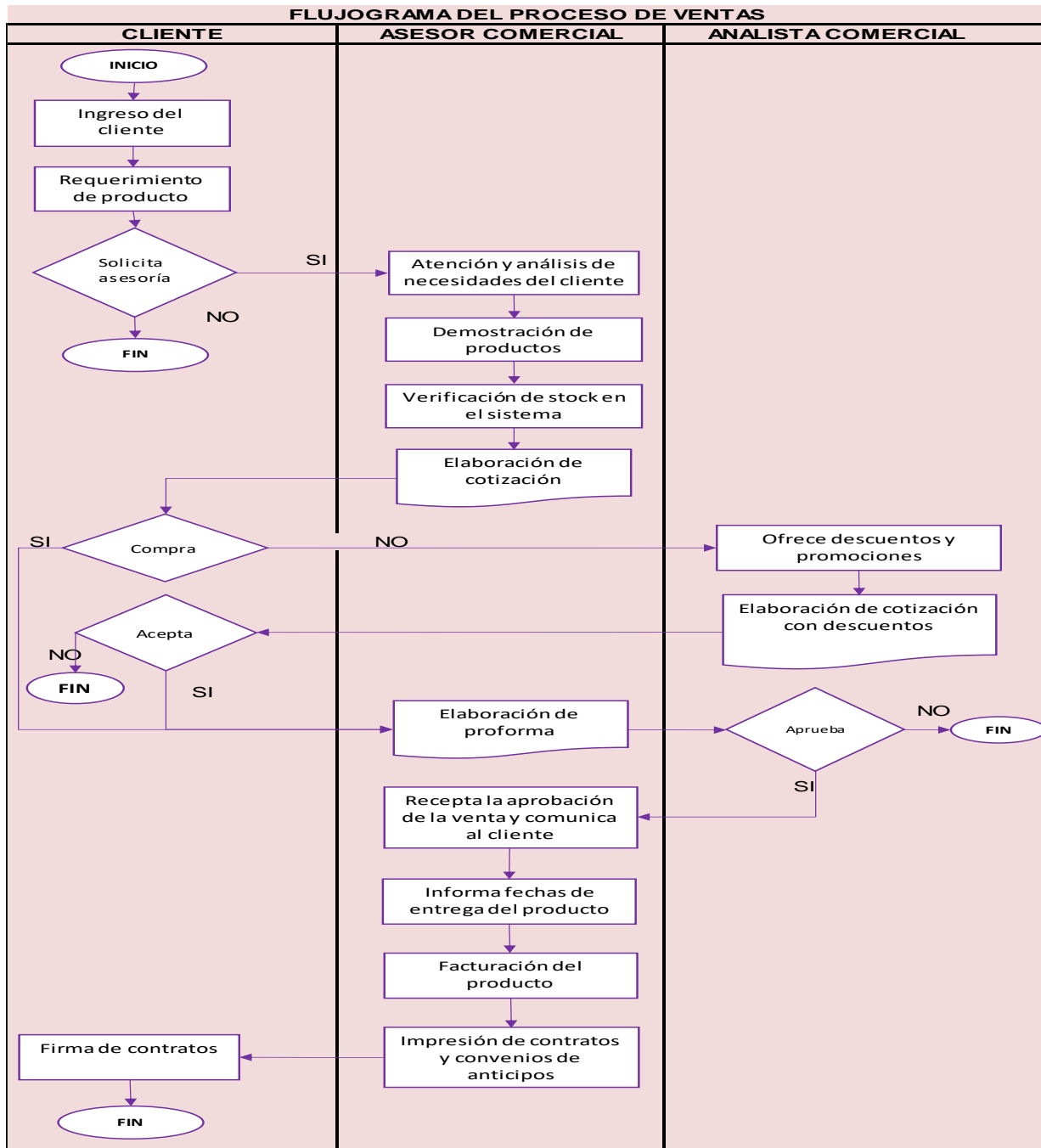
2. Enjuiciamiento penal del empleado responsable de la relación comercial o contractual con el cliente, en el supuesto de ocultar información, reportes falsos referentes a la inexistencia de transacciones inusuales e injustificadas, encubrimiento o cualquier forma de participación en los ilícitos tipificados en la Ley de Lavado de Activos, sea por acción u omisión.
- b) Aplicadas por la Empresa:
1. Por negligencia en el cumplimiento de las políticas, procedimientos y medidas de control que forman parte del Manual, amonestación escrita con copia a la carpeta del empleado;
  2. Por la falta de entrega oportuna de los reportes de información a los organismos de control dentro de los plazos señalados en la normativa vigente, multa de hasta el 10% de la última remuneración mensual.
  3. Por el no reporte de transacciones u operaciones inusuales e injustificadas (en caso de existir) por parte del empleado al oficial de cumplimiento, multa de hasta el 10% de la última remuneración mensual.
  4. Según sea la gravedad del hecho valorado por la Gerencia General podría ser causal suficiente para dar por terminado el contrato de trabajo mediante trámite de visto bueno.

**Fuente:** (Unnoparts S.A., 2019)

**Elaboración:** Autora

## ANEXO 2

### Flujograma del proceso de ventas



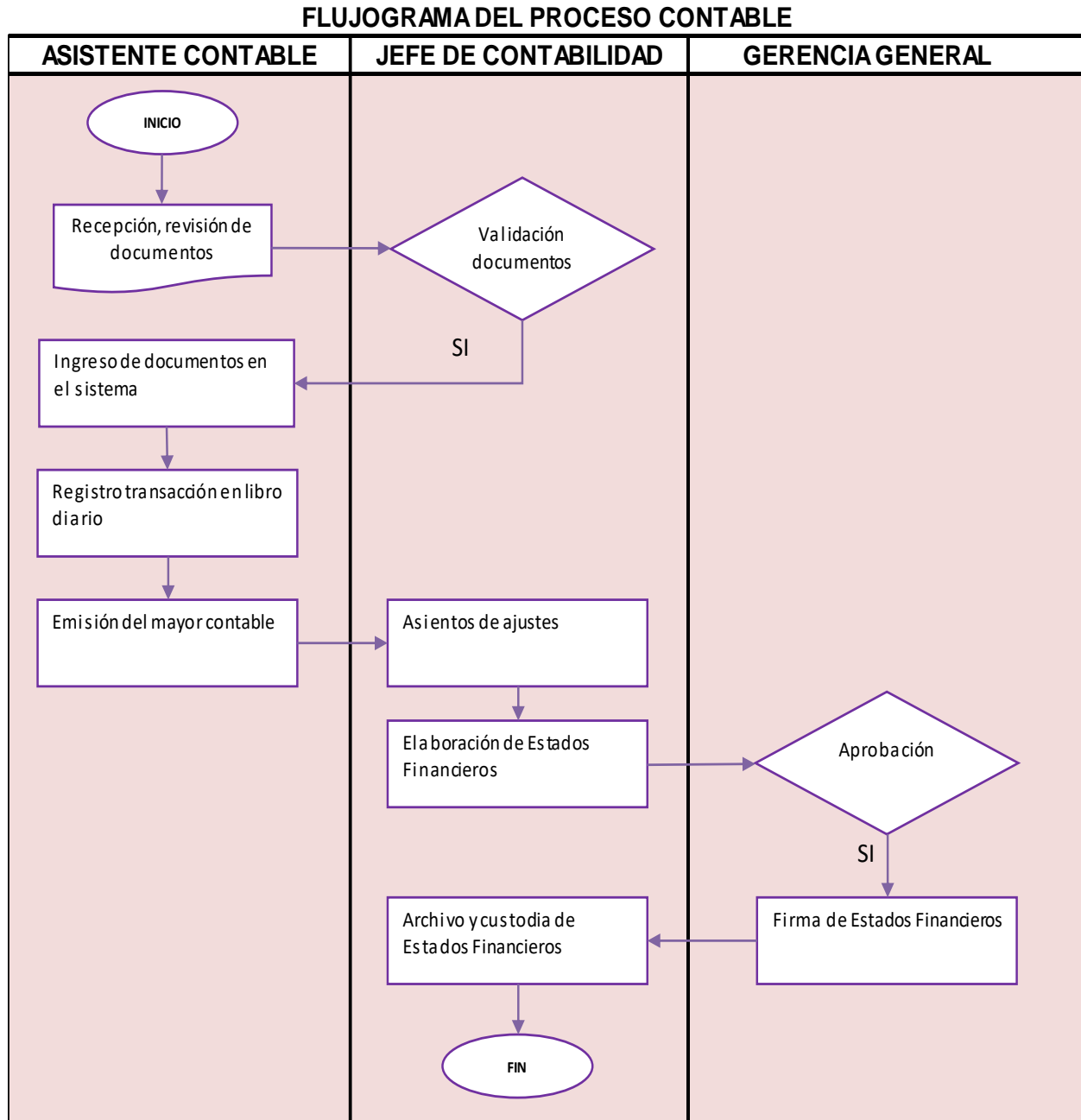
**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora



## ANEXO 3

### Flujograma del proceso contable



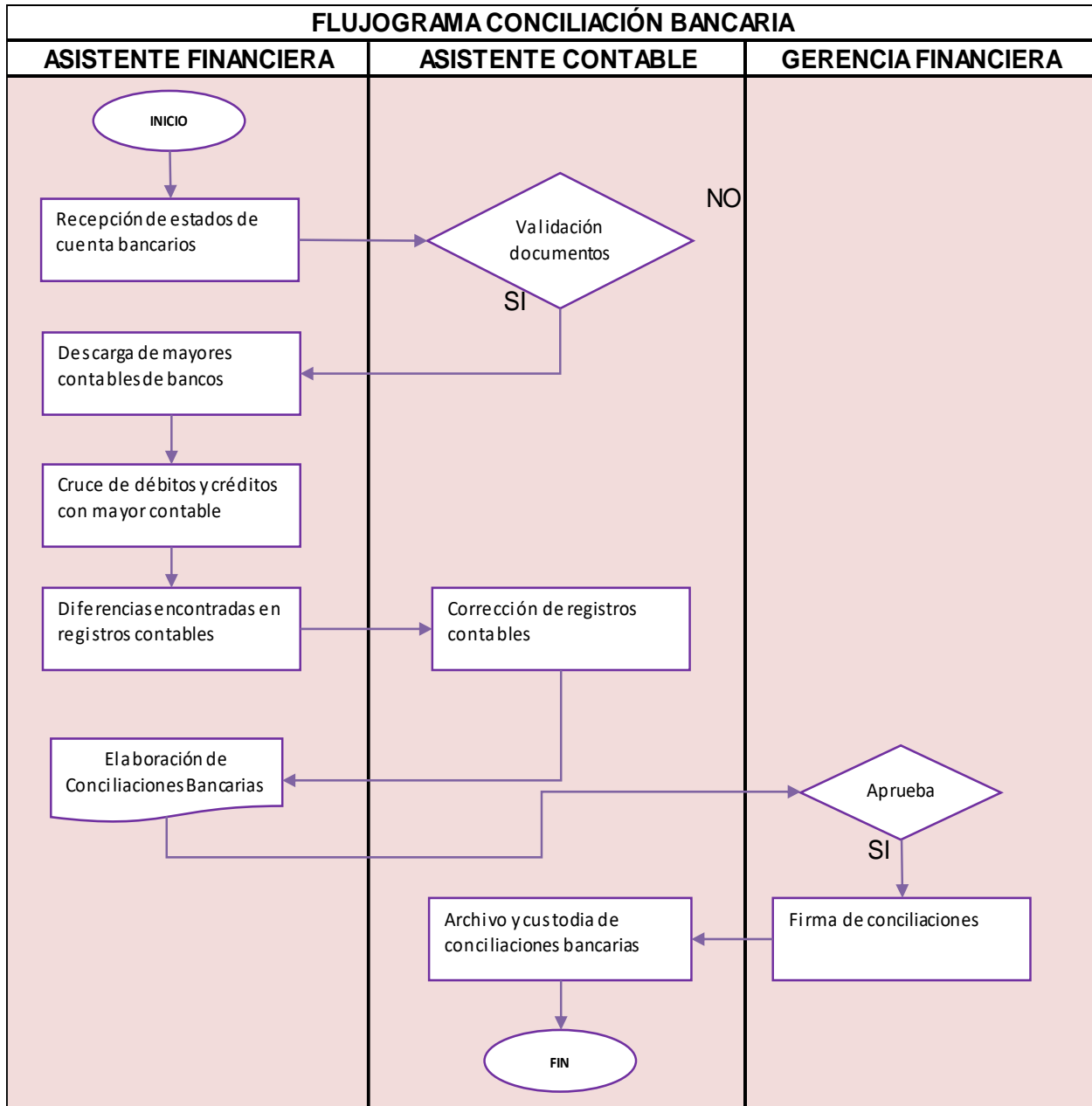
**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora



## ANEXO 4

### Flujograma conciliaciones bancarias

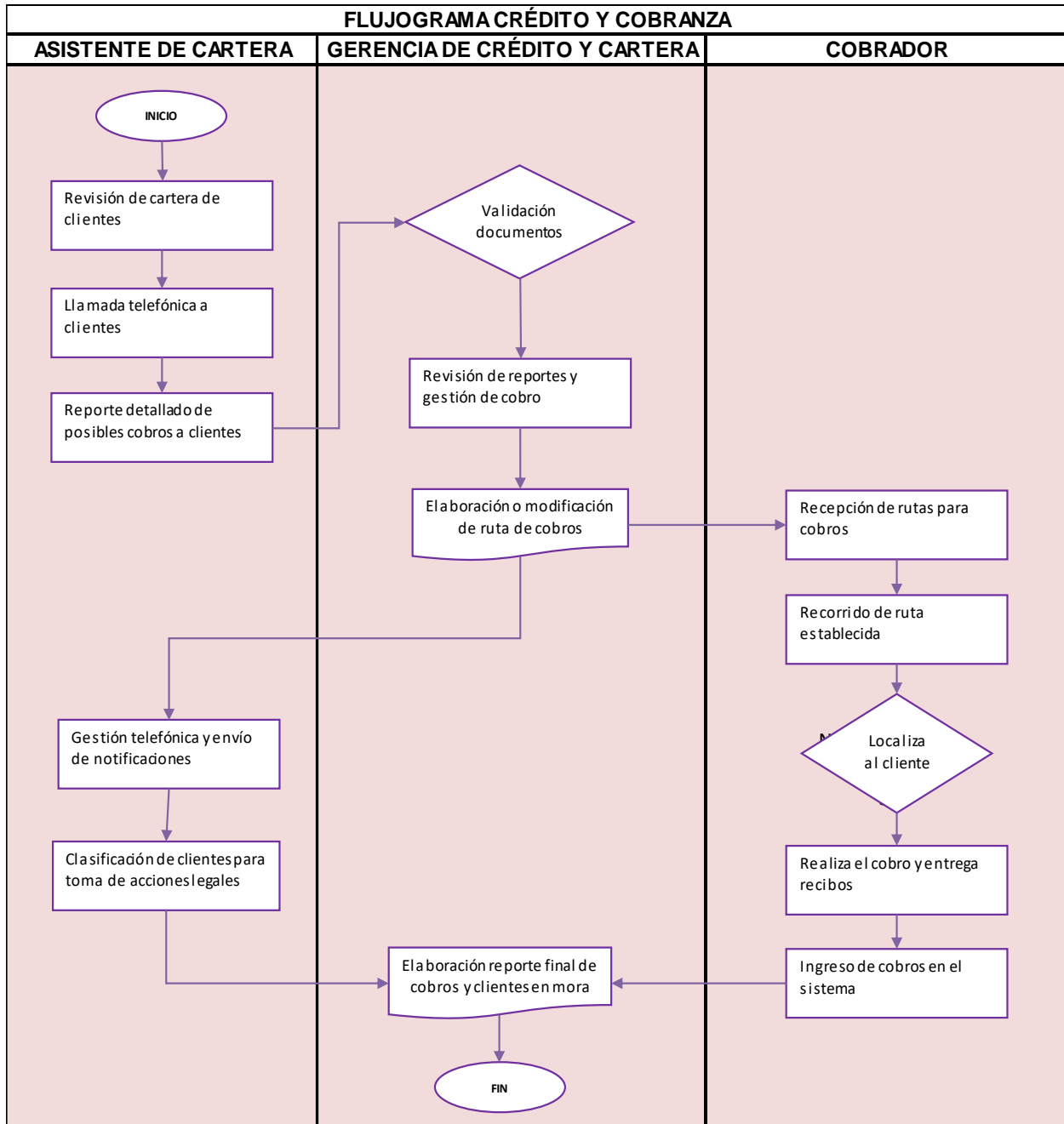


**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## ANEXO 5

### Flujograma del proceso de cobro

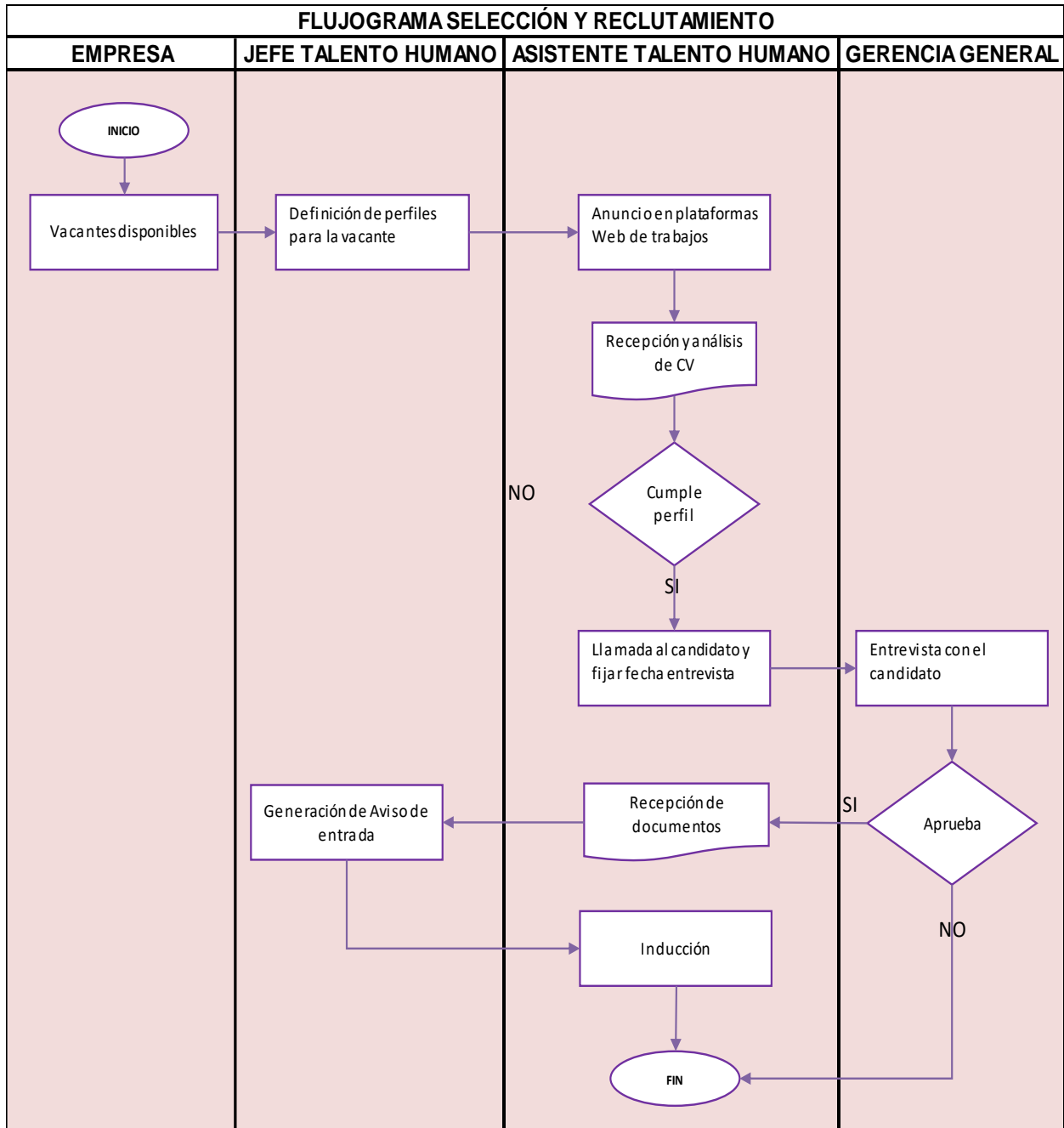


**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## ANEXO 6

### Flujograma del proceso de selección y reclutamiento

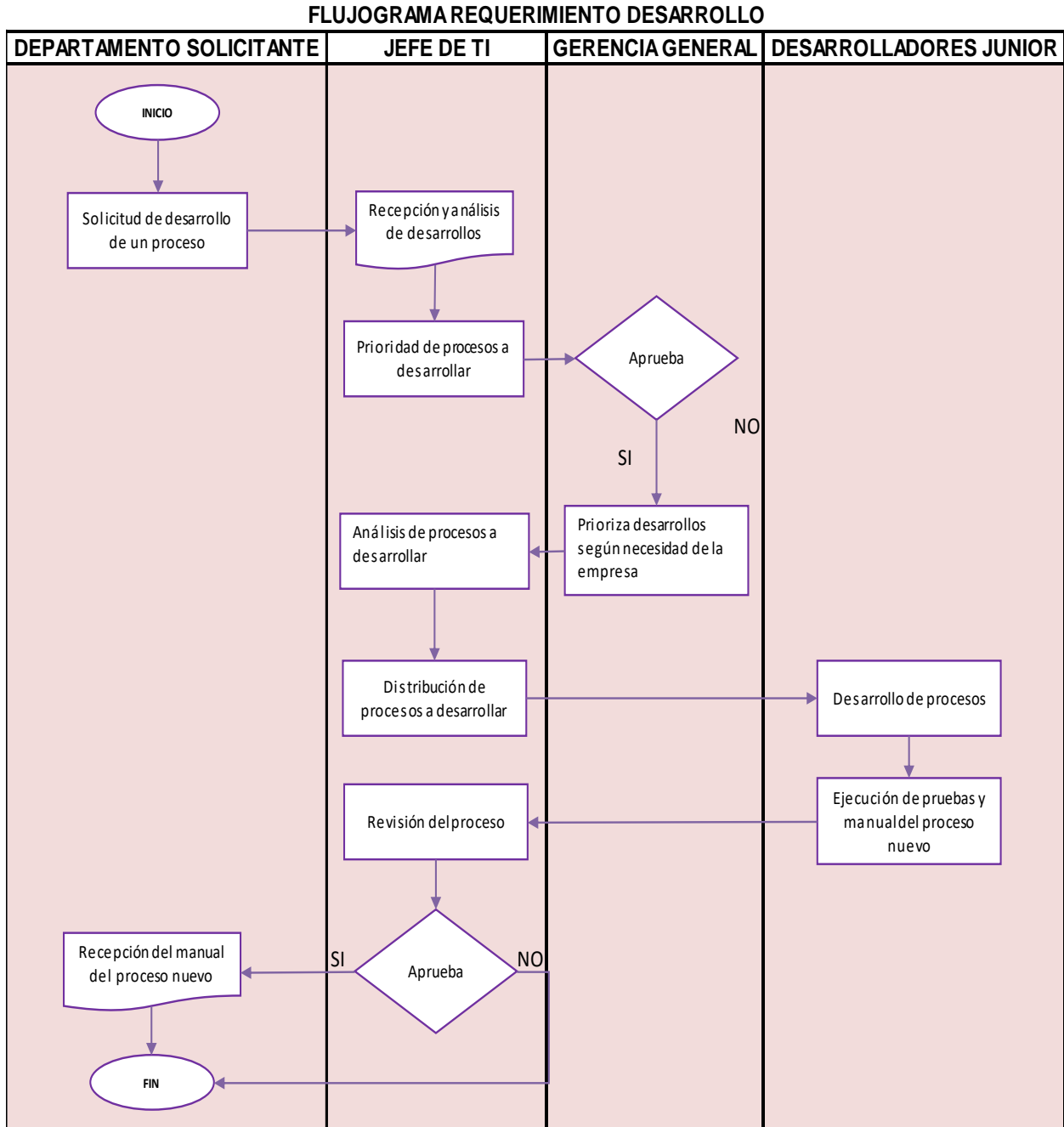


**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## ANEXO 7

### Flujograma del proceso de requerimiento de desarrollos TI



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## ANEXO 8

### Cuestionario General de Evaluación al Sistema de Control Interno

<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:</b>		UNNOPARTS S.A.					
<b>NOMBRE DEL EXAMEN:</b>		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
<b>PERÍODO:</b>		AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018					
<b>PAPEL DE TRABAJO:</b>		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
<b>ENTORNO DE CONTROL</b>							
<b>1</b>	<b>Compromiso con la Integridad y valores éticos</b>						
<b>1.1</b>	¿La organización cuenta con un Código de Ética?	x			10	10	
<b>1.2</b>	¿El Código de ética se encuentra debidamente aprobado?	x			10	10	
<b>1.3</b>	¿Usted conoce el Código de Ética de la organización?	x			10	10	
<b>1.4</b>	¿Se ha difundido y explicado el Código de Ética mediante talleres o reuniones?	x			10	8	Se ha difundido el código de ética hace 3 meses
<b>1.5</b>	¿El código de ética se encuentra disponible para los colaboradores de la organización?	x			10	10	Se encuentra el código de ética en la pizarra informativa de la empresa
<b>1.6</b>	¿Se encuentra descrito de forma clara los principios y normas del código de ética,	x			10	10	El código de ética contiene vocabulario fácil de interpretar

	así como las conductas que no son aceptables?						
1.7	¿Se encuentra establecido los niveles que serán encargados de la difusión, entendimiento y cumplimiento del código de ética?	x			10	8	Un integrante del departamento de talento humano es el encargado de difundir el código de ética sin embargo no existe documento formal en el cual especifique quien será el encargado de este proceso.
1.8	¿Existen políticas o sanciones establecidas ante el incumplimiento del Código de Ética?	x			10	8	Si existen sanciones al incumplir el código de ética sin embargo no existe un documento que especifique las mismas.
1.9	¿Existe un proceso definido para investigar, detectar y documentar el incumplimiento a las normas de conducta y valores éticos?		x		10	0	No existe un proceso definido sin embargo si hay sanciones al incumplir el código de ética.
1.10	¿Se ha establecido los valores éticos como parte de la cultura organizacional?	x			10	10	
1.11	¿Se considera los valores éticos para la selección y reclutamiento de los aspirantes?	x			10	8	Se realizan preguntas que estén de acorde al código de ética
1.12	¿Se realizan actividades que fomentan la integración del personal y favorezcan el clima laboral?	x			10	8	Se realizan eventos para mejora del clima laboral en fechas especiales

	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>				
	<b>Nivel de Confianza</b>	<b>83,3</b>					
	<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>16,7</b>					
<b>2</b>	<b>El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno</b>						
<b>2.1</b>	¿La organización mantiene un sistema de supervisión al sistema de control interno?	x			10	10	El departamento de auditoría interna es el encargado de vigilar que los procesos de control interno se cumplan
<b>2.2</b>	¿Los miembros de la Junta General son independientes a la Dirección?	x			10	10	Son conformados por diferentes personas.
<b>2.3</b>	¿Los colaboradores de la organización conocen las políticas de control interno?	x			10	6	Se ha reestructurado el personal de la empresa y al ser personal nuevo se les instruye después de un mes de su entrada
<b>2.4</b>	¿Está definido y formalizado el nivel de supervisión en los diferentes departamentos de la organización?	x			10	6	Los jefes departamentales son los encargados de sus departamentos
<b>2.5</b>	¿Existe un manual de funciones y responsabilidades de acuerdo a las actividades designadas para cada departamento de la organización?	x			10	8	El manual de funciones se encuentra definido por cada puesto en cada departamento excepto el de tecnología.
<b>2.6</b>	¿Están claramente definidas las políticas que permitan a la dirección y al personal la comprensión y el manejo de control interno?	x			10	8	El manual de funciones se encuentra definido por cada puesto en cada departamento excepto el de tecnología.

2.7	¿El consejo de administración supervisa y evalúa de forma continua el sistema de control interno que mantiene la organización?	x			10	8	El control interno es evaluado y supervisado por auditoría interna
2.8	¿Existe un mecanismo de supervisión del sistema de control interno y con qué frecuencia se desarrolla?	x			10	9	Se evalúa cada 6 meses o cuando Auditoría Externa lo requiere.
2.9	¿Se cuenta con un responsable que supervise el adecuado funcionamiento del sistema de control interno?	x			10	10	Se ha definido un responsable.
2.10	¿Existen planes de mejoramiento ante las deficiencias detectadas?	x			10	10	Se realiza una evaluación y se define el proceso para mejorar las deficiencias encontradas.
2.11	¿Se han establecido indicadores que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos y actividades de control interno?	x			10	10	Se cuenta con un BI que está en constante actualización y personal específico que maneja los datos para verificar cumplimiento de los mismos.
2.12	¿Existe un sistema informático para la administración de información?	x			10	10	Se cuenta con un BI que está en constante actualización y personal específico que maneja los datos para verificar cumplimiento de los mismos.
<b>Total</b>					<b>120</b>	<b>105</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>87,50</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>12,50</b>		



<b>3</b>	<b>La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos</b>						
<b>3.1</b>	¿La estructura organizacional está definida de acuerdo a los objetivos de la organización?	x			10	6	Están reestructurando para estar de acorde a los objetivos
<b>3.2</b>	¿Se han definido rangos de autoridad de acuerdo a la estructura y actividades de la organización?	x			10	10	Se encuentran definidos rangos de autoridad
<b>3.3</b>	¿La organización cuenta con un organigrama aprobado y divulgado a todos los niveles?		x		10	0	No se cuenta con un organigrama
<b>3.4</b>	¿La organización cuenta con un manual que pueda diferenciar claramente funciones y responsabilidades?	x			10	8	Las funciones se encuentran definidas en cada departamento, excepto tecnología.
<b>3.5</b>	¿Las funciones y responsabilidades se encuentran definidos de acuerdo a los objetivos de la empresa?	x			10	10	Se encuentran definidos de acuerdo a los objetivos de la empresa y del cargo
<b>3.6</b>	¿Existen políticas en la organización que aprueben funciones que se requieran de carácter no ordinario?	x			10	5	Existen políticas, pero solo para cargos de jefes departamentales.
<b>3.7</b>	¿Los manuales de funciones y responsabilidades son revisados, actualizados y aprobados por el consejo de administración por lo menos una vez al año?		x		10	0	Los manuales no son revisados,

3.8	¿La organización ha establecido líneas claras de comunicación para la presentación de informes de cada nivel organizativo?	x			10	10	Cada jefe departamental realiza la presentación de informes.
3.9	¿Se realiza una evaluación periódica al cumplimiento de actividades realizadas por los diferentes departamentos?	x			10	10	A fin de mes se realizan evaluaciones para verificar el cumplimiento de las funciones en cada departamento.
3.10	¿Se realiza el seguimiento al cumplimiento de funciones y responsabilidades de los colaboradores?	x			10	10	Cada departamento realiza el debido seguimiento mensualmente.
<b>Total</b>					<b>100</b>	<b>69</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>69,00</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>31,00</b>		
4	<b>La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización</b>						
4.1	¿La organización cuenta con un reglamento interno aprobado y actualizado?	x			10	10	El reglamento interno se encuentra en la pizarra de información de la empresa.
4.2	¿Ha definido la organización políticas y procedimientos para la selección, vinculación, desarrollo, evaluación y remuneración de los colaboradores?	x			10	10	Si, se encuentran definidas políticas para la incorporación de personal de acuerdo al requerimiento que necesita cada departamento.
4.3	¿Se han establecido requisitos o competencias para la selección del personal?	x			10	10	Si, cada vez va mejorando el proceso para la selección de personal.

4.4	¿El proceso de reclutamiento y selección de personal se efectúa de acuerdo al perfil de formación académica y experiencia laboral?	x			10	10	Si, para cada puesto requerido se evalúa la formación académica y experiencia.
4.5	¿Existe evidencia que demuestre que el personal seleccionado posee los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto solicitado?	x			10	10	Si, existe una carpeta por cada colaborador con los cursos realizados y certificados de trabajos anteriores.
4.6	¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa relacionado al puesto para el cual fue contratado?	x			10	5	Si, la inducción es realizada por el responsable de la agencia o matriz después de 2 semanas de ser incorporado a la empresa.
4.7	¿Existe un plan de sucesión temporal o permanente especialmente para cargos críticos?		x		10	0	No existe un plan específico ya que el personal es reemplazado por designación del jefe departamental
4.8	¿La organización cuenta con personas expertas en talento humano que realizan y revisan las evaluaciones aplicadas a los colaboradores?	x			10	10	Se han realizado contrataciones de personal experto en talento humano que realizan evaluaciones.
4.9	¿las evaluaciones realizadas al personal son documentadas y puestas a conocimiento de cada colaborador?	x			10	10	Las evaluaciones son archivadas en cada carpeta del colaborador y enviadas a nivel nacional.

4.10	¿Existe interés por parte de la organización en mantener y capacitar al personal con buen desempeño?	x			10	5	Si, ciertos departamentos han tenido capacitaciones para un mejor desempeño
4.11	¿La organización cuenta con un plan de formación continua, de forma que fortalezca el conocimiento, habilidades y actitud del personal?		x		10	0	No existe un plan de formación continua establecido.
4.12	¿La organización ha establecido políticas y procedimientos para la remuneración de personal?		x		10	0	No existen políticas establecidas respecto a remuneraciones, sin embargo, se analizan los cargos para un aumento de sueldo.
4.13	¿La organización analiza la productividad de los colaboradores para determinar su competitividad en el cargo que desempeñan?	x			10	10	Los jefes departamentales son los encargados de analizar la productividad de cada colaborador a fin de mes.
<b>Total</b>					<b>130</b>	<b>90</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>69,23</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>30,77</b>		
<b>5</b>	<b>La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos</b>						
5.1	¿Se comunica de manera oportuna las metas y objetivos de la organización en cada departamento?	x			10	10	Al principio de cada mes cada jefe departamental indica de manera verbal cuales son los objetivos.

5.2	¿La organización establece compromisos claros y alcanzables de mejoramiento para cada departamento?	x			10	10	Se generan mecanismos de ayuda para mejorar.
5.3	¿Las funciones establecidas para cada puesto son actualizadas y ajustadas de manera periódica?	x			10	8	Se actualiza excepto el departamento de tecnología.
5.4	¿Existe un cronograma de capacitación para el personal?		x		10	0	Solo ciertos departamentos han tenido capacitaciones
5.5	¿Los colaboradores conocen las políticas generales y específicas para el desempeño de sus funciones?	x			10	8	Cada colaborador tiene definido sus funciones
5.6	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de objetivos para evitar malas prácticas por parte de los colaboradores?	x			10	10	Los jefes departamentales son los encargados de analizar la productividad de cada colaborador a fin de mes.
5.7	¿Se cuenta con políticas de acción disciplinaria para las evaluaciones de desempeño aplicadas a los colaboradores de la empresa que se encuentren por debajo de niveles esperados?	x			10	5	Se realizan llamados de atención, pero no están definidas las políticas.
5.8	¿La organización cuenta con procesos de mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno?		x		10	0	Se realiza una evaluación y se define el proceso para mejorar las deficiencias encontradas.

5.9	¿Se otorgan bonificaciones en base a un análisis de desempeño previo a los colaboradores?	x			10	10	Si, se otorga un incremento de sueldo de acuerdo a los cargos y desempeño del personal.
5.10	¿Existen reportes periódicos de cumplimiento que ayuden a medir el cumplimiento de responsabilidades del personal?	x			10	10	A fin de mes se realizan evaluaciones para verificar el cumplimiento de las funciones en cada departamento.
5.11	¿Se evalúa constantemente el cumplimiento de metas de los colaboradores de manera que sus actividades no hayan sido desarrollados en base a fraudes para obtener beneficios?	x			10	10	A fin de mes se realizan evaluaciones para verificar el cumplimiento de las funciones en cada departamento.
<b>Total</b>					<b>110</b>	<b>81</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>73,64</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>26,36</b>		
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>							
6	<b>La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados</b>						
6.1	¿La organización ha desarrollado objetivos estratégicos y operacionales?	x			10	10	Si existen objetivos desarrollados.
6.2	¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?	x			10	10	Si se han difundido para lograr las metas establecidas.

<b>6.3</b>	¿Los objetivos definidos por la organización permiten identificar los riesgos que afecten o amenazan alcanzar los mismos?	x			10	10	Si, se identifican riesgos.
<b>6.4</b>	¿Existe un proceso de administración de riesgos?		x		10	0	No existe dicho proceso.
<b>6.5</b>	¿La organización documenta los riesgos de los principales proyectos y procesos?	x			10	6	Se documenta solo los riesgos que afectaron de manera directa.
<b>6.6</b>	¿Existen planes de contingencia de los principales riesgos y procesos?		x		10	0	No se ha desarrollado planes de contingencia.
<b>6.7</b>	¿Los objetivos generales y específicos son revisados de manera que se pueda verificar su concordancia con el plan estratégico de la organización?	x			10	10	Son revisados para cumplimiento de metas.
<b>6.8</b>	¿Los objetivos estratégicos de los departamentos están alineados con el plan estratégico de la organización?	x			10	10	Si ya que se realizan evaluaciones
<b>6.9</b>	¿Se realiza el seguimiento y evaluación al cumplimiento de los objetivos estratégicos?		x		10	0	No se evalúan las metas.
<b>6.10</b>	¿Los riesgos identificados están relacionados a temas que afecten los objetivos de la organización?	x			10	5	Solo los riesgos que afectan de manera directa.

6.11	¿Los riesgos son analizados en base a la probabilidad e impacto del mismo?	x			10	5	Se analiza solo aquellos que afectan de manera directa.
6.12	¿Los objetivos operacionales de la organización se encuentran establecidos en una base sobre la cual se asignan recursos?	x			10	10	Si
6.13	¿La organización cumple con las normas contables aplicables y actualizadas?	x			10	10	Si
6.14	¿La organización cumple las normas de regulación externa establecidos?	x			10	10	si
<b>Total</b>					<b>140</b>	<b>96</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>68,57</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>31,43</b>		
<b>7</b>	<b>La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar</b>						
7.1	¿La organización cuenta con un sistema de gestión de riesgos que implique a todas las áreas?	x			10	6	Si cuenta, pero solo para los riesgos que afectan directamente al negocio
7.2	¿La organización cuenta con una matriz de riesgos actualizada?		x		10	0	No se cuenta con matriz de riesgos
7.3	¿La organización ha identificado los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de objetivos y metas establecidas?	x			10	5	Solo los riesgos que afectan de manera directa.



7.4	¿La organización analiza la probabilidad e impacto de los riesgos internos y externos identificados?	x			10	5	Se analiza solo aquellos que afectan de manera directa.
7.5	¿La organización cuenta con un manual en el cual se identifique, analice, gestione y mitigue los riesgos en las diferentes áreas?		x		10	0	No existe un manual definido
7.6	¿Se encuentran aprobadas y documentada las respuestas a los riesgos?	x			10	6	Se documenta solo los riesgos que afectaron de manera directa.
7.7	¿La tolerancia al riesgo es analizada adecuadamente y se encuentra debidamente documentada y aprobada?	x			10	6	Se documenta solo los riesgos que afectaron de manera directa.
7.8	¿Se han establecido indicadores que monitoreen la gestión del riesgo en las diferentes áreas de la organización?	x			10	8	Existen indicadores que permiten evaluar si se ha disminuido el riesgo o no
<b>Total</b>					<b>80</b>	<b>36</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>45,00</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>55,00</b>		
8	<b>La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos</b>						
8.1	¿Se realiza evaluaciones para identificar el nivel de exposición y afectación al fraude en cada una de sus áreas?	x			10	8	Se realizan revisiones para identificar fraudes en las agencias.

<b>8.2</b>	¿La organización cuenta con personal debidamente capacitado para evaluar y monitorear el riesgo de fraude?	x			10	10	Existe personal que cuenta con la experiencia para detectar riesgos.
<b>8.3</b>	¿Los incentivos cuentan con una evaluación de riesgo de fraude antes de su aprobación?	x			10	8	Antes de la entrega de incentivos se verifica que todos los procesos se hayan cumplido a cabalidad.
<b>8.4</b>	¿Se realiza el análisis de riesgo de fraude en los diferentes cargos definidos en la organización en especial los de alto nivel jerárquico?	x			10	6	Se realizan evaluaciones y de acuerdo al cumplimiento y verificación del mismo se detectan fraudes.
<b>8.5</b>	¿Se realiza la revisión de los permisos asignados para acceder a los sistemas de información?	x			10	10	Siempre se revisa los accesos designados al personal.
<b>8.6</b>	¿Se mantiene un registro del ingreso de personal autorizado o no en las diferentes áreas de riesgo?	x			10	10	En las áreas importantes no pueden acceder personas no autorizadas.
<b>8.7</b>	¿Se han implementado mecanismos que mitiguen el riesgo relacionado con el fraude?	x			10	8	Se han implementado procesos para evitar el fraude en ciertas actividades.
<b>8.8</b>	¿Se revisa periódicamente que los permisos asignados para acceder al sistema de información corresponden a las funciones y responsabilidades asignadas?	x			10	10	Si se revisa cada 3 meses los permisos asignados.

8.9	¿Existe políticas y niveles de autorización que reduzcan el riesgo de fraude para la compra y venta de activos?	x			10	10	Si existe la debida autorización caso contrario no se puede registrar en el sistema.
8.10	¿La organización cuenta con un proceso que permita identificar las áreas susceptibles al fraude?	x			10	6	Se han determinado procesos, pero no abarcan la totalidad de departamentos.
<b>Total</b>					<b>100</b>	<b>86</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>86,00</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>14,00</b>		
9	<b>La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno</b>						
9.1	¿Al realizar cambios como reestructuración se evalúa el impacto que puede tener sobre el control interno de la organización?	x			10	5	Se ve por la mejora del departamento.
9.2	¿Se identifica, comunica y evalúa los cambios que pueden impactar negativamente los objetivos de la organización?	x			10	5	Se realizan cambios para ir de acorde con los objetivos de la organización.
9.3	¿La organización cuenta con un plan para identificar nuevos riesgos ya sean internos y externos que afecten la operación?		x		10	0	No se cuenta con dicho plan.
9.4	¿La organización considera los riesgos que pueden surgir del crecimiento rápido del negocio, nuevas líneas y nuevas tecnologías?	x			10	5	Se evalúa solo los riesgos que afecten al departamento comercial.

<b>9.5</b>	¿La organización está preparada para adaptarse a cambios inesperados que puedan afectar el control interno?	x			10	6	Se han realizado cambios de los cuales se han conseguido resultados positivos.
<b>9.6</b>	¿Se consideran los riesgos implícitos en los cambios ocurridos en la alta dirección?	x			10	10	Al realizar cambios en la alta dirección se analiza los riesgos que esto puede traer a la empresa.
<b>9.7</b>	¿Existe un plan donde se pueda realizar cambios en los objetivos y metas ante la posibilidad de no poder cumplir los mismos ya sea por factores internos o externos?		x		10	0	No se ha definido un plan.
<b>9.8</b>	¿Para la selección de nuevos colaboradores la organización identifica que el personal esté de acuerdo con su cultura y principios?	x			10	10	El proceso de selección está en constante cambio de acuerdo a la cultura
<b>9.9</b>	¿La organización evalúa el impacto sobre el control interno al realizar cambios en nueva tecnología, adquisición de deuda, cambio de proveedores, adquisición de activos, etc.?	x			10	5	Se evalúa el impacto cuando afecta directamente a las actividades que se desarrollan
<b>9.10</b>	¿Existe un plan de formación para nuevos colaboradores de manera que les oriente a conocer el funcionamiento del sistema de control interno y valores éticos?	x			10	5	Existe una persona que les orienta a conocer los valores éticos.

	<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>51</b>	
	<b>Nivel de Confianza</b>			<b>51,00</b>		
	<b>Nivel de Riesgo</b>			<b>49,00</b>		
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
<b>10</b>	<b>La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos</b>					
<b>10.1</b>	¿Existe una matriz de riesgo para mitigar los riesgos?		x	10	0	No se cuenta con matriz de riesgos
<b>10.2</b>	¿Se han definido los riesgos que deben ser mitigados con controles?	x		10	5	Solo los riesgos que afectan de manera directa.
<b>10.3</b>	¿Existe controles específicos que permitan mitigar los riesgos de nivel crítico e impacto negativo para la organización?	x		10	8	Se realizan las correcciones necesarias.
<b>10.4</b>	¿La organización ha definido políticas o procedimientos que ayuden al cumplimiento de las actividades de control relacionada con los riesgos?		x	10	0	No se cuenta con políticas o procedimientos.
<b>10.5</b>	¿Existen políticas correctivas que ayuden a mejorar el incumplimiento o fallas en las actividades de control establecidas?	x		10	7	Si existen y se da la orden de aplicar las correcciones.
<b>10.6</b>	¿Las actividades de control se han diseñado tomando en cuenta el tamaño, la capacidad y el ámbito en el que se desenvuelve la organización?	x		10	7	Los controles están de acuerdo a las necesidades para un mejor desenvolvimiento.

10.7	¿Las actividades de control se ejecutan considerando las responsabilidades y procedimientos de los colaboradores de la organización?	x			10	10	Los controles están a cargo del responsable del proceso.
10.8	¿Los diferentes departamentos de la organización realizan controles que ayuden a identificar posibles riesgos?	x			10	10	Cada departamento reporta si detectan alguna irregularidad.
10.9	¿Existe personal que supervise las actividades o procesos que están expuestos a riesgos?	x			10	8	El departamento de auditoría interna es el encargado de vigilar que los procesos de control interno se cumplan y revisan posibles riesgos.
10.10	¿La organización cuenta con controles periódicos de las actividades que se realizan en cada área de la organización?	x			10	10	Se realizan evaluaciones al final de cada mes.
10.11	¿Se ha implementado dentro de la organización indicadores de cumplimiento de los controles?	x			10	10	Se cuenta con un BI que está en constante actualización y personal específico que maneja los datos para verificar cumplimiento de los mismos.
10.12	¿Se han implementado acciones correctivas al identificar incumplimiento y/o fallas en las actividades de control establecidas?	x			10	10	Se corrige ya que el error detectado tiene que ser mitigado.
<b>Total</b>					<b>120</b>	<b>85</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>70,83</b>		

		Nivel de Riesgo					29,17
<b>11</b>	<b>La organización define y desarrolla las actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos</b>						
<b>11.1</b>	¿La organización cuenta con sistemas informáticos parametrizados y protegidos de acuerdo a las necesidades que ayuden al desarrollo de las actividades?	x			10	10	Se han contratado programas que ayuden a proteger y mejorar el sistema.
<b>11.2</b>	¿El sistema informático utilizado es óptimo y agiliza los procesos de la organización?	x			10	8	El sistema es óptimo, pero sigue en constante evolución según los requerimientos.
<b>11.3</b>	¿La organización ha implementado controles y parámetros de seguridad en los sistemas de información?	x			10	10	Se cuentan con los controles de seguridad necesarios.
<b>11.4</b>	¿Existe un plan de recuperación (respaldo) ante cualquier ataque externo que pueda sufrir los sistemas de información?	x			10	10	Existen bases de datos protegidas y con un sistema de recuperación de información.
<b>11.5</b>	¿La organización realiza pruebas periódicas de restauración de información de los sistemas de tecnología?	x			10	8	Se realizan pruebas cuando solicita gerencia.
<b>11.6</b>	¿Los sistemas informáticos están desarrollados acorde a las necesidades de la empresa?	x			10	8	Se van realizando cambios según requerimientos
<b>11.7</b>	¿Se cuenta con un plan de recuperación ante un desastre informático?	x			10	10	Se dio un caso de pérdida de información por lo cual se

							implementaron medidas para recuperación de información.
11.8	¿La organización cuenta con un sistema preventivo que proteja de ataques externos a su servidor?	x			10	10	Si, se implementaron sistemas de seguridad.
11.9	¿La organización ha establecido actividades de control con respecto a la infraestructura tecnológica?	x			10	10	Si, la información tiene que ser resguardada.
11.10	¿La organización cuenta con un sistema de seguridad para la información, activos y teléfonos móvil utilizados por los colaboradores?	x			10	10	Si.
11.11	¿La organización cuenta con protocolos que regulan los nuevos desarrollos y/o cambios en los sistemas, asegurando que los mismos correspondan a lo solicitado?	x			10	8	Gerencia designa los procesos que necesitan cambios.
11.12	¿Existen protocolos de seguridad que regulen y evalúen el desarrollo o cambios en los sistemas de información?		x		10	0	No existe.
11.13	¿En el momento que el personal es removido del puesto a otro cargo se realizan actividades de control que permitan	x			10	6	No en el tiempo adecuado, pero si se actualiza



	actualizar el acceso al sistema?						
11.14	¿Los sistemas informáticos están debidamente parametrizados y protegidos de acuerdo a las necesidades de la empresa?	x			10	8	Si, se realizan cambios según los requerimientos de cada departamento.
<b>Total</b>					<b>140</b>	<b>116</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>82,86</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>17,14</b>		
12	<b>La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica</b>						
12.1	¿Las políticas o procedimientos de control interno se encuentran debidamente documentados y socializados?	x			10	5	Se encuentran documentados, pero no socializados en su totalidad.
12.2	¿Los procedimientos y políticas establecidos son entregados formalmente a los colaboradores y se mantiene un registro de respaldo sobre la entrega por parte de talento humano?		x		10	0	No se entrega a colaboradores.
12.3	¿Los colaboradores de la organización pueden acceder a un medio de consulta de los procesos y procedimientos establecidos?	x			10	10	No hay restricción para conocer sobre procesos.

<b>12.4</b>	¿Se han establecido parámetros de tiempo para la aplicación de controles en la organización?	x			10	8	Se deben establecer según la indicación de gerencia.
<b>12.5</b>	¿Se revisa de manera periódica las políticas, procedimientos, actividades de control para determinar correcto funcionamiento?	x			10	9	Se evalúa cada 6 meses o cuando Auditoría Externa lo requiere.
<b>12.6</b>	¿La organización mantiene evidencia de la aplicación de los controles en los procedimientos y distintas áreas?	x			10	10	Se implementa los controles de manera inmediata.
<b>12.7</b>	¿La organización ha designado personal para la revisión oportuna de políticas y procedimientos?		x		10	0	No existe personal designado
<b>12.8</b>	¿El personal designado para la verificación de las políticas y procedimientos se encuentra capacitado?		x		10	0	No existe personal designado
<b>12.9</b>	¿El personal responsable desarrolla las actividades de control de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos?	x			10	10	si
<b>12.10</b>	¿En la organización los cargos de control cuentan con perfiles determinados y definidos?	x			10	10	si

12.11	¿Se realizan pruebas de conocimiento previo a la vinculación de colaboradores a actividades de control que se desarrollan dentro de la empresa?	x			10	8	Se establecen mejoras en el proceso de selección.
12.12	¿La organización aplica medidas correctivas en los tiempos requeridos?	x			10	10	Si, las correcciones tienen que darse de manera inmediata.
12.13	¿Se ha desarrollado indicadores para verificar el funcionamiento y cumplimiento de las actividades de control dentro de la organización?	x			10	10	Se cuenta con un BI que está en constante actualización y personal específico que maneja los datos para verificar cumplimiento de los mismos.
12.14	¿La Organización evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	x			10	10	Se evalúa verificando que estén en desarrollo.
12.15	¿El personal es capacitado continuamente con el fin de adquirir nuevos conocimientos y generar valor agregado a la organización?	x			10	5	Si, ciertos departamentos han tenido capacitaciones para un mejor desempeño
<b>Total</b>					<b>150</b>	<b>105</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>70,00</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>30,00</b>		
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							
<b>13</b>	<b>La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno</b>						
13.1	¿La organización tiene definida la información necesaria ya sea por áreas,	x			10	10	Se cuenta con reportes de procesos importantes en la empresa.

	procesos o actividades para generar reportes internos y externos?						
13.2	¿El sistema de información respalda todos los procesos para generar los reportes y se ajustan a las necesidades de las áreas?	x			10	10	Si cuenta con reportes, se siguen mejorando los reportes de acuerdo a las necesidades.
13.3	¿La organización cuenta con un reglamento de manera que permita el uso correcto de la tecnología?		x		10	0	No se cuenta con reglamento para el uso de tecnología.
13.4	¿La información y comunicación parte del principio de transparencia, generando confianza y responsabilidad entre los grupos de interés?	x			10	10	Si.
13.5	¿Existe un cronograma de actividades para la generación, revisión, presentación y respaldo de reportes?	x			10	10	A fin de mes se realizan reportes para verificación de cumplimiento en cada departamento.
13.6	¿La organización realiza análisis de los beneficios y costos de desarrollar, mantener y administrar la información que se genera dentro de la empresa?	x			10	10	Si, ya que es indispensable que

<b>13.7</b>	¿La organización evalúa la calidad, impacto, veracidad y aplicación de los reportes de información mediante la calificación de los usuarios de los reportes?	x			10	10	Si, ya que los reportes se adecuan de acuerdo a las necesidades.
<b>13.8</b>	¿La organización genera información financiera y no financiera mediante los sistemas tecnológicos permitiendo evaluar el cumplimiento de los controles establecidos?	x			10	10	Si, la información financiera y no financiera se genera mediante los sistemas tecnológicos.
<b>13.9</b>	¿Los reportes generados son oportunos, precisos, reales y confiables de manera que ayuden a una correcta toma de decisiones?	x			10	10	Si, ya que cada reporte está de acuerdo a las necesidades de la empresa.
<b>13.10</b>	¿Los reportes que se generan en la organización son analizados y evaluados por un nivel superior distinto al que genera el reporte?	x			10	10	Si, ya que los reportes se generan para toma de decisiones a nivel superior.
<b>13.11</b>	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	x			10	10	Si.
<b>13.12</b>	¿La organización restringe el acceso a la información	x			10	10	Si, los accesos son de acuerdo a las actividades a realizar.

	confidencial de la empresa de acuerdo al cargo jerárquico?						
13.13	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	x			10	10	Si.
13.14	¿Se cuenta con la información suficiente ya sea interna o externa para la generación de los reportes?	x			10	10	Si, los reportes están de acuerdo a las necesidades.
	<b>Total</b>				<b>140</b>	<b>130</b>	
	<b>Nivel de Confianza</b>				<b>92,9</b>		
	<b>Nivel de Riesgo</b>				<b>7,14</b>		
14	<b>La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno</b>						
14.1	¿Existe una estrategia interna de comunicación en la organización regulado por políticas procedimientos?		x		10	0	No existe una política establecida.
14.2	¿Existe comunicación en todos los niveles de la organización de manera transparente y adecuada?	x			10	10	Si, para el logro de objetivos.
14.3	¿La organización mantiene una comunicación honesta, directa, efectiva y transparente con todos los colaboradores?	x			10	10	Si, ya que una buena comunicación ayuda a cumplir objetivos.

14.4	¿Existe un archivo de la comunicación entre la administración y los colaboradores referente a las operaciones y actividades que se desarrollan dentro de la organización?	x			10	10	Si, todo se encuentra archivado y respaldado.
14.5	¿Los colaboradores de la organización conocen sobre el manejo adecuado de la información confidencial de la empresa?	x			10	7	No todos los colaboradores conocen sobre el manejo información confidencial.
14.6	¿Se comunica, informa y difunde al personal de manera clara y precisa las metas y objetivos de la organización?	x			10	10	Si, para el logro de objetivos.
14.7	¿Existen procedimientos para una oportuna solución de quejas y reclamos por parte de colaboradores, usuarios de información, clientes, etc.?	x			10	6	Se solucionan quejas, pero no existen procedimientos.
14.8	¿Existe confidencialidad al momento de receptor denuncias con la finalidad de evitar conflictos de índole administrativo?	x			10	10	Si, la confidencialidad es parte de los principios que la empresa impulsa.
	<b>Total</b>				<b>80</b>	<b>63</b>	
	<b>Nivel de Confianza</b>				<b>78,75</b>		
	<b>Nivel de Riesgo</b>				<b>21,25</b>		
15	<b>La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno</b>						

15.1	¿La organización da cumplimiento a la normativa vigente interna como externa?	x			10	10	Si.
15.2	¿Se ha definido las políticas y procedimientos que regulen los canales de comunicación como página web y redes sociales?	x			10	10	Si, se cuenta con un procedimiento establecido por el departamento de Marketing.
15.3	¿Se cuenta con un procedimiento formal para dar cumplimiento a los requerimientos legales ya sean internos o externos?	x			10	10	Si, el departamento legal es el encargado.
15.4	¿La organización comunica información relevante y oportuna a grupos de interés ya sean internos o externos?	x			10	10	Si, ya que la toma de decisiones se difunde a los grupos de interés.
15.5	¿Existe políticas o procedimientos definidos para regular el método de comunicación de los usuarios internos o externos de la organización?		x		10	0	No hay políticas definidas.
15.6	¿Se realiza una actualización de riesgos internos y externos que afecten a la organización analizados adecuadamente?	x			10	6	Solo de aquellos riesgos que afecten de manera directa a la empresa
15.7	¿La organización brinda una respuesta oportuna sobre las nuevas reglamentaciones externas que determinen nuevas actualizaciones o	x			10	6	Solo de aquellas que afectan de manera inmediata a la empresa.



	cambios dentro de las políticas internas de la organización?						
15.8	¿La organización cuenta con una página web en la cual se detalle los servicios que ofrece?	x			10	10	Si existe página web.
15.9	¿La organización cuenta con un canal disponible de comunicación de sugerencias?	x			10	10	Si existe buzón de sugerencias.
15.10	¿Los resultados que se obtienen se comunican de manera oportuna ante el consejo de administración?	x			10	10	Si, para toma de decisiones.
<b>Total</b>					<b>100</b>	<b>82</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>82,00</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>18,00</b>		
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>							
16	<b>La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento</b>						
16.1	¿La organización cuenta con una junta directiva compuesta por miembros independientes a la organización?	x			10	10	Si.
16.2	¿Existe auditoría interna que trabaje de manera independiente dentro de la organización?		x		10	0	No, porque depende de lo que gerencia determine.

<b>16.3</b>	¿Se realizan evaluaciones a los componentes de control interno?		x		10	0	No.
<b>16.4</b>	¿La organización aplica evaluaciones continuas a los distintos departamentos para asegurar el cumplimiento de los distintos controles?	x			10	8	Si, se realizan evaluaciones a los distintos departamentos.
<b>16.5</b>	¿La gerencia es informada de deficiencias que se presentan en el control interno para poder reaccionar y tomar decisiones oportunas?	x			10	4	Las deficiencias informadas son aquellas que fueron sugeridas analizar.
<b>16.6</b>	¿La organización considera los cambios internos y externos para seleccionar y desarrollar respuestas oportunas ante dichos cambios?	x			10	6	Solo de aquellas que afectan de manera inmediata a la empresa.
<b>16.7</b>	¿Están capacitados los líderes de las distintas áreas para desarrollar autoevaluaciones de control interno?	x			10	6	No todos los jefes departamentales están capacitados.
<b>16.8</b>	¿La organización cuenta con expertos independientes para realizar evaluaciones al sistema de control interno?	x			10	10	Se cuenta con auditoría externa.
<b>16.9</b>	¿La organización realiza evaluaciones o monitoreos al sistema de control interno de manera formal?	x			10	10	Se realizan evaluaciones.

16.10	¿Se emiten informes acerca del cumplimiento de objetivos de los diferentes departamentos evaluados?	x			10	10	Si los informes se encuentran debidamente archivados.
16.11	¿La gerencia toma en cuenta los informes presentados por los auditores con el fin de tomar medidas correctivas?	x			10	10	Si, el informe entregado por auditoría externa es analizado.
16.12	¿Existe un plan de auditoria desarrollado para áreas específicas en los que los objetivos institucionales no estén cumpliéndose?	x			10	10	
<b>Total</b>					<b>120</b>	<b>84</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>70,00</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>30,00</b>		
17	<b>La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda</b>						
17.1	¿Los resultados de las evaluaciones realizadas se presentan ante la dirección y concejo de administración?	x			10	10	Cada informe es entregado a la junta directiva.
17.2	¿Los resultados y las deficiencias de control interno son comunicados de forma oportuna a los niveles involucrados para aplicar medidas correctivas?	x			10	10	
17.3	¿Se elaboran planes de acción que ayuden a resolver las deficiencias detectadas en las evaluaciones?	x			10	6	Se resuelven las deficiencias, pero no existen planes.

<b>17.4</b>	¿Los planes de acción son debidamente revisados y evaluados por parte de los encargados del proceso antes de su aprobación formal?	x			10	6	Se realiza solo en ciertos departamentos.
<b>17.5</b>	¿Los programas de acción son realizados con los responsables de los procesos y cuentan con la fecha de implementación?	x			10	8	Los responsables son los encargados de que el proceso se implemente en el tiempo acordado.
<b>17.6</b>	¿La administración monitorea si las deficiencias de control interno son corregidas y comunicadas oportunamente a los niveles involucrados?	x			10	10	Solo de aquellas que afectan de manera inmediata a la empresa.
<b>17.7</b>	¿Existe un seguimiento a la implementación de las acciones correctivas generadas por las evaluaciones previas por parte de los responsables?	x			10	4	Existe seguimiento, pero no mediante evaluaciones.
<b>17.8</b>	¿La alta dirección toma acciones correctivas cuando los responsables del proceso no implementen acciones correctivas a las cuales se han comprometido?	x			10	10	La implementación tiene que ser en el tiempo establecido.
<b>17.9</b>	¿El concejo de administración realiza el monitoreo constante al sistema de control interno de la organización?	x			10	10	

17.10	¿Los informes de resultados obtenidos de las evaluaciones es presentado a la gerencia y a la junta de socios?	x			10	10	Todo informe es presentado a la gerencia y junta de socios.
<b>Total</b>					<b>100</b>	<b>84</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>84,00</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>16,00</b>		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## ANEXO 9

### Cuestionario Específico de Evaluación al Sistema de Control Interno área Comercial

<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:</b>		UNNOPARTS S.A.					
<b>NOMBRE DEL EXAMEN:</b>		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
<b>PERÍODO:</b>		AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018					
<b>NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:</b>		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
<b>COMPONENTE:</b>		DEPARTAMENTO COMERCIAL					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Pond.	Calif.	Obs.
		SI	NO	N/A			
1	¿Existe un manual de todos los procesos que se realizan para la venta de mercadería?		x		10	0	
2	¿Los descuentos y devoluciones otorgados a los clientes son autorizados por el gerente?	x			10	10	Se necesita la autorización de gerencia general o del coordinador de ventas.
3	¿Los ingresos provenientes de las ventas al contado o con tarjeta de crédito son reportados?	x			10	10	Se reporta el mismo día o máximo hasta las 11:00 am del día siguiente.
4	¿Se cuenta con un archivo de las ventas realizadas?	x			10	9	El archivo lo mantienen virtual cada analista.
5	¿Se realizan reportes de ventas?	x			10	10	Cada mes se realiza.
6	¿La persona encargada de la facturación es diferente a la que revisa la salida del producto?		x		10	0	El vendedor es quien factura y entrega mercadería
7	¿Se envían copias de las facturas de las ventas a crédito al departamento de cartera para la gestión de cobro?	x			10	10	Si todos los documentos son enviados a matriz.
8	¿La mercadería se encuentra debidamente ubicada?	x			10	7	Los modelos nuevos y con descuento se encuentran visibles al público.

9	¿Los asesores comerciales cuentan con una base de datos actualizada de los clientes?	x			10	10	La información ingresada se registra en la base de datos.
10	¿Se registra el nombre del asesor comercial o persona que realizó la negociación en las facturas de ventas?	x			10	10	Cada vendedor cuenta con un código para proceder con el cálculo de comisiones.
11	¿Las actividades para cada asesor comercial se encuentran definidas?	x			10	6	Cada asesor comercial tiene sus actividades, pero puede realizar otras distintas a las definidas.
12	¿El departamento ha establecido metas a cumplir?	x			10	10	Las metas son establecidas a principio de mes.
13	¿Existen incentivos por el cumplimiento de metas establecidas?	x			10	10	Se entregan premios mediante sorteo a quien haya cumplido las metas establecidas.
14	¿Se realizan planificaciones conjuntamente con los asesores comerciales y analistas para cumplimiento de metas de ventas?	x			10	10	Si, se planifica.
15	¿Se han definido parámetros sobre multas y sanciones por incumplimiento de funciones?	x			10	10	Si, se han establecido.
16	¿Se han establecido estrategias de cumplimiento del presupuesto de ventas mensual?	x			10	10	Si hay estrategias.
17	¿Se revisa de manera continua el cumplimiento de las actividades realizadas por cada uno de los asesores comerciales?	x			10	7	Se realiza evaluación general
18	¿Se realiza un análisis de clientes de acuerdo al flujo de compra anual como estrategia de cumplimiento de objetivos?		x		10	0	No.

19	¿Se realizan estudios a las empresas que son competencia?	x			10	5	Solo de algunas.
20	¿Existe un responsable que revise las proformas y ganancias de montos relevantes?	x			10	10	El coordinador de ventas se encarga de este proceso.
21	¿Existe un respaldo de la información de los clientes contenida en la base de datos de la empresa?	x			10	10	La información ingresada se registra en la base de datos.
22	¿Existe un plan de capacitación que ayuden a los asesores comerciales a adquirir destrezas y nuevos conocimientos para desempeñar mejor sus funciones en el área de ventas?	x			10	10	Los analistas se encargan de capacitarles.
23	¿Se realiza una evaluación periódica a los proveedores de motocicletas?	x			10	7	Se evalúa de acuerdo a la capacidad de entrega de pedido.
24	¿Los proveedores cumplen con el tiempo acordado para la entrega del producto?	x			10	7	La mayor parte del tiempo
25	¿Se realizan frecuentes informes sobre el stock, riesgos o asuntos de importancia con el fin de conocer el rendimiento del departamento comercial?	x			10	10	Se realiza evaluación general para conocer el rendimiento del departamento.
26	¿Las transacciones realizadas por los asesores comerciales tienen la debida documentación de respaldo?	x			10	10	Cada transacción cuenta con su respaldo.
27	¿Se mantiene un archivo de fichas técnicas, certificados de calidad de las diferentes marcas de motos?	x			10	8	Si, lo mantiene conjuntamente con el departamento de marketing
28	¿Las facturas se realizan al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	x			10	10	Las facturas son ingresadas de manera inmediata.



29	¿Existe una evaluación y control de motocicletas en mal estado?	x			10	8	Existe control de las motos en mal estado.
30	¿Se realizan comparaciones de precios con dos o más cotizaciones antes de tomar una decisión de compra?	x			10	6	Existen contratos con las marcas más vendidas
31	¿Existe un control, análisis de stock y rotación de motocicletas?	x			10	10	Cada analista se encarga de verificar esta información.
32	¿Existe dentro del área un encargado de supervisión de actividades y de analistas comerciales?	x			10	10	Existe un coordinador de ventas.
33	¿El gerente comercial conoce y evalúa el desempeño de cada uno de los colaboradores del departamento?	x			10	10	Si a fin de mes.
34	¿Existe una gestión adecuada al control del proceso de facturación, despacho y servicios vendidos?	x			10	6	Realizan gestiones solo hasta el momento de la facturación.
35	¿Existen reportes de ventas detallados y correctamente archivados por los colaboradores encargados para su posterior evaluación?	x			10	10	Si, son archivos digitales.
36	¿Existe un procedimiento interno para la evaluación del cumplimiento de presupuesto de venta de cada uno de los analistas comerciales?	x			10	10	Si se maneja a fin de mes mediante el BI.
37	¿Existen mecanismos adecuados que garanticen las ventas a crédito?	x			10	8	Si existe y lo realiza el departamento de ventas con crédito.
38	¿La empresa posee un plan de contingencia en caso de suscitarse errores en el despacho del producto?	x			10	7	Las motos tienen un motor y chasis únicos por lo que se revisa el físico contra factura.

39	¿Se tiene diseñadas estrategias de venta para cubrir las zonas asignadas en el mercado, tanto rural como urbano?	x			10	10	Cada analista se encarga de verificar esta información.
40	¿Existen un plan de capacitación permanente a vendedores en temas relacionados a sus funciones?	x			10	5	Hay vendedores que desconocen algunos procesos.
41	¿Existe segregación de funciones de despacho, facturación, contabilidad y cobranzas?		x		10	0	Los vendedores se encargan de todo el proceso desde la venta del producto
42	¿Se verifica que las facturas tengan los requisitos que señala el reglamento de comprobantes de venta, retención y demás documentos complementarios?	x			10	10	Si, esta predeterminado en el sistema.
43	¿Se verifica que el valor de venta con la ganancia sea el correcto en la factura?	x			10	10	El sistema esta predeterminado.
44	¿Se verifica que los precios de facturación estén debidamente aprobados?	x			10	10	Si mediante BI.
45	¿Se controla que las facturas de venta estén debidamente numeradas?	x			10	10	Al ser automático la asignación de la numeración no se revisa
46	¿Se conserva los ejemplares de las facturas anuladas?	x			10	10	Se mantiene un archivo digital, y se refleja en el BI.
47	¿Existe una persona autorizada para aprobar notas de crédito?	x			10	10	Los analistas son los encargados.
48	¿Los despachos de mercadería se realizan únicamente con facturas?	x			10	10	sí caso contrario no podría identificar las motos.
49	¿Cuentan con copias de las actas entrega de las motocicletas a los clientes?	x			10	10	Cada agencia mantiene su archivo.

# UCUENCA

50	¿Se compara las facturas con el reporte de ventas para verificar que toda la mercadería haya sido entregada?	x			10	8	Se verifica al realizar el inventario
51	¿Existen normas o procedimientos a seguir respecto a devoluciones?	x			10	10	Se mantiene un proceso dependiendo del caso.
52	¿Existe alguna cobertura de seguros para mercadería de motocicletas en tránsito?	x			10	10	Se cuenta con seguro.
53	¿Los descuentos especiales se realizan al momento de la facturación?	x			10	10	Cada descuento es aprobado antes de la facturación.
54	¿Existen mecanismos de control que aseguren que todos los pedidos sean facturados adecuadamente?		x		10	0	No existe el mecanismo
<b>TOTAL</b>					540	444	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>82,22</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>17,78</b>		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## ANEXO 10

*Cuestionario Específico de Evaluación al Sistema de Control Interno área Administrativo-Financiero*

<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:</b>		UNNOPARTS S.A.					
<b>NOMBRE DEL EXAMEN:</b>		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
<b>PERÍODO:</b>		AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018					
<b>NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:</b>		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
<b>COMPONENTE:</b>		DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Pond.	Calif.	Obs.
		SI	NO	N/A			
1	¿La contabilidad se basa en los principios de contabilidad generalmente aceptados?	x			10	10	Si.
2	¿Se aplican de manera eficiente las NIIF?	x			10	8	Se adapta según cambios de las NIIF
3	¿Dispone de un sistema contable automatizado de acuerdo a las necesidades?	x			10	8	Se implementan cambios cada que se necesita
4	¿El sistema contable garantiza que no se alteren los datos ingresados?	x			10	10	El período contable es cerrado para evitar cambios en la información ingresada.
5	¿Existe una guía para el ingreso de datos al sistema contable?	x			10	4	La contadora o coordinador contable dan las instrucciones de cómo realizar registros
6	¿Todas las transacciones son registradas de manera oportuna en el sistema contable?	x			10	10	Cada transacción se registra en el momento preciso.

7	¿Se controla la contabilización diaria de las operaciones?	x			10	6	Es responsabilidad de cada asistente contable.
8	¿Se realizan evaluaciones de cumplimiento para verificar que se cierren a tiempo los procesos del área contable?	x			10	10	Cada proceso tiene que ser cerrado a fin de mes.
9	¿Se realizan informes y análisis financieros de manera que faciliten la toma de decisiones?	x			10	10	La contadora y analista financiera presentan informes el 12 de cada mes.
10	¿Existe una debida separación de funciones entre autorización, registro y custodia de los registros contables?	x			10	2	La autorización es de parte del contador, el registro y custodia del asistente contable.
11	¿Se cuenta con el personal adecuado y capacitado para realizar los registros contables?	x			10	10	Cada integrante está debidamente preparado para su puesto y otros.
12	¿Los comprobantes ingresados en el sistema contable llevan la firma o nombre de la persona que lo realizó?	x			10	10	Si, el sistema le asigna automáticamente el registro.
13	¿Las transacciones registradas cuentan con la debida documentación de respaldo?	x			10	10	Cada registro necesariamente debe tener un respaldo, caso contrario no se ingresa.
14	¿Disponen de medios necesarios y espacio físico adecuado para archivo y conservación de la documentación?	x			10	5	Se está implementando el espacio adecuado
15	¿El archivo con registros contables permanece ordenado cronológicamente?	x			10	5	La mitad del archivo no se encuentra en orden cronológico.

16	¿La documentación se conserva por el tiempo que exige la ley?	x			10	10	Si, el año pasado se destruyó archivo del 2012 para atrás.
17	¿Se conservan los comprobantes que han sido anulados por errores?	x			10	10	Si, se encuentran en el archivo.
18	¿Las diferencias en las conciliaciones son regularizadas de manera inmediata?	x			10	10	Si, ya que sin eso no se puede concluir las conciliaciones.
19	¿Existen controles que garanticen la seguridad y acceso a la información?	x			10	10	Cada integrante cuenta con usuario y contraseña.
20	¿Existe un manual de todos los procesos que se realizan en el área?	x			10	4	Se cuenta con algunos, no todos los procesos cuentan con manual.
21	¿Existe un reglamento para el manejo de las diferentes cajas a nivel nacional?	x			10	10	Si, se cuenta con un manual y recordatorio.
22	¿Se verifica las firmas y la identidad de los clientes que realizan depósitos en las cuentas de la empresa?	x			10	10	Si, al realizar las confirmaciones.
23	¿Cuándo existen depósitos de cantidades considerables de dinero se verifica de donde provienen los fondos?	x			10	10	Por lo general al pagar en efectivo se verifica la persona que realizó la transferencia
24	¿Se realiza el arqueo de cajas diariamente?	x			10	10	Todos los días se cuadra la caja.
25	¿Se ha establecido un proceso para sobrantes y faltantes en las cajas? ¿Cuál es?	x			10	10	Sobrantes se envía a otros ingresos y faltantes se firma una carta de autorización al responsable

26	¿Se restringe el acceso a la información de las claves de bóvedas y cajas fuertes?	x			10	10	Las claves mantienen el jefe de agencia y la asistente administrativa.
27	¿Se lleva un registro de las personas que interfieren en el área de cajas?	x			10	10	Si ya que depende del usuario se registra la información.
28	¿La información contable está restringida para personal no autorizado?	x			10	10	Si por el permiso que se otorga desde el departamento de sistemas.
29	¿Cada asiento contable que se registra tiene su debido respaldo físico?	x			10	10	Cada transacción mantiene su documento de respaldo.
30	¿El departamento financiero controla los asientos contables que se realizan?		x		10	0	No se realiza ese control
31	¿El jefe financiero conoce todos los procesos de la empresa para realizar un adecuado registro contable?	x			10	10	Si.
32	¿Existe un control secuencial y archivo de cheques anulados?	x			10	10	Se mantiene en el archivo.
33	¿Existe un control de los cobros realizados en efectivo?	x			10	10	Se entrega un comprobante por cada cobro.
34	¿Se realizan conciliaciones bancarias? ¿Con que frecuencia?	x			10	5	Se realiza cada fin de mes
35	¿El departamento financiero cancela oportunamente las obligaciones contraídas con instituciones financieras?	x			10	6	Hay vencimientos y se solicita una extensión de tiempo.

36	¿Se concilia los saldos de proveedores con la información que se mantiene en el sistema?	x			10	10	Cada factura a pagar para proveedores se concilia.
37	¿Las adquisiciones de motos se registran al momento de su ocurrencia?	x			10	10	Si.
38	¿El acceso para anulación de facturas está restringido para las personas encargadas de facturación?	x			10	10	Solo la asistente y el coordinador contable tienen acceso para realizar anulaciones.
39	¿Se da el seguimiento adecuado a la recepción de facturas; para evitar la anulación de las mismas?	x			10	10	Si ya que sin autorización no se realizan anulaciones.
40	¿El proceso de recepción y seguimiento a retenciones se realiza de manera eficiente?	x			10	10	Si, la persona encargada las mantiene al día.
41	¿El departamento de contabilidad controla numéricamente las notas de crédito y verifica que estén debidamente respaldadas?	x			10	10	Si, cada NC están respaldadas.
42	¿La empresa usa facturación electrónica?	x			10	10	Si.
43	¿Se archivan los documentos por préstamos u obligaciones canceladas como soporte de los comprobantes de pago?	x			10	10	Si, cada préstamo tiene su debido respaldo.
44	¿Las transacciones de obligaciones financieras se registran en el momento que se receipta el dinero?	x			10	10	Si, se mantiene el control.



45	¿Los préstamos efectuados son aprobados por la Junta Directiva?	x			10	10	Si.
46	¿Existe reglamentación interna respecto de los montos máximos autorizados para solicitar préstamos?		x		10	0	En caso de necesitarlo se solicita la aprobación de Gerencia General y Financiera
47	¿Previo a asumir obligaciones financieras se realizan gestiones con diferentes bancos con el fin de elegir el que proporcione una menor tasa de interés?	x			10	10	Si.
48	¿La persona que solicita los préstamos bancarios a nombre de la empresa es diferente de la que efectúa la contabilización?		x		10	0	La misma persona realiza los asientos contables
49	¿Disponen de medidas respecto a protección de fondos, valores y bienes?	x			10	10	Se cuenta con seguro.
50	¿Se verifica que los préstamos otorgados son destinados a actividades lícitas?	x			10	10	Son para el giro del negocio.
<b>TOTAL</b>					<b>500</b>	<b>423</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>84,6</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>15,4</b>		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora

## ANEXO 11

### Cuestionario Específico de Evaluación al Sistema de Control Interno área Crédito - Cartera

<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:</b>		UNNOPARTS S.A.					
<b>NOMBRE DEL EXAMEN:</b>		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
<b>PERÍODO:</b>		AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018					
<b>NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:</b>		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
<b>COMPONENTE:</b>		DEPARTAMENTO CRÉDITO Y CARTERA					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Pond.	Calif.	Obs.
		SI	NO	N/A			
1	¿Existe un manual de créditos aprobado por la gerencia general?	x			10	8	Existe un manual desarrollado por el jefe del departamento
2	¿El manual para otorgar créditos se encuentra actualizado?	x			10	8	Existe el manual desarrollado a principios de este año
3	¿La gestión que se realiza en cobranza se da antes de la fecha de vencimiento?	x			10	10	Cada vencimiento esa controlado.
4	¿Se evalúa periódicamente la calidad de la cartera?	x			10	10	Esta monitoreada y controlada.
5	¿Se realiza una evaluación y visita al solicitante del crédito?	x			10	8	No se visita a todos los solicitantes del crédito.
6	¿Existe personal encargado de aprobar o negar créditos?	x			10	10	Si.
7	¿Se hace uso de parámetros para la evaluación y aprobación de créditos?	x			10	8	Se han establecido parámetros para la aprobación de créditos.
8	¿Se mantiene un archivo de la documentación que respalda los créditos?	x			10	10	Si, existe un archivo.
9	¿Los pagarés son custodiados y archivados adecuadamente?	x			10	10	Si, existe un archivo.

10	¿La empresa mantiene un plan de recuperación de cartera?	x			10	10	Se planifica a principio de mes.
11	¿Se tiene un listado actualizado de los clientes que mantienen valores pendientes de pago con la empresa?	x			10	10	Si se mantiene
12	¿Existen procedimientos que ayuden al análisis y gestión de recuperación de cartera vencida?	x			10	10	Los procesos se definen a principio de mes.
13	¿Existe un plan de control y gestión por parte de la administración de las cuentas por cobrar a clientes?	x			10	10	Los procesos se definen a principio de mes.
14	¿Existe control de los recibos de cobros que manejan las agencias?	x			10	10	Cada recibo es enviado a matriz para su revisión.
15	¿Existe el respectivo seguimiento y monitoreo a los procesos legales de cobro referentes a cartera en mora?	x			10	10	Se cuenta con abogados expertos en estos temas.
16	¿Los supervisores de cobranza tienen metas establecidas?	x			10	10	Cada supervisor cuenta con metas al principio de mes.
17	¿La empresa tiene desarrollados indicadores de gestión de cobranza, con la finalidad de conocer la situación en la que se encuentra la empresa en sus ventas a crédito?	x			10	10	Se cuenta con un BI que indica la situación actual.
18	¿Existen procedimientos para asignación de comisiones a cobradores que cumplan con las metas establecidas?	x			10	10	Si, las comisiones se asignan de acuerdo al porcentaje de cumplimiento.
19	¿Existen políticas para la evaluación y estimación de incobrables establecidos de manera formal?	x			10	2	Se revisa los incobrables, pero no tienen políticas establecidas

<b>20</b>	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de cuentas de dudosa recuperación?	x			10	10	Los abogados son los encargados.
<b>21</b>	¿Existen políticas de control interno para el análisis de la antigüedad de los saldos?		x		10	10	No se ha establecido la política
<b>22</b>	¿Se notifica a los clientes sobre su estado de cuenta?	x			10	10	Cada que el cliente lo solicita o por parte de Call center.
<b>23</b>	¿Se cuenta con un listado de clientes con sus direcciones, teléfonos, referencias, entre otros datos?	x			10	10	Se cuenta con una base de datos.
<b>24</b>	¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por alguna persona autorizada?	x			10	10	Las cancelaciones son revisadas.
<b>25</b>	¿Cuenta la empresa con políticas para cobro de gastos de cobranza e interés por mora?	x			10	10	Se realizan revisiones y promociones dependiendo del caso.
<b>26</b>	¿Se realizan exoneraciones por gastos de cobranza e interés por mora?	x			10	10	Son analizadas antes de realizarlas.
<b>27</b>	¿Se realiza un análisis previo a los clientes para conceder la exoneración de gastos de cobranza e interés por mora?	x			10	6	Algunas son revisadas para otorgar la exoneración.
<b>28</b>	¿La exoneración de gastos de cobranza e interés por mora realiza una persona diferente a quienes realizan las ventas?		x		10	0	El personal encargado son los agentes vendedores.
<b>29</b>	¿Existen sanciones al personal encargado por la no aplicación de cancelaciones a tiempo?	x			10	8	Existen multas, pero no se aplican a todos los colaboradores ya que depende del monto de la cancelación.

<b>30</b>	¿La empresa cuenta con políticas establecidas para realizar refinanciamientos cuando el cliente lo solicite?	x			10	10	Si existen.
<b>31</b>	¿En caso de presentarse diferencias reportadas por los clientes, revisa una persona diferente a la encargada del control de las cuentas por cobrar?		x		10	0	Las revisa los agentes comerciales.
<b>32</b>	¿Los préstamos y anticipos a socios son autorizados previamente?	x			10	10	Se analiza antes de otorgar préstamos.
<b>33</b>	¿Las facturas pendientes de cobro son resguardadas por una persona diferente del control y manejo de las cuentas por cobrar?	x			10	10	Hay una persona de archivo encargada.
<b>34</b>	¿Los documentos que sustentan las cuentas pendientes de cobro están debidamente archivados?	x			10	10	Se encuentra archivado.
<b>35</b>	¿Los pedidos de los clientes son revisados y aprobados por el departamento de crédito?	x			10	10	Si.
<b>36</b>	¿Las gestiones de cobro se llevan a cabo ya sea en cartera vencida o incobrable?	x			10	10	Existe una planificación para cada tipo de cartera.
<b>37</b>	¿Los ajustes o cancelaciones de cuentas por cobrar son aprobados por una persona diferente a la que efectúa la facturación, despacho o cobros?		x		10	0	Es la misma persona agente de ventas.
<b>38</b>	¿Las cuentas por cobrar se registran en base a las copias de las facturas de venta y otro documento autorizado?		x		10	0	Se registran de acuerdo al sistema y se revisa las facturas.

39	¿Los pagarés o letras son registrados oportunamente de manera que permita ejercer el control de los mismos?	x			10	8	Se registran en el sistema y son aprobados luego de 1 o 2 días.
40	¿Se han establecido criterios para los cobros de cartera?	x			10	10	Se establecen a principio de mes.
41	¿Se cuenta con mecanismos adecuados que garanticen el cobro de la cartera?	x			10	10	Se establecen a principio de mes.
42	¿El método para el cálculo de las provisiones de cuentas incobrables está acorde con las leyes tributarias establecidas?	x			10	10	Si.
43	¿Se realiza el seguimiento y recuperación de cartera de manera frecuente?	x			10	10	Se establecen a principio de mes.
44	¿El crédito designado a los clientes cuenta con los respectivos documentos de respaldo?	x			10	10	Todos los documentos son revisados.
45	¿El proceso de recuperación de cartera se realiza de manera eficiente?	x			10	10	Si.
<b>TOTAL</b>					450	386	
<b>Nivel de Confianza</b>					<b>85,78</b>		
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>14,22</b>		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autora



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“Evaluación y Propuesta de mejora al Sistema de Control Interno para la empresa  
UNNOPARTS S.A., período 2018”**

Trabajo de Titulación previo la obtención del Título de Contador Público Auditor

**Modalidad:** Proyecto Integrador

**AUTOR:**

Ivonne Gabriela Campoverde Asitimbay C.I.: 0105833628

**DIRECTOR:**

Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada

Cuenca-Ecuador

2020

## **PERTINENCIA ACADÉMICO-CIENTÍFICA Y SOCIAL**

El presente proyecto integrador permitirá la aplicación de todos los conocimientos adquiridos, además de contribuir a futuras investigaciones. En lo referido a la parte académico-científica las principales asignaturas que se relacionan con la investigación son: Control Interno y Gestión de Riesgos, Contabilidad, Auditoría de Gestión, Auditoría Financiera, Análisis Financiero, Legislación laboral y Seguridad Social, y Gestión de Talento Humano.

En relación a la pertinencia social, UNNOPARTS S.A. es una empresa que ha obtenido progreso económico y se ha mantenido en el mercado logrando una conexión con los clientes y contribuyendo a la economía del país. La realización de este trabajo permitirá dotar de información y resultados reales a la organización de manera que puedan ser apoyo para la toma de decisiones y mitigación de riesgos para alcanzar sus objetivos, así como aplicar acciones preventivas y correctivas para una mejora continua en las operaciones que se desempeñen.

## **JUSTIFICACIÓN**

El control Interno es un proceso el cual involucra a todos los niveles y personal de la organización con la finalidad de proporcionar seguridad razonable sobre el manejo adecuado de los bienes, funciones e información, así como la utilización eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros que ayudarán a detectar errores que afecten a la organización y de esa manera tomar acciones preventivas y correctivas. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO, 2013)



La empresa UNNOPARTS S.A. se inició en 2009, está ubicada en la ciudad de Cuenca como un negocio dedicado a la venta al por menor de motocicletas, a lo largo de los años fue creciendo y ha implementado a su actividad económica la venta de electrodomésticos contando así con 59 agencias ubicadas alrededor del territorio nacional localizando la matriz en la ciudad de Cuenca, el crecimiento que ha tenido la empresa es evidente pero, no se ha realizado una evaluación al sistema de control interno por lo que al realizar este proyecto integrador denominado “Evaluación y Propuesta de mejora al Sistema de Control Interno para la empresa UNNOPARTS S.A.,” el cual se realizará en base al Marco Integrado Coso 2013 para el período 2018 permitirá obtener conclusiones con el propósito de generar información confiable y proponer estrategias de mejora que respondan a las necesidades generadas de manera que ayuden a cumplir los objetivos obteniendo una seguridad razonable, así como a salvaguardar los recursos y mitigar riesgos a los que la organización pueda estar expuesta.

## **PROBLEMA CENTRAL**

(Aguirre Choix y Armenta Velazquez, 2012) refieren que la mayoría de empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

Como resultado de la visita realizada a la empresa UNNOPARTS S.A., así como las reuniones mantenidas con el gerente se ha podido evidenciar que la empresa no ha realizado una evaluación al sistema de control interno además de la falta de políticas en ciertos departamentos y funciones no definidas de algunos colaboradores lo que nos lleva a realizar la siguiente pregunta: ¿En la

actualidad la empresa UNNOPARTS S.A. cuenta con un debido control interno en las distintas actividades y procesos que realiza? Este cuestionamiento nos lleva a la necesidad de realizar una evaluación y propuesta de mejora al sistema de control interno.

La empresa UNNOPARTS S.A. durante el período 2018, revela la siguiente información financiera:

## BALANCE GENERAL

	PERÍODO	
	2018	
CUENTAS	VALORES	
Activo	\$	15.703.572,00
Pasivo	\$	12.466.435,50
Patrimonio	\$	3.237.136,47

Fuente: UNNOPARTS S.A.

Elaboración: La autora

## BALANCE DE RESULTADOS

	PERÍODO	
	2018	
CUENTAS	VALORES	
Ingresos	\$	5.774.522,90
Gastos	\$	1.787.145,68

Fuente: UNNOPARTS S.A.

Elaboración: la autora

## OBJETIVOS

### Objetivo General:

Realizar una Evaluación al Sistema de Control Interno utilizando el Marco Integrado COSO 2013 a la empresa UNNOPARTS S.A. para medir la eficiencia y eficacia de las distintas actividades con la finalidad de realizar una propuesta de mejora.

## **Objetivos Específicos:**

- Obtener un conocimiento general, para familiarizarse con la empresa, conocer la situación actual y obtener una visión global de su funcionamiento.
- Evaluar el funcionamiento actual del sistema de control interno en base al Marco Integrado COSO 2013 para determinar sus niveles de riesgo sustentado con papeles de trabajo.
- Desarrollar y emitir un informe de conclusiones y recomendaciones de manera que permitan obtener información real de la situación de la empresa.
- Establecer el diseño de la propuesta de mejora en base a los resultados obtenidos de la evaluación.

## **DISEÑO METODOLOGICO:**

### **Tipo de investigación**

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) identifican diferentes tipos de investigación considerando la estrategia a seguir, el diseño, los datos recolectados, la forma de obtenerlos, la selección de la muestra y otros componentes utilizados en la investigación, por lo que el proyecto integrador denominado “Evaluación y Propuesta de mejora al Sistema de Control Interno para la empresa UNNOPARTS S.A.” está basado en el tipo de investigación descriptiva, puesto que trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una información correcta, así como también es de tipo aplicada por su contribución a la generación de nuevos conocimientos dirigidos hacia un objetivo o fin práctico que beneficie a la empresa. (Sabino, 1986, pág. 51)

Dicha investigación busca dar el punto mas objetivo y demostrar las falencias que tiene la empresa UNNOPARTS y por qué surgieron dichas falencias, sus causas y efectos.

## **Método de Investigación**

Respecto al método, se considera que los estudios de enfoque mixto, al ser proceso sistemático, disciplinado y controlado, tienen relación con el método inductivo, que es habitualmente asociado con la investigación cualitativa, puesto que consiste en ir de lo particular a lo general; y, por otro lado, el método deductivo es asociado generalmente con la investigación cuantitativa cuya característica es ir de lo general a lo particular (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 298).

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “durante los procesos de investigación se presenta diferentes aproximaciones, entre los que se puede destacar el enfoque cuantitativo y cualitativo, los que utilizan procesos organizados y sistematizados destinados a la búsqueda y generación del conocimiento” (p. 211).

Al usar ambos enfoques permitirá obtener amplia información sobre la empresa.

## **Método de recolección de datos**

La información a utilizar en la investigación será de fuente primaria, ya que es recopilada por la investigadora a través de la aplicación de técnicas de recolección de datos como: cuestionarios, entrevistas, observación, revisión de documentos entre otras. Además, se utilizará fuentes secundarias, ya que permite obtener información mediante libros, normativa general y normativa interna.

## **MARCO TEÓRICO**

## 1. CONTROL INTERNO

### 1.1. Definición

De acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO (2013)], el control interno es un proceso realizado por la dirección, consejo de administración y todo el personal de una entidad, este fue diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de objetivos que se relacionen con las operaciones, la información y el cumplimiento. (pág. 3)

Alava (2017) afirma que:

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. (pág. 67)

### 1.2. Objetivos

COSO (2013) establece los siguientes objetivos:

**Objetivos operativos:** Los objetivos operacionales buscan la eficacia en el logro de objetivos establecidos por la organización y eficiencia en el uso adecuado de los recursos asignados para proteger las operaciones y demás actividades de posibles pérdidas (Auditoría Superior de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos, 2014).

**Objetivos de información:** Los objetivos de información hacen referencia a la confiabilidad en la preparación de informes financieros o no financieros para uso de la organización o partes interesadas que ayuden a la evaluación del desempeño de la organización y

el logro de objetivos según las normas aplicables (Auditoría Superior de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos, 2014).

- **Objetivos de cumplimiento:** Los objetivos de cumplimiento hacen referencia a las disposiciones jurídicas y normativas a las que está sujeta la organización, por lo tanto, se implementarán controles que ayuden al cumplimiento de estas disposiciones, salvaguarda de la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad (Auditoría Superior de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos, 2014)

### 1.3. Importancia

El control interno se define como un proceso aplicado en la ejecución de operaciones, es un medio usado para apoyar en el logro de los objetivos institucionales. El control interno es un proceso integrado a las actividades operativas de la entidad y por lo tanto es necesario debido a las condiciones que enfrentan las grandes organizaciones. Su identificación e incorporación en el funcionamiento de la organización es importante, al formar parte de las actividades de la empresa. El marco integrado del control interno está inmerso en los programas de calidad y es esencial para que estos tengan éxito. El control interno tiene incidencia en la contención o restricción de los costos de operación y en los tiempos de respuesta por las reacciones automáticas que genera el control interno eficiente debidamente aplicado por el personal de la organización (IASSB, 2013).

### 1.4 Evaluación de Control Interno

IASSB (2013) refiere que el auditor podrá obtener conocimiento del control interno de la organización, sin embargo, es probable que la mayoría de controles relevantes se relacionen con la información financiera, pero pueden no ser relevantes para la auditoría. El auditor

considerará un hecho relevante o no de acuerdo a su juicio profesional. Se obtendrá un conocimiento de los controles relevantes para la auditoría y se evaluará el diseño de dichos controles y determinará si se han implementado, mediante la aplicación de procedimientos adicionales a la indagación realizada entre el personal de la entidad.

## 1.5 Métodos para Evaluar el Control Interno

Se describen los siguientes métodos según (Santillana, 2013).

- **Método descriptivo:** consiste en la descripción de las actividades, procesos y procedimientos que son usados en diferentes áreas administrativas por el personal que conforma la organización, se refiere también a los sistemas y registros contables y operativos relacionados con actividades, los procesos o procedimientos. Se debe realizar las descripciones de manera que continúen el curso de las actividades en todas las áreas administrativas que interceden, y no se ejercerá en forma aislada.
- **Método gráfico:** este método muestra el flujo de las actividades o puestos utilizando cuadros y gráficos donde se establecen medidas de control para la ejecución de las operaciones. Este método permite detectar con mayor facilidad aquellos puntos débiles del control; por lo tanto, este método solicita al auditor mayor inversión de tiempo para la elaboración de los flujogramas y habilidad para hacerlos.
- **Método de cuestionarios:** este método consiste en el uso de cuestionarios que son elaborados previamente por el auditor; estos cuestionarios incluyen preguntas para conocer cómo se realiza el manejo de las operaciones y quién es el encargado de las funciones. Se realizan los cuestionarios de manera que las respuestas positivas exponen la existencia de

adecuadas medidas de controles, y las respuestas negativas exponen debilidades en los sistemas establecidos. Este método es el más generalizado por la rapidez de su aplicación.

## 1.6 COSO

Sus siglas se derivan de Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway, además el COSO I fue publicado en 1992.

Fonseca Luna (2011) explica el que el Marco Integrado COSO 2013 establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente basada en la evaluación del riesgo y los controles internos en las organizaciones. Así como la claridad del rol de las personas involucradas en el diseño, implementación, y en la evaluación del control interno.

### 1.6.1 Componentes Del Control Interno

COSO (2013) considera que al evaluar el control interno se tomarán en consideración los siguientes 5 componentes:

- Entorno de Control
- Evaluación de Riesgo
- Actividades de Control
- Sistema de Información y Comunicación
- Actividades de Monitoreo o Supervisión.

COSO (2013) afirma que: “el marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente” (pág. 6).



**Entorno de Control:** Fonseca Luna (2011) explica el entorno de control es reconocido como el más importante por ser el “tono en la cumbre” de la organización y la primera línea de defensa en la organización para mitigar riesgos en cuyo interior se funden atributos individuales, integridad y valores éticos, competencia y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. Un ambiente de control fuerte es una poderosa herramienta que puede brindar la entidad hacia el exterior ya que opera en la conciencia de las personas y las orienta a respetar leyes, normas internas, regulaciones; de la misma manera ejerce influencia en el diseño de actividades, determinación de objetivos y evaluación de riesgos extendiéndose a los sistemas y su funcionamiento.

### **Principios según COSO (2013)**

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

**1.6.1.1 Evaluación de riesgos:** cada organización se enfrenta a diferentes riesgos procedentes de fuentes externas e internas. COSO (2013) define el riesgo como la

posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

## **Principios según COSO (2013)**

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

**1.6.1.2 Actividades de control:** son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. COSO (2013) define que las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden

abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

### **Principios según COSO (2013)**

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

**1.6.1.3 Información y Comunicación:** la información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. COSO (2013) define a la comunicación como el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se

difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

### **Principios según COSO (2013)**

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

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

alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

## **Principios según COSO (2013)**

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

## **1.7 PROPUESTA DE MEJORA**

Finalizada la evaluación del sistema de control interno, se procederá a realizar el análisis de los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa UNNOPARTS S.A. con el objetivo de realizar una propuesta de mejora en la que se analiza los riesgos mediante los resultados obtenidos y se plantean prácticas de control interno que les permita mitigar los riesgos encontrados y cumplir sus objetivos mediante una matriz que contenga los procedimientos a implementarse, así como lineamientos y los responsables de la ejecución y supervisión.

### **1.7.1 Objetivos de la Propuesta de mejora**

# UCUENCA

- Mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno de UNNOPARTS S.A., mediante la aplicación de los lineamientos expuestos de tal manera que contribuya a la disminución de los riesgos a los que pueda estar expuesta.
- Implementar los procedimientos a seguir ya que de ello dependerá mejorar el control interno y la consecución de los objetivos.
- Perfeccionar el desempeño del personal a través de la aplicación de las estrategias elaboradas en la matriz de mejora.

## ➤ CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

➤ **Tabla 5:** Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	SEMANAS															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración De Formularios para Registro en la Unidad de Titulación y aprobación del Tema de Tesis.	X															
Presentación y Aprobación de Formularios en la Unidad de Titulación.		X														
Elaboración del Protocolo del Proyecto Integrador (Carátula, Justificación, Planteamiento del Problema, Objetivos, Diseño Metodológico, Marco Teórico)			X													
Presentación y Aprobación del Protocolo Unidad de Titulación.				X												
ELABORACIÓN CAPÍTULO I: Aspectos Generales sobre la Empresa UNNOPARTS S.A.					X											
REVISIÓN CAPÍTULO I: Aspectos Generales sobre la Empresa UNNOPARTS S.A.						X										
CORRECCIONES CAPÍTULO I: Aspectos Generales sobre la Empresa UNNOPARTS S.A.						X										
ELABORACIÓN CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO							X									

REVISIÓN CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO									X							
CORRECCIONES CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO									X							
ELABORACIÓN CAPÍTULO III: Aplicación Práctica del Sistema de Control Interno a la empresa UNNOPARTS S.A.										X	X	X				
REVISIÓN CAPÍTULO III: Aplicación Práctica del Sistema de Control Interno a la empresa UNNOPARTS S.A.											X	X				
CORRECCIONES CAPÍTULO III: Aplicación Práctica del Sistema de Control Interno a la empresa UNNOPARTS S.A.											X	X				
RESUMEN															X	
ABSTRACT															X	
ÍNDICE															X	
RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DE AUTOR															X	
RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD															X	
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA															X	
INTRODUCCIÓN															X	
PRESENTACIÓN FINAL PROYECTO INTEGRADOR																X

➤ **Elaboración:** la autora



## **ESQUEMA TENTATIVO**

- **RESUMEN**
- **ABSTRACT**
- **ÍNDICE**
- **RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DE AUTOR**
- **RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD**
- **AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA**
- **INTRODUCCIÓN**
- **JUSTIFICACIÓN**
- **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**
- **OBJETIVOS**
  - Objetivo General.
  - Objetivos Específicos
- **DISEÑO METODOLÓGICO**
  - Tipo de Investigación
  - Método de Investigación

## **CAPÍTULO I**

### **“ASPECTOS GENERALES SOBRE LA EMPRESA UNNOPARTS S.A.”**

#### **1.1. UNNOPARTS S.A.**

##### **1.1.1. Historia**

##### **1.1.2. Antecedentes**

##### **1.1.3. Misión**

##### **1.1.4. Visión**

1.2. FODA DE LA EMPRESA UNNOPARTS S.A.

1.3. SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA UNNOPARTS S.A.

1.4. BASE LEGAL.

1.5. UBICACIÓN.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE CONTROL INTERNO

#### 2.1 CONTROL INTERNO

2.1.1 Definición

2.1.2 Objetivos

2.1.3 Importancia

#### 2.2 MÉTODOS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

2.2.1 Método Diagrama de Flujo

2.2.2 Método Descripciones Narrativas

2.2.3 Método Cuestionarios Especiales

#### 2.3 CONTROL INTERNO COSO 2013

2.3.1 Entorno de Control

2.3.2 Evaluación de Riesgos

2.3.3 Actividades de Control

2.3.4 Información y Comunicación

2.3.5 Actividades de Supervisión

## CAPÍTULO III

### EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA EMPRESA

#### UNNOPARTS S.A.

#### 3.1. INTRODUCCIÓN

#### 3.2. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

3.2.1. Objetivo

3.2.2. Alcance

3.2.3. Programa de Trabajo

3.2.4. Evaluación de control interno según COSO 2013

#### 3.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

#### 3.4. INFORME DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

## CAPÍTULO IV

### ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA

#### 4.1 OBJETIVOS

#### 4.2 PROPUESTA DE MEJORA

## CAPÍTULO V

### 5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

ANEXOS

#### Bibliografía

(s.f.). Recuperado el 23 de Julio de 2018

Aguirre Choix y Armenta Velazquez. (Marzo de 2012). *Revista El Buzón de Pacioli*. Obtenido de

Revista El Buzón de Pacioli:

[https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d\\_-](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-)

[\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexico.pdf](#)

Álava, N. V. (26 de SEPTIEMBRE de 2017). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO:

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

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO. (MAYO de 2013).

*COSO*. Obtenido de COSO: [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)

Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). (s.f.). *NIA 315*.

Recuperado el 28 de ABRIL de 2019, de NIA 315:

<https://aobauditores.com/niaspdf/nia315.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.

OSWALDO FONSECA LUNA. (2011). *SISTEMAS DE CONTROL PARA ORGANIZACIONES*. LIMA:

PUBLICIDAD Y MATIZ.

Sabino, C. (1986). *El proceso e investigación*. México: Humanitas.

Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna. Tercera edición*. México: Pearson Educación.