



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA –CPA**

TEMA

**EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA Y SU INCIDENCIA EN
LA CALIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA EN LA EMPRESA S.I.A.
SERVICIOS ADUANEROS INTEGRALES**

TUTOR

MGTR. PAULA DOLORES RAMIREZ YEPEZ

AUTOR(A):

**ARMAS ESPEJO SAMANTA LIZETH
MOSQUERA SOJOS ANDREA VICTORIA**

GUAYAQUIL

2023

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

El control interno en el área de tesorería y su incidencia en la calidad de la información financiera en la empresa S.I.A. Servicios Aduaneros Integrales

AUTOR/ES:

Armas Espejo Samanta Lizeth

Mosquera Sojos Andrea Victoria

REVISORES O TUTORES:

MGTR. PAULA DOLORES RAMIREZ YEPEZ

INSTITUCIÓN:

**Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil**

Grado obtenido:

Tercer nivel

FACULTAD:

FACULTAD DE
ADMINISTRACION

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2023

N. DE PAGS:

82

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación, Comercial y Administración

PALABRAS CLAVE: Finanzas, Planificación, Administración y Tributación

RESUMEN: Las empresas requieren llevar un óptimo control y seguimiento de sus operaciones de forma periódica, sin embargo, existen organizaciones que, al no contar con un adecuado sistema, no gestionan procesos operativos de manera apropiada. En ese sentido, se remonta al problema de la presente investigación, la cual ha presentado falencias en cuanto a el control y seguimiento de las transacciones, envío de informes, verificación de cumplimiento de normas y protocolos, entre otros aspectos. Lo cual, ha llevado a que la empresa S.I.A., baje la calidad de sus servicios con sus clientes. Por lo tanto, los problemas identificados en este estudio apuntan a la necesidad de establecer un sistema de control interno en el sector financiero para mejorar todos estos aspectos.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Armas Espejo Samanta Lizeth Mosquera Sojos Andrea Victoria	Teléfono: 0982760419 0984450624	E-mail: sarmase@ulvr.edu.ec amosqueraso@ulvr.edu.ec c
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mgtr. Oscar Machado Alvarez Teléfono: 2596500 Ext. 201 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Mgtr. José Bastidas Romero Teléfono: 2596500 Ext. 201 E-mail: jbastidasr@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

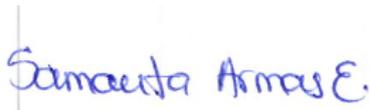


DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Las estudiantes egresados **SAMANTA LIZETH ARMAS ESPEJO** y **ANDREA VICTORIA MOSQUERA SOJOS**, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA EN LA EMPRESA S.I.A. SERVICIOS ADUANEROS INTEGRALES**, corresponde totalmente a las suscritas y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



Firma:

SAMANTA LIZETH ARMAS ESPEJO

C.I. 1719089664



Firma:

ANDREA VICTORIA MOSQUERA SOJOS

C.I. 0923994222

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA EN LA EMPRESA S.I.A. SERVICIOS ADUANEROS INTEGRALES**, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA EN LA EMPRESA S.I.A. SERVICIOS ADUANEROS INTEGRALES**, presentado por los estudiantes **ARMAS ESPEJO SAMANTA LIZETH** y **MOSQUERA SOJOS ANDREA VICTORIA** como requisito previo, para optar al Título de **LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA** encontrándose apto para su sustentación.



Firma:

MGTR. PAULA DOLORES RAMIREZ YEPEZ

C.C.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi madre, Cecibel Sojos Ruiz, este logro no es solo mío, de hecho, es más tuyo que mío.

Eres sin duda mi gran ejemplo a seguir, me has llenado de valores y fuerzas para luchar por todos y cada uno de mis sueños, me has apoyado y has creído en mí hasta en mis peores momentos y gracias a eso hoy puedo decir que no solo soy una persona feliz, sino que además soy una persona de bien que tiene bastante claro lo que quiere en su vida. Nunca me cansaré de darte las gracias, este y absolutamente todos mis logros son y serán siempre en tu honor.

Agradezco a toda mi familia Sojos Ruiz por el apoyo incondicional que me han brindado desde que llegue a sus vidas, por quererme sobre todas las cosas y por nunca abandonarme, a mis abuelos por siempre creer en mí, a mis tíos por siempre ayudarme e incentivar me a mejorar como profesional y como persona, a mis primos y hermano quienes me impulsan a progresar y ser un buen ejemplo para sus vidas.

Finalmente agradezco a nuestros maestros por el tiempo que nos brindaron, por cada consejo y su guía para labrar este fructífero camino hacia la profesionalidad.

Andrea Mosquera

Agradezco en primer lugar a Dios por cada bendición que ha traído a mi vida.

A mi padre, César Armas Guamán por todo su apoyo incondicional, su guía, sus consejos, su compañía a cada paso de este camino hacia mi profesionalización. No me dejaste sola ni en mis peores momentos, no dejaste que tire la toalla ni un solo instante, siempre velaste porque mi camino no tuviera pausas innecesarias. A ti que eres todo para mí ¡gracias!

A toda mi familia que siempre me dio palabras de apoyo y me brindaron su ayuda, solo puedo decirles que esta meta no es solo mía, es de todos ustedes también.

A Rosmery Villalobos y Héctor Calderón con ustedes empecé este sueño me brindaron su ayuda en todo momento, son apoyo incondicional siempre con un mensaje o una llamada.

A mis maestros y tutora por todas sus enseñanzas, consejos y guía, de ustedes está naciendo una nueva profesional llena de nuevos sueños y metas.

Samanta Armas E.

DEDICATORIA

A mi madre Cecibel

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi hermano Antonio.

Gracias a quien adquirí el don de la paciencia y reflexión, por compartir alegrías y tropiezos, por su confianza y por hacerme sentir orgullosa de él todo el día.

A mis familiares.

Porque son lo más sagrado que tengo en la vida, por ser siempre mis principales motivadores y los formadores de lo que ahora soy como persona, sin sus consejos y sin su cariño no habría llegado hasta donde estoy.

A mi tía Allison

Por ayudarme en todo momento, por ser mi tía, mi hermana y mi amiga desde el día uno, por convencerme a seguir estudiando y por acompañarme al aula el primer día de Universidad, por enseñarme todo lo que se, por ser mi ejemplo a seguir desde que regrese a mi país, te seré agradecida toda la vida.

A Christian

Porque siempre nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional, por apoyarme en los momentos difíciles y por siempre ser el amigo que necesito. Con la esperanza de que nuestra amistad persista en los años.

Andrea Mosquera

A mi padre César Armas

Este sueño es dedicado a ti, tú llenaste mi mente de muchos sueños y sé con toda la certeza que siempre has creído en mí y en mi potencial, jamás me dejaste desviar la mirada y hoy después de mucho esfuerzo ha llegado el día en el que dejó de ser una meta lejana y se ha convertido en una realidad.

A mis hermanos

En todo momento me acompañaron y me dieron palabras de apoyo, incondicionalmente me brindaron su ayuda, estuvieron siempre presentes sin importar el día o la hora.

A mi familia

A todos ustedes que siempre estuvieron presentes, no me faltaron sus sinceras palabras que guiaron mi camino. Su apoyo en cada escalón fue de gran ayuda sin importar las circunstancias.

A mis amigos

Rosmery y Héctor a quienes conocí desde el inicio del camino, me han acompañado desde ese momento y siempre estuvieron cerca con un mensaje o llamada para brindarme su ayuda.

Samanta Armas E.

ÍNDICE GENERAL

Descripción	Pág.
PORTADA	i
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA.....	ii
CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	ix
INDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I.....	3
Diseño de la investigación	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Formulación del problema	5
1.3.1. Sistematización del problema.....	6
1.4. Objetivo general.....	6
1.5. Objetivos específicos	6
1.6. Hipótesis de la investigación o idea a defender	7
Capítulo II.....	8
Marco Teórico	8
2.1. Marco teórico	8
2.1.1. El control interno	8
2.1.2. Componentes del control interno.....	10
2.1.3. Modelos de control interno.....	10
2.1.4. Objetivos de control interno	13
2.1.5. Características del control interno	14
2.1.6. Tipos de control interno	15
2.1.7. Métodos para le evaluación preliminar del control interno.....	15

2.1.8.	Estados financieros.....	16
2.1.9.	Estados financieros consolidados	17
2.1.10.	Usuarios de la información.....	18
2.1.11.	Análisis financiero	18
2.1.12.	Principio de los estados financieros.....	19
2.1.13.	Formas de presentación de los estados financieros.....	20
2.1.14.	Normas de control interno para tesorería.....	21
2.1.15.	Definición de términos	21
2.2.	Marco legal	25
Capítulo III		26
Metodología de la Investigación		26
3.1.	Enfoque de la investigación	26
3.1.1.	Enfoque cualitativo	26
3.2.	Alcance de la investigación.....	27
3.2.1.	Investigación descriptiva.....	27
3.3.	Técnicas e instrumentos de investigación	27
3.4.	Población y muestra	29
3.4.1.	Población	29
3.4.2.	Muestra	29
3.5.	Presentación y análisis de resultados.....	29
3.6.	Propuesta.....	47
3.6.1.	Objetivo general	47
3.6.2.	Objetivos específicos	48
3.6.3.	Cuestionario dirigido a evaluar el control interno de tesorería	49
3.6.4.	Descripción de las etapas del sistema de control interno	51
3.6.5.	Modo de evaluación	56
Conclusiones.....		57
Recomendaciones		60
Referencias bibliográficas.....		61
ANEXOS		64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol del problema.....	5
Figura 2. Modelo piramidal - COSO I.....	11
Figura 3. Modelo cubo - COSO II.....	12
Figura 4. Relación entre COSO I y COSO II.....	13
Figura 5. Tipos de control interno.....	15

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de entrevista dirigida al jefe del departamento de tesorería	30
Tabla 2. Descripción de entrevista dirigida a asistente de contabilidad 1	35
Tabla 3. Descripción de entrevista dirigida a asistente de contabilidad 2.....	40

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Cuestionario de evaluación de control interno	49
Cuadro 2. Modelo de evaluación de la propuesta posterior a su implementación	56

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones a nivel mundial requieren llevar un adecuado control y seguimiento de sus actividades operativas de forma periódica, sin embargo, aún en la actualidad, existen algunas que al no contar con un adecuado sistema que les permita gestionar sus procesos operativos de manera apropiada. En ese sentido, se remonta al problema de la presente investigación, la cual ha presentado falencias en cuanto a el control y seguimiento de las transacciones, envío de informes, verificación de cumplimiento de normas y protocolos, entre otros aspectos. Lo cual, ha llevado a que la empresa S.I.A., baje la calidad de sus servicios con sus clientes, existiendo inclusive actualmente, problemas con sus entregas debido a la aplicación de la norma ISO 9001.

Por lo tanto, los problemas identificados en este estudio apuntan a la necesidad de establecer un sistema de control interno en el sector financiero para mejorar todos estos aspectos. Para ello, se elaboró un estudio que consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I: esta primera parte describe el diseño de su investigación. Este plan incluye elementos como un tema, el planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, hipótesis sobre las preguntas e ideas que se abordarán y áreas de investigación que se explorarán en el proyecto.

Capítulo II: La sección 2 presenta la literatura teórica relacionada con las variables de investigación y proporciona la información necesaria para desarrollar el marco teórico. La información extraída, será tomada de distintas fuentes de información y autores. Y, adicionalmente, se establece el marco legal de la investigación, el cual se centra en definir las normativas y leyes que se deben tomar en cuenta para desarrollar el presente proyecto.

Capítulo III: La sección 3 define el marco metodológico del estudio e identifica aspectos como el tipo de investigación, la metodología, los métodos e instrumentos de recogida

de datos y las preguntas de investigación que se abordarán en el trabajo de campo. Por último, esta sección le permite desarrollar soluciones complementarias basadas en los resultados obtenidos a través de las herramientas de recogida de datos. Esta sección también presenta conclusiones y recomendaciones que reflejan la consecución de los objetivos del proyecto y el margen para nuevas mejoras.

Capítulo I

Diseño de la investigación

1.1. Tema

El control interno en el área de tesorería y su incidencia en la calidad de la información financiera en la empresa S.I.A. Servicios Aduaneros Integrales S.A.

1.2. Planteamiento del problema

Según Campos (2018), las empresas en un mundo globalizado necesitan un sistema de control interno para alcanzar eficazmente sus objetivos, hacer un uso adecuado de los recursos y mejorar la eficiencia y productividad organizacional.

Partiendo de la afirmación anterior de Campos, la aceleración de la globalización y los avances tecnológicos han cambiado sin duda la forma en que las grandes e importantes empresas divulgan la información empresarial y financiera. Todas las empresas, independientemente de su tamaño o tipo de actividad, necesitan controles que les ayuden a alcanzar plenamente sus objetivos organizativos.

Además, la crisis financiera y los problemas de operaciones fraudulentas han aumentado la importancia del control interno, lo que ha dado lugar a nuevas iniciativas para introducir, mejorar y reforzar el control interno en las organizaciones. Por otra parte, algunas instituciones exigen el cumplimiento de las normas de auditoría y la necesidad de tener un control total de los procesos empresariales y los controles operativos ha llevado a tomar la decisión de utilizarlos.

S.I.A. Servicios Aduaneros Integrales S.A. es una empresa dedicada a la carga y descarga de mercancías y cargas, independientemente del medio de transporte utilizado, incluidos los vagones de ferrocarril. A lo largo de su dilatada historia, esta empresa se ha esforzado por servir eficazmente a sus clientes y socios, pero dada la importancia del mencionado control interno de la organización, existe una grave falta de control de gestión en el área financiera de S.I.A.

En este sentido, la falta de transformación para abordar esta cuestión ha dado lugar a una falta de información financiera de calidad en los diversos procesos de la empresa, lo que dificulta la toma de decisiones de gestión global e impide que la organización actúe en su mejor interés.

El mismo problema hace que el control interno del departamento financiero sea esencial para el funcionamiento de la empresa, ya que el departamento financiero está interconectado con todos los demás departamentos. Esto requiere la aplicación de políticas y procedimientos adecuados para minimizar las posibilidades de error y fraude, la participación de muchas personas en la toma de decisiones y en las actividades, el registro detallado con el respaldo de las transacciones.

Así mismo, entre otro de los problemas evidencias en la empresa S.I.A., también se ha podido constatar el hecho de que se carece de control interno sobre los informes diarios, semanales y mensuales que se llevan a cabo y que son remitidos a gerencia, lo cual es una falencia que imposibilita dicho proceso, y que no permite la existencia de un sistema automático de información en tiempo real, el cual sea de aporte para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Dicho esto, en consecuencia de todos los problemas antes mencionados, se determina que el problema que da origen al presente proyecto de investigación, reside en la falta de control

interno del departamento de tesorería de la empresa S.I.A.; motivo por el cual el presente proyecto dirige sus esfuerzos para poder determinar las desviaciones y errores derivadas a partir de dicha ausencia, esto con la finalidad de poder proponer una solución estratégica que permita la implementación de un sistema de control interno, y que permita establecer los procedimientos y funciones necesarias.

A continuación, se muestra un árbol de problema a modo de análisis crítico, de manera que se ayude a comprender mejor la situación problemática:



Figura 1. *Árbol del problema.*

Fuente: EMPRESA S.I.A. (2022)

Elaborado por: Armas & Mosquera (2022)

1.3. Formulación del problema

¿De qué forma el control interno en el departamento de tesorería incide como un componente efectivo en la calidad de la información en la empresa S.I.A. Servicios Aduaneros Integrales S.A.?

1.3.1. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las variables de estudio que permiten identificar los puntos débiles de la organización?
- ¿Qué tipo de fuentes bibliográficas se asocian al control interno y la calidad de la información financiera?
- ¿De qué manera se ayuda a mejorar la calidad de la información financiera a través de la aplicación de las normas de control interno de la organización?

1.4. Objetivo general

Efectuar un análisis de control interno en el departamento de Tesorería respecto a su aporte en la calidad de la información financiera en la empresa S.I.A. Servicios Aduaneros Integrales S.A., a través del establecimiento de normativas y políticas de control como mejora de sus procesos operativos.

1.5. Objetivos específicos

- Estudiar las variables del problema, para la identificación de los puntos débiles dentro de la organización.
- Analizar las diferentes fuentes bibliográficas enfocadas en el control interno y la calidad de la información financiera.
- Proponer un sistema de control interno, mediante la aplicación de las normas de control interno para tesorería en la empresa S.I.A., para ayudar a mejorar la calidad de la información financiera.

1.6. Hipótesis de la investigación o idea a defender

Uno de los problemas detectados por el IAS es la falta de control interno sobre la preparación y transmisión de los informes diarios, semanales y mensuales a la dirección, lo que ralentiza este proceso e impide la creación de un sistema automatizado de información en tiempo real para las decisiones de gestión.

El objetivo de este proyecto es, por tanto, identificar las incoherencias y errores causados por estas deficiencias y proponer una solución estratégica para implantar un sistema de control interno, establecer los procedimientos y funciones necesarios.

Línea de investigación Institucional / Facultad

Línea de investigación institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Facultad: Contabilidad, finanzas.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Marco teórico

2.1.1. El control interno

De acuerdo con Calderón (2022), el control interno es una herramienta esencial para la modernización del Estado y debe caracterizarse por la introducción de nuevas pautas normativas que permitan el desarrollo de nuevas estructuras administrativas orientadas a lograr el desarrollo de sus actividades y la obtención de resultados efectivos en beneficio de los ciudadanos.

Según lo mencionado por el autor, se puede constatar que inclusive a nivel general y de Estado, el control interno se ve caracterizado como un elemento de suma importancia para llevar una adecuada administración, este también menciona que, para efectuar un adecuado control de las operaciones, también es indispensable que poder contar con el cumplimiento de las normas y lineamientos, los cuales den origen a una nueva estructura administrativa.

Por consiguiente, según Manosalvas et al. (2019) se manifiesta que el control interno forma parte esencial dentro de la gestión operativa de una organización, esto en conjunto con cada una de sus actividades y funciones realizados por sus colaboradores. No obstante, se añade que, el no aplicar un adecuado control interno, puede traer un sinnúmero de contratiempos e irregularidades a la organización.

Dentro del mismo contexto, Muñiz (2017), define al control interno como un grupo de procesos que contribuyen al cumplimiento eficiente de las actividades realizadas diariamente en una organización. Así mismo, se menciona que una buena señal de que una empresa está llevando un adecuado control interno, se ve reflejado en los informes e índices de liquidez que una institución obtiene al final de cada periodo.

Así mismo, Fonseca (2020), afirma que el control interno es un proceso importante para garantizar el cumplimiento de los objetivos de un negocio. Se basa en un conjunto de acciones que aseguran una gestión adecuada y libre de irregularidades en todas las áreas de la empresa.

Por otra parte, según Barquero (2018) el control interno se define como parte de la dirección y órganos responsables del funcionamiento de una organización. Junto con el personal con las competencias y conocimientos necesarios, establece las normas y procedimientos que deben seguirse. Desde esta perspectiva, para alcanzar los objetivos deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos

- Prevención de falencias y problemas de la información
- Gestión y correcta gestión de la operatividad del negocio.
- Mantener la seguridad e integridad de los activos de la organización.
- Cumplimiento de los protocolos y normativas vigentes.
- Manejo adecuado y correcto de la información

Según los autores, el control interno se considera fundamental para los cimientos estructurales de una empresa o institución porque proporciona una seguridad razonable de la consecución de los objetivos y garantiza la fiabilidad e integridad de los procesos o procedimientos para asegurar la eficiencia y eficacia de las operaciones empresariales.

Esto se debe a que, si se desconoce el resultado esperado, es imposible tomar medidas para conseguirlo, evaluar el rendimiento de forma periódica o minimizar la aparición de incertidumbre operativa.

2.1.2. Componentes del control interno

Según Calle (2022), señala que el control interno puede reducirse a cinco elementos. Cuatro de estos elementos están relacionados con el diseño y la aplicación de controles internos, mientras que el quinto elemento se refiere a la supervisión para garantizar que los controles siguen funcionando. Entre los cuales se pueden mencionar:

- a) Entorno controlado
- b) Identificación de los posibles riesgos
- c) Seguimiento y control de acciones
- d) Comunicación
- e) Vigilancia y seguimiento

En opinión del autor, el control interno se compone de una serie de elementos interrelacionados que garantizan un proceso de control eficaz e incluyen aspectos como el entorno, la evaluación, la supervisión y el control que no pueden ser aplicados por una sola organización. Por lo tanto, es indispensable que se tome en cuenta cada uno de estos factores, de manera que la gestión de control y seguimiento dentro de una entidad sea dada de una forma correcta.

2.1.3. Modelos de control interno

Modelo piramidal COSO I

A nivel organizativo, el modelo COSO I puede hacer hincapié en la importancia de que la dirección y otras personas de la organización comprendan el control interno y su impacto en el rendimiento de la dirección y la eficacia del control. Sin embargo, es importante considerar el control como un proceso integrado en el funcionamiento de la organización y no como una actividad adicional. El enfoque COSO I examina las políticas, normas y reglamentos utilizados

por muchas empresas para mejorar la eficacia del control y alcanzar los objetivos de gestión. (Bertani et al., 2019).

El modelo se basa en la fiabilidad, seriedad y eficacia de la información, como ya han señalado los autores.



Figura 2. *Modelo piramidal - COSO I.*

Fuente: Barquero (2018)

Modelo cubo COSO II

Según el modelo COSO-II, la consideración de los hechos es más importante que la de los riesgos, y existe un planteamiento más profundo y global para identificar, medir y gestionar los riesgos de forma integrada. El nuevo modelo COSO-II debe formar parte del sistema de control interno, no sustituirlo, para que las empresas puedan decidir si mejoran sus procesos de control interno o pasan a un proceso de gestión de riesgos más completo (Bertani et al., 2019).

Según lo mencionado por los autores, este modelo a diferencia del COSO I, se fundamenta en la gestión de riesgos corporativos.



Figura 3. Modelo cubo - COSO II.

Fuente: Barquero (2018)

Desarrollo e impacto de los modelos de gestión del riesgo empresarial

Puntos de vista tradicionales

- Funciones de apoyo
- Centrarse en el concepto de riesgo como riesgo
- Comunicar el riesgo sólo a través de pérdidas empresariales y noticias negativas (COSO II, 2019).

La visión actual.

- Una función de gestión de riesgos empresariales proactiva y anticipatoria.
- Proceso proactivo para integrar la gestión de riesgos en la estrategia empresarial.
- Presión de las partes interesadas para comprender el alcance de los riesgos empresariales. (COSO II, 2019).

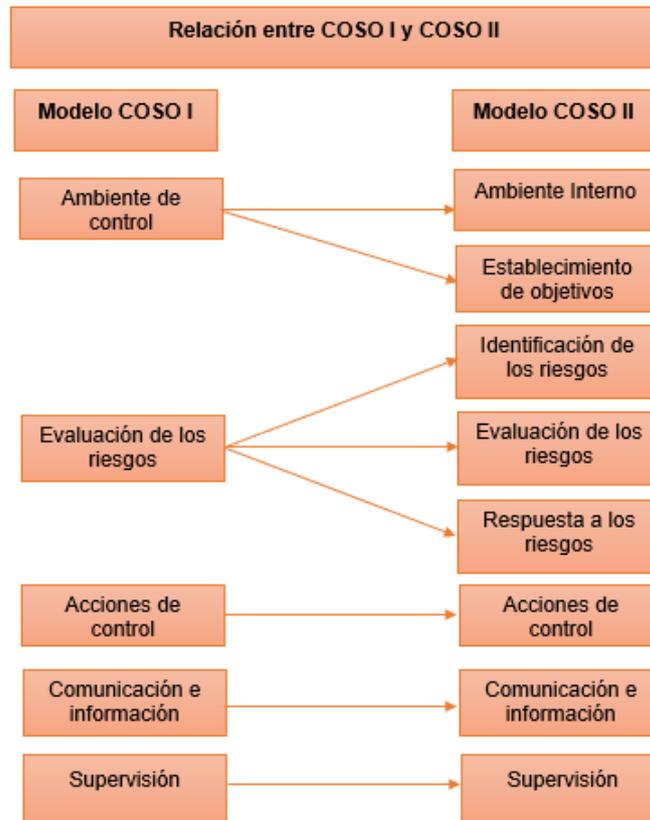


Figura 4. Relación entre COSO I y COSO I.

Fuente: Barquero (2018)

Elaborado por: Armas & Mosquera (2022)

2.1.4. Objetivos de control interno

De acuerdo con Del Toro (2017), Los objetivos de la auditoría interna son

- Fiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas aplicables.
- Identificación de los distintos tipos de recursos de que dispone la empresa.

Como se desprende de lo anterior, los objetivos de la auditoría interna contribuyen a determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa, que se obtienen como resultado de la evaluación de las actividades realizadas por la empresa.

2.1.5. Características del control interno

Así mismo Del Toro (2017), acota que el control interno se caracteriza de la siguiente manera:

- Es un proceso en el sentido de que es un medio para un fin.
- La aplican los empleados a todos los niveles y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la organización.
- En cada área de la organización, los directivos informan a sus supervisores inmediatos según los niveles de autoridad establecidos, y todas las personas de la organización, independientemente de su cargo, participan en su ejecución.
- Proporciona un nivel razonable de seguridad de que se cumplirán los objetivos, pero no es infalible.
- Debe contribuir a la consecución de los objetivos de una o varias áreas de la organización.
- Debe fomentar el desarrollo de una mayor autodisciplina, liderazgo, autoridad y responsabilidad colectivas.

Debido a la naturaleza del control interno, se consideró necesario determinar el nivel de eficacia de las actividades de la empresa tal y como las lleva a cabo el personal administrativo de la institución, de modo que puedan identificarse los obstáculos a su labor.

2.1.6. Tipos de control interno

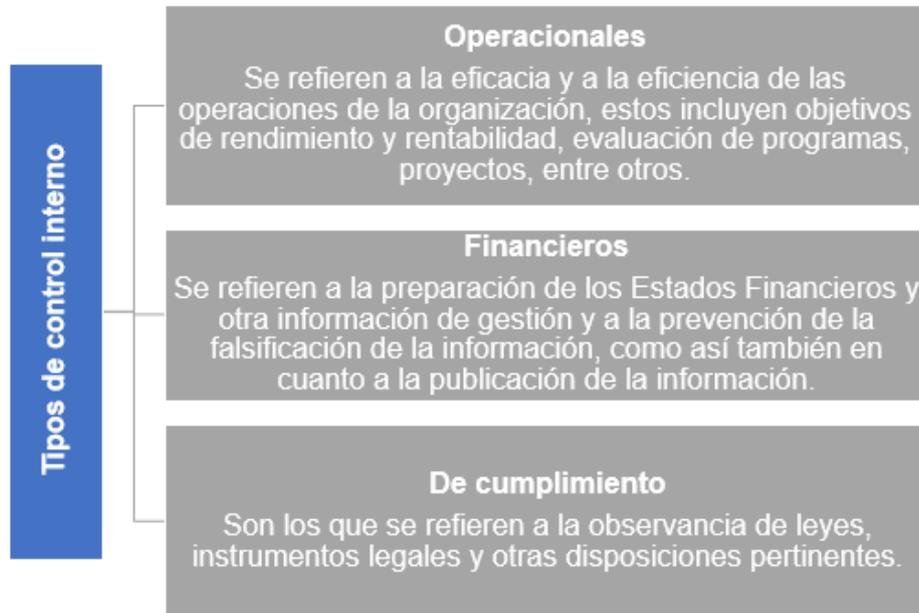


Figura 5. Tipos de control interno.

Fuente: Del Toro (2017)

Elaborado por: Armas & Mosquera (2022)

El tipo de control interno determina el nivel de eficacia y eficiencia de la empresa en relación con toda la organización. Esto se debe a que cada tipo se centra en diferentes partes de la organización, y cada departamento puede tener puntos débiles o errores, que pueden deberse a una falta de concienciación o dirección por parte de la alta dirección operativa de la organización.

2.1.7. Métodos para le evaluación preliminar del control interno

Narrativo: Esto incluye la inclusión de una descripción de los procedimientos contables en los documentos de trabajo. En el caso de las PYME con sistemas de control interno rudimentarios, puede ser más apropiado documentarlo todo en documentos narrativos, como una descripción de los procedimientos contables. (Hipólito, 2020).

Diagramas de flujo: en muchos casos, sobre todo cuando el sistema es complejo, es mejor utilizar diagramas de flujo siempre que sea posible, acompañados de texto explicativo cuando proceda. (Hipólito, 2020).

Cuestionarios: Este método suele seguir un formato estándar, con preguntas que abarcan una amplia gama de aspectos contables comunes a muchos tipos de empresas. En caso necesario, pueden completarse los detalles del sistema utilizado. (Hipólito, 2020).

2.1.8. Estados financieros

Lobos (2021) considera que los informes financieros son la principal forma de comunicar información financiera con fines generales a personas ajenas a la empresa. Los destinatarios de estos informes se denominan usuarios de los informes financieros.

Así, un conjunto de informes financieros consta de cuatro estados financieros interrelacionados que resumen en varias páginas los activos financieros, los pasivos, la rentabilidad y las transacciones financieras de una empresa (Lobos, 2021). Un conjunto completo de estados financieros incluye los siguientes elementos.

-El balance debe ofrecer una visión general de la situación financiera de la empresa, mostrando el efectivo, el pasivo y la cantidad de capital (inversiones) invertido en la empresa.

- Una cuenta de pérdidas y ganancias que muestre la rentabilidad de su empresa en comparación con el año anterior (u otro periodo).

- Una cuenta de pérdidas y ganancias que explica el aumento o disminución específicos del patrimonio neto de su empresa.

- Un estado de flujos de tesorería, que resume las entradas y salidas de efectivo de su empresa durante el mismo periodo que la cuenta de pérdidas y ganancias.(Lobos, 2021).

Además, los estados financieros completos van acompañados de varias páginas de notas, que proporcionan información adicional que los auditores pueden encontrar útil para interpretar los estados financieros. La finalidad de los estados financieros es presentar un sistema organizado de transacciones que refleje las actividades de la entidad, con explicaciones detalladas de cada cuenta y los saldos correspondientes.(Lobos, 2021).

Los inversores y prestamistas suelen comparar los estados financieros de distintas empresas para decidir dónde invertir su dinero. Para que estas comparaciones sean válidas, los estados financieros de las empresas deben ser suficientemente comparables, es decir, deben contener información similar. Para alcanzar estos objetivos, los estados financieros se elaboran de acuerdo con un conjunto de normas básicas conocidas como principios contables generalmente aceptados.

2.1.9. Estados financieros consolidados

Para los autores, Coopers y Lybrand (2018), se manifiesta qué:

“Los estados financieros sometidos a aprobación de la junta general de una compañía matriz serán normalmente estados consolidados, comprendiendo un balance y una cuenta de resultados en los que aparecen los de la compañía matriz y los de todas sus filiales. No deben confundirse las expresiones “Estados Financieros Consolidados” y “Estados Financieros de un grupo de empresas”. Esta última se refiere a la presentación de la información conjunta de una compañía matriz y de sus filiales, con independencia de la forma en que el Consejo de Administración decida presentar dicha información global. En cambio, la primera expresión mencionada corresponde a una modalidad concreta de estados financieros de grupo, empleada con mucha frecuencia”. (p. 37).

Respecto a lo mencionado por el autor, los estados financieros consolidados se atribuyen como aquellos que son evaluados y sometidos a una revisión exhaustiva por una junta general de una institución, estos son totalmente a los estados financieros de una compañía, puesto que su consolidación indica que primero deben ser revisados para ser expuestos ante la empresa.

2.1.10. Usuarios de la información

De acuerdo con Loaiza (2017), sostiene que los "usuarios de la información" son los destinatarios de los informes e incluyen a directivos, inversores, banqueros, el Estado y socios comerciales. Estos usuarios deben recibir información diferente en función de sus intereses y su relación con la empresa, lo que demuestra claramente la necesidad de elaborar informes diferentes en función de las necesidades de los usuarios de la información.

Según lo expuesto previamente por Loaiza, los usuarios de la información son todos aquellos que se encuentran inmersos en el manejo de la información dentro de la institución, siendo en este caso información financiera. Cada uno de estos usuarios recibe y envía informes a diario para mantener una comunicación eficiente con el departamento en donde se encuentran trabajando, por lo cual, se determina que sería de suma importancia el que se tenga un control y seguimiento exhaustivo de la información que se maneja por dichos usuarios, de tal forma en que se tenga la certeza de la confiabilidad e integridad de los datos.

2.1.11. Análisis financiero

Según Ortiz (2019), el análisis financiero se define como el proceso de recopilación, interpretación, comparación y revisión de los estados financieros y datos operativos de una organización. Implica el cálculo y la interpretación de ratios, métricas, tendencias,

proporciones y estados financieros, complementarios o no, para evaluar los resultados financieros y operativos de una organización. Esta información es una herramienta importante para que la dirección, los inversores y los acreedores tomen decisiones.

En relación con la definición anterior, el análisis financiero de los estados financieros debe tener en cuenta no sólo el tipo de empresa (industrial, comercial o de servicios), sino también factores cualitativos como el entorno y el mercado.

2.1.12. Principio de los estados financieros

Existen principios contables generalmente aceptados que los contables deben seguir. Incluyen las normas, prácticas y procedimientos necesarios para describir los métodos contables basados en la experiencia, el juicio y las convenciones. Conocer estos principios le ayudará a comprender sus estados financieros. (Amasifuen, 2019).

Los conceptos más básicos son

- 1) Los estados financieros deben prepararse en términos monetarios, pero en Ecuador se requiere información adicional para mostrar el impacto de la inflación en los estados financieros.
- 2) Todas las transacciones son por partida doble, lo que significa que todos los activos tienen derechos o intereses de accionistas o acreedores.
- 3) Una empresa es una entidad jurídica independiente de sus propietarios. Este concepto es una parte importante de la definición de las normas contables.
- 4) Empresa en funcionamiento. Ninguna organización puede informar de sus actividades basándose en una liquidación inminente.

- 5) Los estados financieros deben elaborarse sobre la base de la continuidad de la empresa, lo que significa aplicar las mismas políticas contables de un año a otro para que puedan realizarse comparaciones futuras sin errores ni incoherencias.
- 6) Los ingresos se reconocen cuando el proceso de devengo está completo o sustancialmente completo y se ha producido el intercambio financiero.
- 7) Ingresos y gastos equilibrados.
- 8) Las partidas del balance casi siempre se valoran al coste. Esto se hace de forma conservadora.
- 9) Al igual que en el apartado anterior, los errores de medición pueden dar lugar a una infravaloración de los ingresos y del patrimonio neto, por lo que el sistema está estructurado de tal forma que las ganancias prometidas no se reconocen directamente, pero sí las pérdidas prometidas. (Amasifuen, 2019)

2.1.13. Formas de presentación de los estados financieros

El resumen de Ortiz (2017), señala que la información financiera puede presentarse de las siguientes formas

- Estados financieros de la empresa
- Estados financieros anuales
- Estados financieros auditados
- Estados financieros consolidados
- Estados financieros históricos
- Cuentas presupuestarias

2.1.14. Normas de control interno para tesorería

El principal objetivo de esta norma es controlar los procesos relacionados con los flujos de caja para gestionar adecuadamente el efectivo y los valores de cada entidad y evitar los riesgos de gestión. El sistema de tesorería es un control financiero que gestiona y regula el flujo de fondos relacionados con el equilibrio de la economía y la moneda. El sistema de tesorería se encarga de determinar el importe de los ingresos, recaudar (cobrar) fondos, reembolsar deudas a su vencimiento o para la adquisición de bienes y servicios, así como de recibir y almacenar los valores pertinentes. Las normas de control interno del Ministerio de Hacienda están diseñadas para ofrecer garantías razonables de que la gestión de fondos y valores se lleva a cabo correctamente. (Sinalin, 2018).

2.1.15. Definición de términos

Control: control utilizado para supervisar los errores y tomar las medidas correctivas adecuadas para reducir las desviaciones de las normas y alcanzar los objetivos deseados de la organización.(Sinalin, 2018).

Fraude: acto o hecho fraudulento destinado a obtener dinero o bienes por medios fraudulentos.(Sinalin, 2018).

Sector público: cualquier sector relacionado con el gobierno a nivel nacional, regional o local y que participa en la producción, propiedad, posesión, venta, suministro, entrega o distribución de bienes y servicios para la nación o sus ciudadanos. (DeFond & Lennox, 2017).

Sistemas de control interno: Los sistemas de control interno son un conjunto de procedimientos, políticas y regulaciones que se utilizan para asegurar la efectividad y eficiencia en la gestión de los recursos de una empresa, así como para prevenir errores y fraudes. Estos sistemas pueden incluir medidas de control contable, de auditoría interna, de seguimiento y

evaluación de riesgos, entre otras. El objetivo principal de los sistemas de control interno es mejorar la confianza en la información financiera y en la toma de decisiones en una empresa. (Kezner & Kezner R., 2017).

Políticas de control interno: Las políticas de control interno son directrices formales establecidas por la dirección de una empresa para guiar y regular la conducta de sus empleados. Estas políticas incluyen procedimientos y regulaciones para prevenir errores y fraudes, y para asegurar la efectividad y eficiencia en la gestión de los recursos de la empresa. Las políticas de control interno pueden incluir regulaciones sobre la autorización de transacciones, el mantenimiento de registros financieros precisos, la separación de funciones y responsabilidades, y la revisión y supervisión periódicas de los sistemas y procesos de la empresa. El objetivo de estas políticas es garantizar la integridad de la información financiera y mejorar la confianza en la toma de decisiones de la empresa (Holland, 2018).

Causas de los fraudes: Las causas de los fraudes pueden ser variadas y dependen de muchos factores, pero algunas de las más comunes son:

- Oportunidad: La oportunidad de cometer un fraude aumenta cuando las empresas o individuos no tienen medidas adecuadas de seguridad y control en su lugar.
- Motivación: La motivación para cometer un fraude puede ser económica, política, personal o de cualquier otro tipo.
- Conocimiento técnico: Algunos fraudes requieren conocimientos técnicos especializados para ser llevados a cabo.
- Falta de integridad: Las personas que carecen de integridad y ética profesional son más propensas a cometer fraudes.
- Presión o estrés: Algunas personas pueden sentir presión o estrés en su vida personal o profesional que las lleve a tomar decisiones poco éticas. (Redja, 2015).

Control contable: El control contable es un proceso de verificación y monitoreo de las actividades financieras de una empresa u organización con el objetivo de asegurar la precisión, integridad y seguridad de la información financiera. Este proceso incluye tareas como la revisión de los registros contables, la verificación de los saldos y transacciones, y la evaluación de los controles internos de la empresa. (Sinalin, 2018).

Formas de prevenir el fraude en el sector público: Las formas de prevenir el fraude en el sector público son medidas y acciones implementadas por la administración pública con el objetivo de reducir la ocurrencia de actividades fraudulentas y garantizar la integridad y transparencia en la gestión de los recursos públicos. Estas formas incluyen la implementación de controles internos rigurosos, la sensibilización y capacitación del personal, el uso de tecnologías de la información para detectar patrones y actividades sospechosas, la evaluación y mejora continua de los controles, y la transparencia y rendición de cuentas. La prevención del fraude en el sector público es esencial para proteger los recursos públicos y garantizar la confianza de los ciudadanos en la administración pública. (Gaitán & Niebel, 2015).

Desafíos de la implementación del sistema de control interno: El sistema de control interno es un conjunto de procedimientos, políticas y prácticas diseñados para garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos y la integridad de la información financiera de una organización. La implementación de un sistema de control interno eficaz no es un proceso sencillo y puede enfrentar varios desafíos (Fitzgerald et al., 2018).

Riesgo de control: El riesgo de control se refiere a la probabilidad de que los controles internos existentes en una organización no funcionen adecuadamente y permitan la ocurrencia de errores o fraudes. Este riesgo puede ser causado por una variedad de factores, como la falta de capacitación del personal, la falta de políticas y procedimientos claros, la falta de supervisión y monitoreo, o la falta de recursos. (Sinalin, 2018).

Riesgo de detección: El riesgo de detección se refiere a la probabilidad de que un fraude o error no sea detectado por los controles internos de una organización. Este riesgo puede ser causado por una variedad de factores, como la falta de capacitación del personal, la falta de políticas y procedimientos claros, la falta de supervisión y monitoreo, o la falta de recursos. (Sinalin, 2018).

Técnicas de auditoría: Las técnicas de auditoría son herramientas y métodos utilizados por los auditores para recopilar y evaluar la información relevante y determinar si los controles internos, los procesos y los estándares de una organización están funcionando de manera efectiva. La elección de las técnicas de auditoría dependerá del objetivo y el alcance de la auditoría, así como de la naturaleza y complejidad de la organización (Sinalin, 2018).

Recursos humanos: Los recursos humanos son el conjunto de personas que trabajan en una organización, incluyendo los empleados y los contratistas. En un contexto empresarial, los recursos humanos son responsables de varias funciones, incluyendo la contratación, la formación, el desarrollo de carrera, la compensación, la evaluación del desempeño, la gestión de conflictos, la política de bienestar, entre otras. (Sinalin, 2018).

2.2. Marco legal

El artículo 125, sección quinta de la Ley de Compañías establece una obligación para los administradores o gerentes de una empresa de actuar con la diligencia que requiere una administración mercantil ordinaria y prudente. Esto implica que los administradores o gerentes tienen la responsabilidad de tomar decisiones informadas y cuidadosas en la gestión de la empresa, incluyendo la implementación de un sistema de control interno efectivo.

En el departamento de tesorería, un sistema de control interno bien diseñado y ejecutado puede ayudar a asegurar que los procesos de tesorería sean eficientes y efectivos, y que la información financiera sea precisa y confiable. Además, puede ayudar a mitigar los riesgos financieros y a prevenir fraudes o errores en la gestión de los recursos de la empresa.

La implementación de un sistema de control interno en el departamento de tesorería requiere la identificación de los procesos clave, la evaluación de los riesgos y la implementación de controles adecuados para mitigar estos riesgos. También es importante monitorear y evaluar periódicamente el sistema de control interno para asegurarse de que siga siendo efectivo y eficiente y se adapte a los cambios en los procesos y la empresa. (Ley de compañías, 2017).

Capítulo III

Metodología de la Investigación

En este capítulo se describen la metodología, los métodos y otros recursos que se utilizarán en este proyecto de investigación, cuyo objetivo principal es analizar los controles internos en el departamento financiero de Servicios Aduaneros Integrales S.A.

3.1. Enfoque de la investigación

3.1.1. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo se refiere a una forma de investigación que se centra en la comprensión de las opiniones, actitudes, percepciones y motivaciones de las personas. Este enfoque se utiliza en una amplia variedad de disciplinas, incluyendo la sociología, la psicología, la antropología y la investigación de mercado. El enfoque cualitativo se distingue del enfoque cuantitativo, que se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos y cuantificables. En el enfoque cualitativo, se busca comprender la experiencia subjetiva de los participantes a través de técnicas de investigación como la entrevista, la observación participante y el análisis de documentos. (Hernández *et al.*, 2006).

Este estudio utiliza un enfoque cualitativo para ofrecer una visión general de la situación actual del sector de la financiación empresarial. Adopta una metodología de investigación basada en la bibliografía, ya que las observaciones, percepciones e investigaciones previas sobre contextos específicos de otros autores contribuyen a la búsqueda de soluciones y al desarrollo del tema, el marco teórico y los métodos de investigación.

3.2. Alcance de la investigación

3.2.1. Investigación descriptiva

Según Guevara (2020), la investigación descriptiva se realiza cuando el investigador necesita describir todos los elementos básicos de la realidad para conocer sus propiedades, características y otros aspectos que contribuyan a una mejor comprensión del problema o fenómeno estudiado.

Así mismo, para Martínez (2018), es un tipo de investigación que busca describir las diversas características principales de un grupo homogéneo de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan al investigador determinar la estructura y comportamiento del fenómeno en estudio.

De la misma forma, de acuerdo a lo mencionado previamente por los autores, el tipo de investigación a emplearse dentro de esta investigación será de tipo descriptiva, dado que se busca describir las propiedades de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis de control interno en del departamento de tesorería de la empresa S.I.A.

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Como técnicas empleadas para la recolección de información de este proyecto, se tomará en cuenta aquellas que vayan acorde a el enfoque cualitativo. En este caso, se trabajará con la entrevista como principal técnica, y un cuestionario de preguntas abiertas como instrumento de recolección de datos, estos se describen a continuación.

Técnica Entrevista

La entrevista se define como una conversación cuya finalidad reside de forma distinta al simple hecho de conversar (Díaz et al., 2013). Esta técnica resulta de mucha utilidad dentro del ámbito investigativo cualitativo, en este caso, se hará uso de la entrevista para recolectar la información pertinente y relevante respecto al fenómeno o problema de estudio detectado en el departamento de tesorería de la empresa S.I.A.

Instrumento Cuestionario

El cuestionario se define como un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de interrogantes, las cuales tienen el objetivo de que el investigador pueda recopilar información de un encuestado o grupo de encuestados. Las preguntas que son establecidas dentro del cuestionario forman parte de una mezcla típica de preguntas cerradas y abiertas, así mismo, este instrumento puede ser utilizado con fines de investigación tanto de índole cuantitativa, como cualitativa (QuestionPro, 2022).

Para este caso, se empleará el cuestionario en conjunto con la técnica entrevista, la cual constará de un conjunto de preguntas abiertas, de manera que se pueda obtener respuestas asertivas y concretas referentes al problema presentado dentro del departamento de tesorería.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población de estudio se encuentra por 3 colaboradores del cual forman parte del departamento de tesorería de la empresa S.I.A., misma que cuenta con un tamaño pequeño, sin embargo, se ha optado por trabajar con esta población; dado que el análisis será efectuado solo en el departamento de tesorería, y no a toda la organización como tal.

3.4.2. Muestra

En el caso de la muestra, se trabajará con una muestra obtenida a partir de un muestreo por conveniencia, el cual permite al investigador seleccionar una cierta cantidad de individuos de la población, para ser intervenidos mediante las técnicas e instrumentos de recolección de datos, lo cual permitirá la obtención de resultados de acuerdo a las necesidades de la presente investigación. Por lo tanto, de acuerdo a la disponibilidad de los sujetos de estudio, y a los objetivos del presente trabajo, la muestra será de 3 personas, dos colaboradores y el jefe del departamento de tesorería.

3.5. Presentación y análisis de resultados

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos a los funcionarios que laboran en el departamento de tesorería de la empresa S.I.A., a continuación, se procede a detallar un resumen de las respuestas obtenidas por cada interrogante planteada.

Tabla 1.

Descripción de entrevista dirigida al jefe del departamento de tesorería

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA EMPRESA S.I.A. SERVICIOS ADUANEROS INTEGRALES S.A.

Objetivo de la investigación: Efectuar un análisis de control interno en el departamento de Tesorería respecto a su aporte en la calidad de la información financiera en la empresa S.I.A. Servicios Aduaneros Integrales S.A., a través del establecimiento de normativas y políticas de control como mejora de sus procesos operativos.

Nombre del entrevistado(a): Mónica González.

Cargo: Jefa del departamento de tesorería.

Información adicional

Las respuestas que proporcionen a las preguntas serán absolutamente confidenciales y se emplearán para la recolección y análisis de datos de este estudio.

APORTE CUALITATIVO

1.- ¿Actualmente cómo considera que se lleva la gestión y manejo documental dentro del departamento de tesorería de la empresa S.I.A.? Explique el porqué de su respuesta.

En primera instancia, respecto a la primera interrogante donde se consultó a los entrevistados si consideraban que se llevaba una adecuada gestión y un buen manejo documental dentro del departamento de tesorería. Los entrevistados mencionaron que actualmente se encuentran en una mejora constante para lograr otorgar un buen servicio a sus clientes, por lo que hacen uso de normas ISO aplicadas en sus diferentes departamentos. Así mismo, en otra respuesta se mencionó que han optado por integrar las ISO en sus procesos operativos, de tal forma que se provea una mejora continua para que los servicios brindados sean de alta calidad.

Análisis de respuesta:

A partir de ello, se puede decir que existe un deseo e ímpetu de mejorar de parte del departamento de tesorería, por lo cual, se están esforzando por afianzar cualquier tipo de inconveniente documental que puedan tener, siendo en este caso, la aplicación de normas ISO, una buena alternativa para afianzar dichas anomalías.

2.- ¿Considera que las transacciones realizadas diariamente en el departamento de tesorería son eficientes y oportunas en su proceso?

En lo que respecta a la segunda interrogante planteada, se consultó a los entrevistados si consideraban que las transacciones que son manejadas a diario en el departamento de tesorería realmente son eficientes y oportunas. Para lo cual se tuvieron buenas respuestas de parte de ellos, entre las cuales se menciona que, gracias a su excelente sistema contable, sus transacciones son de alta calidad, dado que estas se gestionan de forma automatizada gracias al sistema. Así mismo, entre otras respuestas, también se mencionó que los procesos que se llevan a cabo en el departamento de tesorería van acorde a las normas de calidad, puesto que actualmente la prioridad es mejorar los procesos y protocolos. Se culmina, además, mencionando que otros departamentos como el de logística, nunca se ha visto afectado a causa de un mal manejo de transacciones.

Análisis de respuesta:

De esta forma también resulta otro punto a favor de la empresa S.I.A. que las transacciones sean manejadas a través de un sistema automatizado, de tal forma que se pueda comprobar mediante informes, que toda la información y datos manejados durante los distintos periodos, están siendo trabajados de forma correcta.

3.- ¿Diría que la empresa S.I.A. presenta problemas de liquidez y rentabilidad en su estado actual? ¿Por qué?

En la tercera interrogante se preguntó si de su parte dirían que la empresa actualmente se encuentra pasando por problemas de liquidez y rentabilidad. A lo cual se obtuvo que si se han evidenciado algunas dificultades en cuanto a liquidez que se evalúa mensualmente, lo cual se relaciona principalmente con los créditos que son otorgados a los clientes. Mientras que entre otras respuestas de aquellos entrevistados que guardan relación con el departamento de tesorería, pero no trabajan en el como tal, se mencionó que tenían total desconocimiento de dicha información.

Análisis de respuesta:

En ese sentido, es evidente que, si existen problemas de liquidez dentro de la entidad, y a pesar de mencionan que están aplicando ISO, y además cuentan con un eficiente sistema de gestión de transacciones, es de suma importancia que no dejen pasar por alto este tipo de inconvenientes, por lo que, se requiere tomar las respectivas medidas del caso.

4.- ¿Con qué frecuencia ocurren errores en los registros contables de parte del personal de tesorería?

En la cuarta pregunta se consultó acerca de la frecuencia con la que hayan ocurrido errores de parte del personal de tesorería, mediante lo cual se respondió que es casi mínima la probabilidad de que puedan ocurrir errores, dado que, para ello, el personal de tesorería cuenta con tres personas encargadas, los cuales son filtros por los cuales pasan cada uno de los registros contables. Además, al final, estos registros deberán ser firmados y aprobados por el jefe del departamento, lo cual contribuye aún más a que no se cuente con errores. Sin embargo, en otra respuesta se mencionó que, los errores

son parte del departamento, por lo cual, se trabaja mediante protocolos para poder reducir las falencias que lleguen a darse.

Análisis de respuesta:

En ese caso, se puede decir que mantienen los registros contables bien respaldados, y con la debida revisión del caso, de modo que valida como otro punto a favor del análisis realizado.

5.- Respecto a la generación de retenciones y comprobantes de pago ¿Qué tiempo invierte el departamento de tesorería para gestionarlos?

En la quinta pregunta se consultó acerca del tiempo que se invierte para la generación de retenciones y comprobantes de pago. A lo cual los entrevistados respondieron que estos documentos se emiten diariamente luego de haber recibido las facturas, teniendo como una programación fija la entrega por días estipulados. Así mismo, como otras respuestas, se obtuvo que no han existido ningún tipo de quejas de parte de los clientes en cuanto a tardanzas o demoras de pagos, por lo que en ese aspecto todo se encuentra cubierto de parte del personal de tesorería.

Análisis de respuesta:

Con ello, se evidencia que existe un adecuado control en cuanto a los tiempos de entrega de estos documentos en el departamento de tesorería, por lo cual, es importante que se mantengan de esa forma, no obstante, ajustándose a los procesos de control interno adecuados.

6.- ¿Qué opinión tiene acerca de la relación y colaboración que presentan las demás áreas de la organización en función a las operaciones realizadas por el departamento de tesorería?

La sexta pregunta consistió en averiguar qué opinión tenían los entrevistados respecto a la relación y colaboración que presentan las demás áreas de la empresa en función de las operaciones realizadas por el departamento de tesorería. A partir de lo cual, los entrevistados manifestaron que la empresa siempre ha contado y cuenta con un excelente ambiente laboral, por lo cual, siempre se facilita el cumplimiento de los procesos establecidos en cada departamento. Afirmando además la misma opinión con las respuestas de los demás entrevistados.

Análisis de respuesta:

Por lo tanto, es evidente que existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa S.I.A., es decir, que la comunicación manejada de parte del departamento de tesorería, al igual que su gestión operativa, se llevan de una forma apropiada y sin ningún tipo de problema.

7.- ¿La empresa S.I.A. actualmente cuenta con controles y normativas que permitan validar cada una de las actividades y operatividad realizada por el departamento de tesorería?

La séptima interrogante se basó en consultar acerca de los controles y normativas con los que cuenta la entidad actualmente, y si estos les permiten validar cada una de las actividades y operatividad realizada por el departamento de tesorería. A lo cual se hizo mención nuevamente a la implementación de la norma ISO 9001, la cual se está gestionando conjuntamente sobre la gestión de calidad, de modo que se pueda ayudar a fortalecer sus debilidades como empresa. Y, entre otras respuestas, también se

mencionó que la prioridad de la organización actualmente es mejorar de forma continua, por lo cual, se encuentran implementando normas ISO y BASC.

Análisis de respuesta:

De acuerdo con ello, se comprueba que la empresa S.I.A., ya cuenta con una base de control interno como parte de una mejora continua, en este caso, la adopción de normas ISO, es de suma importancia para toda organización, especialmente para aquellas que desean mejorar en cuanto a la calidad de sus productos y servicios ofrecidos a los clientes. Por lo cual, se incluirán estos aspectos dentro de la propuesta de solución planteada en la presente investigación posteriormente.

Nota. La tabla muestra el aporte cualitativo de la entrevista.

Fuente: EMPRESA S.I.A. (2022)

Elaborado por: Armas & Mosquera (2022)

Tabla 2.

Descripción de entrevista dirigida a asistente de contabilidad 1

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA EMPRESA S.I.A. SERVICIOS ADUANEROS INTEGRALES S.A.

Objetivo de la investigación: Efectuar un análisis de control interno en el departamento de Tesorería respecto a su aporte en la calidad de la información financiera en la empresa S.I.A. Servicios Aduaneros Integrales S.A., a través del establecimiento de normativas y políticas de control como mejora de sus procesos operativos.

Nombre del entrevistado(a): Susana Antepara.

Cargo: Atención al cliente.

Información adicional

Las respuestas que proporcionen a las preguntas serán absolutamente confidenciales y se emplearán para la recolección y análisis de datos de este estudio.

APORTE CUALITATIVO

8.- ¿Puede comentar un poco sobre su experiencia de trabajo en el departamento de tesorería? ¿Considera que ha sido buena durante el tiempo que ha estado laborando?

La octava pregunta se basó en consultar a los entrevistados acerca de su experiencia de trabajo dentro del departamento de tesorería, solicitando que mencionen que tan buena ha sido durante el tiempo que se han laborado en la empresa S.I.A., donde todos manifestaron que, al principio como todo trabajo, si les había costado un poco, sin embargo, a medida que avanzaba el tiempo, estos fueron adquiriendo la experiencia y consejos necesarios de parte de sus jefes. Y, finalmente, para concluir, afirmaron que se sentían muy bien trabajando actualmente, haciendo hincapié en el buen ambiente laboral que se tiene en la institución.

Análisis de respuesta:

Por lo tanto, es evidente el bienestar y adaptación con la que cuenta el personal, contribuyendo exitosamente a que la gestión operativa se desarrolle de forma eficiente y oportuna.

9.- ¿La entidad cuenta con un manual de políticas y procedimientos que ayude a reforzar el control interno en el departamento de tesorería?

De acuerdo a la novena interrogante, donde se consultó si la entidad cuenta con un manual de políticas y procedimientos que les sirva de ayuda para reforzar el control interno en el departamento de tesorería. Los entrevistados respondieron que aún no se cuenta con ningún tipo de manual que se enfoque en ayudar en el control interno.

Análisis de respuesta:

En ese sentido, este es un punto a considerar como posible solución dentro de la empresa S.I.A., dado que un manual de procedimientos sirve de mucha ayuda para orientar tanto al personal del departamento de tesorería, como a los demás colaboradores, contribuyendo a tener conocimiento de sus funciones y cargos que ocupa cada uno.

10.- ¿El departamento de tesorería aplica la regla de los tres aspectos fundamentales en el manejo de la información financiera; correspondientes a integridad, disponibilidad y confidencialidad? Especifique como lo aplica

Como décima pregunta del instrumento, se consultó acerca de la regla de los tres principios fundamentales para el manejo de la información, siendo estos integridad, confidencialidad y disponibilidad. A lo cual, los entrevistados manifestaron que gracias a la implementación de la normativa BASC, los colaboradores de la entidad están obligados a firmar un acuerdo de confidencialidad que prohíbe la filtración de información a terceros.

Análisis de respuesta:

Respecto a ello, se puede decir que al menos se valida el cumplimiento de uno de los principios, sin embargo, se deja a la expectativa el cumplimiento de los dos restantes, por lo cual, se tomará en consideración este dato al momento de la elaboración de la propuesta de solución.

11.- ¿Actualmente, los colaboradores que trabajan dentro del departamento de tesorería reciben instrucción y capacitaciones periódicas respecto a las transacciones y temas de tributación manejados en la organización?

Dentro de la onceava interrogante se consultó respecto a la instrucción y capacitaciones que recibe el personal en cuanto a temas de transacciones y temas de tributación manejados en la organización. A partir de lo cual los entrevistados mencionaron que, si reciben instrucciones de los procedimientos de parte del gerente administrativo, no obstante, capacitaciones no han recibido, por lo que no se puede exponer ningún tipo de testimonio o anécdota acerca de ello.

Análisis de respuesta:

Con ello se evidencia una de las razones por las cuales muchas veces existen errores cometidos en las actividades realizadas, dado que no existe una capacitación completa como tal, respecto a tema de transacciones y manejo de datos a través de los distintos sistemas de información de la empresa.

12.- ¿Qué tipo de dificultades y falencias considera usted que ha presentado el departamento de tesorería durante los últimos meses?

En cuanto a la doceava pregunta, se consultó acerca del tipo de dificultades que se han presentado en el departamento de tesorería durante los últimos meses. De lo cual, los entrevistados manifestados que debió a la implementación de normas ISO y BASC, les ha costado un poco adaptarse dado que han existido falencias al inicio de la implementación, así como también, la falta de capacitación ha sido otro de los factores que ha llegado a dificultar las disposiciones diarias que debe ser cumplidas. Seguido de ello, entre otras respuestas también se mencionan que, dentro de los procesos manejados en el departamento de atención al cliente, el cual se relaciona con el de tesorería, han existido problemas con el retraso en los plazos de entrega, también a causa de estas nuevas implementaciones. Adicionalmente, el departamento de logística

también afirmó haber tenido retrasos en su entrega de documentación, sin embargo, se ha podido solucionar dentro del tiempo establecido.

Análisis de respuesta:

De esta forma, una vez más se evidencia la importancia de las capacitaciones y formación del personal operativo, ya que esto evita a cometer todo tipo de errores y retrasos, pero, sobre todo, a adaptarse a los cambios y reformas que vayan a darse dentro de la organización.

13.- ¿Considera que la información que se obtiene a partir de los estados financieros es íntegra, oportuna y confiable?

De acuerdo a la treceava pregunta, se consultó a los entrevistados si consideran que la información obtenida a partir de los estados financieros es íntegra, oportuna y confiable. A lo cual manifestaron que sí, a pesar de que la mayoría de ellos aún se encuentran adaptándose a la implementación de las normas y reformas de procesos nuevos. Sin embargo, la información financiera ha sido entregada de forma oportuna, íntegra y confiable. Además, otros entrevistados también respondieron que desconocían del tema, dado que esta información solo la tiene el jefe del departamento y la gerencia.

Análisis de respuesta:

Una vez más, se comprueba que la empresa S.I.A. se trata de una empresa responsable, la cual, a pesar de estar atravesando cambios drásticos, trata de buscar alternativas de solución que les permitan salir adelante.

Nota. La tabla muestra el aporte cualitativo de la entrevista.

Fuente: EMPRESA S.I.A. (2022)

Elaborado por: Armas & Mosquera (2022)

Tabla 3.

Descripción de entrevista dirigida a asistente de contabilidad 2

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA EMPRESA S.I.A. SERVICIOS ADUANEROS INTEGRALES S.A.

Objetivo de la investigación: Efectuar un análisis de control interno en el departamento de Tesorería respecto a su aporte en la calidad de la información financiera en la empresa S.I.A. Servicios Aduaneros Integrales S.A., a través del establecimiento de normativas y políticas de control como mejora de sus procesos operativos.

Nombre del entrevistado(a): Pedro Alvarado.

Cargo: Jefe de logística y bodega.

Información adicional

Las respuestas que proporcionen a las preguntas serán absolutamente confidenciales y se emplearán para la recolección y análisis de datos de este estudio.

APORTE CUALITATIVO

14 - ¿Actualmente cómo califica la toma de decisiones manejadas por el departamento de tesorería de la empresa? Dependiendo de su respuesta, acote qué medidas tomaría para mejorar este inconveniente.

En esta interrogante se consultó a los entrevistados que mencionen de qué forma califican actualmente el tema de la toma de decisiones manejadas dentro del departamento de tesorería de la entidad. A lo cual se volvió a hacer mención de que gracias a la implementación de las normas ISO y BASC, han conseguido que el proceso de toma de decisiones en torno a los protocolos establecidos en el departamento de tesorería, sean mejores. Así mismo, se menciona que también se han mejorado los plazos de los pagos, lo cual se tomó a causa de los inconvenientes en cuanto a

adquisiciones de periodos anteriores, mejorando la calidad en las relaciones con los clientes y proveedores.

Análisis de respuesta:

En efecto, a través de la implementación de la norma ISO 9001, se logra afianzar el proceso de toma de decisiones en toda organización, de modo que se consigue mejorar en distintos aspectos en los cuales antes existían falencias.

15 - ¿Alguna vez se han presentado casos donde los saldos de las transacciones financieras hayan sido irreales? ¿Qué medida correctiva tomó el personal del departamento de tesorería?

En esta pregunta se consultó si alguna vez se han dado casos en donde los saldos de las transacciones financieras hayan sido irreales, y si fuera así, qué tipo de medida correctiva tomaría el personal del departamento de tesorería. A raíz de ello, los entrevistados manifestaron que en una ocasión si existió un mal ingreso en el sistema de parte de colaboradores externos, lo cual hizo que se reflejaran valores erróneos en el departamento de tesorería. Por lo tanto, como una medida correctiva, se designaron supervisores en las distintas áreas, de tal forma que se pudiese controlar de una mejor manera el proceso; reduciendo sus falencias.

Análisis de respuesta:

De este hallazgo, se demuestra que la empresa como tal, no cuenta con un plan de contingencia que pueda ser manejado por ellos, sin necesidad de colocar personal que supervise las operaciones, por lo cual, se considera necesario que pudieran contar con ello, evitando así correr riesgos a futuro.

16 - ¿Considera que el departamento de tesorería hace un uso eficiente de los recursos para propiciar un adecuado manejo de la información contable y financiera?

En esta pregunta se consultó a los entrevistados si consideraban que el departamento de tesorería hace un uso eficiente de los recursos para propiciar un adecuado manejo de la información contable y financiera. A lo cual se obtuvo como respuesta que, sí se hace un uso adecuado de recursos de manera responsable, eficiente y confidencial. Además, también acotaron que los directivos han tomado decisiones oportunas para el manejo de estos recursos, preparando a la entidad en distintos aspectos.

Análisis de respuesta:

Con base a esto, se comprueba que existe una adecuada gestión de los recursos dentro del departamento de tesorería, así como una organización sobre el uso de estos en los distintos procesos operacionales. Sin embargo, no solo basta con tomar buenas decisiones para que exista un buen manejo, sino también, se requiere que exista un control y seguimiento de los informes emitidos por el departamento, comprobando que efectivamente se está empleando los recursos de manera apropiada.

17- ¿Qué opinión tiene acerca de la integración de un sistema de control interno que contribuya en la toma de decisiones de la empresa S.I.A.?

En esta pregunta se consultó a los entrevistados acerca de qué opinión tenían respecto a la integración de un sistema de control interno que ayude a contribuir en la toma de decisiones de la empresa S.I.A., a lo cual, se mencionó que el departamento de tesorería se beneficiaría eficazmente con la integración de este, brindando un mejor seguimiento y control a los distintos procesos y gestión operativa llevada a cabo dentro del departamento de tesorería.

Análisis de respuesta:

Es evidente que las respuestas obtenidas a partir de esta interrogante fueron sumamente positivas y entusiastas, dado que, al contar con un sistema de control interno, se ayuda a mantener una gestión y manejo de procesos apropiada, coordinando tiempo, recursos y capacidad de trabajo del personal, contribuyendo así, a que se pueda propiciar una mejor calidad del servicio, así como también fortalecer la rentabilidad de la organización.

18- ¿La entidad cuenta con un diagrama de flujo al cual tenga acceso el departamento de tesorería; y donde se pueda apreciar el proceso de control interno?

En esta pregunta se consultó a los entrevistados, si la entidad contaba con un diagrama de flujo al cual tengan acceso los miembros del personal de tesorería, y donde a través de ello, se pueda apreciar el proceso de control interno. A lo cual, todos respondieron que actualmente no se cuenta con un diagrama de flujo que les permita visualizar los procesos que son llevados a cabo.

Análisis de respuesta:

En ese sentido, se evidencia un punto en contra de la gestión con la que trabaja la empresa S.I.A., dado que esto es de suma importancia para que cada uno de los miembros del equipo, tenga conocimiento y se mantenga acatando cada una de las disposiciones, y cumpliendo con los protocolos que se imponen en la organización. Por lo tanto, este punto se tomará en cuenta para incluir un modelo de diagrama de flujo como parte de un elemento para la construcción de la propuesta de solución.

19- ¿La empresa S.I.A. trabaja mediante un sistema de información eficiente y confiable, que se adapte a las necesidades de los colaboradores del departamento de tesorería?

La pregunta diecinueveava se centró en consultar a los entrevistados si la empresa trabaja mediante un sistema de información eficiente y confiable, el cual logre adaptarse a las necesidades de los colaboradores del departamento de tesorería. A lo cual manifestaron que trabajan mediante el conocido sistema “Contífico”, el cual afirman, les brinda información contable eficiente para todos los colaboradores que trabajan en el departamento de tesorería.

Análisis de respuesta:

A raíz de esta pregunta, se comprueba que la entidad si se encuentra manejando un sistema automatizado mediante el cual gestionan cada una de las transacciones y procesos contables de la empresa S.I.A., aspecto que es de suma importancia se tenga presente en la entidad, de tal forma que el sistema de control interno a ser propuesto se adapte a la forma de trabajo que los colaboradores llevan a partir de este sistema de información.

20- ¿Considera que el contar con un apropiado control interno en la organización, se contribuirá a que la calidad de la información financiera sea óptima?

En la penúltima interrogante, se consultó a los entrevistados si consideraban que el contar con un apropiado control interno en la organización, ayudaría a contribuir a que la calidad de la información financiera sea óptima. A partir de lo cual se tuvo como respuesta que el departamento se encuentra totalmente presto a implementar mejorar en los protocolos y procesos, de modo que se cuente con un óptimo manejo de la información financiera, así como también, hacen hincapié en que, consideran que la

calidad de esta no se ha visto alterada anteriormente. Así mismo, entre otras respuestas, se mencionó que el establecimiento de normas de calidad contribuirá a que la información sea eficiente y de calidad.

Análisis de respuesta:

A raíz de ello, se evidencia la predisposición e interés con la que cuenta el departamento de tesorería a que se les ayude con un sistema de control interno, que les ayude a mejorar la gestión y operatividad de sus actividades contables y financieras en la empresa S.I.A.

21- ¿La gerencia recibe informes sobre la operatividad y transacciones realizadas en el departamento de tesorería para una adecuada toma de decisiones?

Finalmente, como la última interrogante planteada, se consultó a los entrevistados si la gerencia recibe informes acerca de la operatividad y transacciones realizadas en el departamento de tesorería para una adecuada toma de decisiones. A lo cual manifestaron que, inclusive mucho antes de que la entidad se propusiera a implementar normas de calidad como la ISO 9001, el departamento de tesorería ha hecho entregas de informes acerca de la operatividad y transacciones realizadas sin recibir ningún tipo de notificación respecto a afecciones que hayan incidido en la toma de decisiones de parte de la gerencia.

Análisis de respuesta:

Con ello se concluye que, el departamento de tesorería ha sabido llevar un a gestión y manejo adecuado en cuanto al manejo de transacciones y gestión operativa, de modo que, si se llegase a implementar un nuevo sistema de control interno en la entidad, sin duda el trabajo sería aún mucho mejor que el que se ha estado llevando sin contar con el sistema. Así mismo, es de suma importancia que se tome en consideración las

necesidades y aspectos negativos identificados en el presente análisis del instrumento, de modo que al momento de proponer el sistema de control interno para la empresa S.I.A., este logre satisfacer cada uno de sus requerimientos.

Nota. La tabla muestra el aporte cualitativo de la entrevista.

Fuente: EMPRESA S.I.A. (2022)

Elaborado por: Armas & Mosquera (2022)

3.6. Propuesta

La presente propuesta se basa en otorgar una solución mediante la cual se puedan afianzar los problemas evidenciados en el departamento de tesorería de la entidad S.I.A., los cuales se relacionan principalmente con la carencia del control interno en las actividades operativas que se realizan, así como también, la mala gestión de informes acerca de la mercancía que se carga y se descarga a diario. A raíz de ello, se propone el diseño de un sistema de control interno que ayude a mejorar las inconsistencias e irregularidades constatadas durante la etapa de evaluación.

Como tal, con la elaboración de la propuesta se espera cubrir los siguientes aspectos:

- Otorgar un mejor control y seguimiento de las actividades operativas llevadas a cabo en el departamento de tesorería.
- Propiciar medidas correctivas que puedan ser de aporte para la gestión de transacciones financieras.
- Mejorar el proceso de toma de decisiones a partir de los elementos del sistema de control interno.
- Afianzar el proceso de implementación de las normas ISO y BASC.
- Optimizar los tiempos de gestión respecto al manejo de retenciones y comprobantes de pago.

3.6.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de control interno a partir de los requerimientos obtenidos en la aplicación del instrumento, a fin de otorgar una mejora a la calidad del manejo de la información.

3.6.2. Objetivos específicos

- Diseñar un flujograma que permita evidenciar la jerarquía y gestión operativa manejada en el departamento de tesorería.
- Definir los elementos que formarán parte del diseño del sistema de control interno de la organización.
- Establecer un modo de evaluación del cumplimiento del sistema de control interno

Una vez establecidos los objetivos de la propuesta, a continuación, se procede a detallar el sistema de control interno en conjunto con cada uno de sus elementos, de modo que se ayude a mejorar la gestión operativa y la toma de decisiones de la empresa S.I.A., además de contribuir a la optimización de los tiempos de entrega, carga y descarga de los productos. En ese sentido, como primera instancia se detalla un flujograma que ayudará a conocer un poco más acerca de los procesos y gestión realizada en el departamento de tesorería.

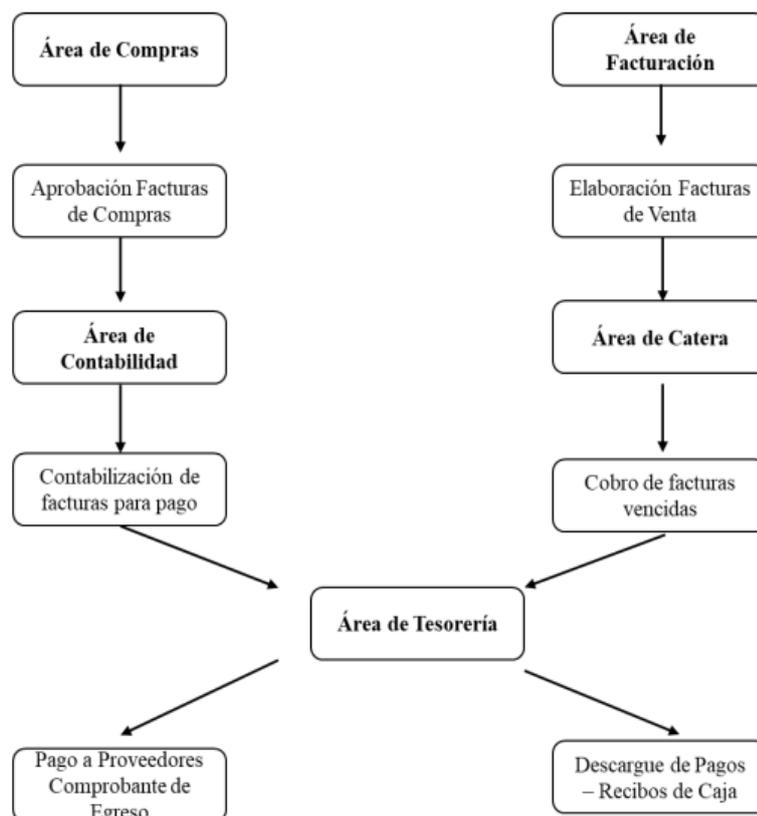


Figura 6. *Flujograma del proceso realizado en el departamento de tesorería.*

Fuente: EMPRESA S.I.A. (2022)

Elaborado por: Armas & Mosquera (2022)

3.6.3. Cuestionario dirigido a evaluar el control interno de tesorería

Cuadro 1.

Cuestionario de evaluación de control interno

Aspectos	Si	No	Observaciones
Existen valores correspondientes a montos menores para cada asignación de la caja chica	x		
Existen procedimientos totalmente legales para cada asignación concebida por la caja chica, que incluyan valores límite permitidos.	x		
Existen inesperados arqueos realizados con periodicidad establecidos dentro del departamento.	x		
Se han establecido políticas y normativas adecuadas que ayuden a regular la situación, en caso de recibir grandes cantidades de efectivo de un determinado negocio.		x	
La entidad cuenta con seguro contra actividades delictivas que puedan llegar a darse, tales como robos de efectivo, entre otros.		x	
Existe una política en la cual se estipule que los pagos que sean distintos a los encontrados en la caja chica sean cancelados mediante transferencia bancaria o con cheques cruzados.		x	
El departamento de tesorería solo permite el acceso a personal autorizado y que labora en él.	x		

Existe un sistema de notificaciones de alarmas o avisas en el departamento de tesorería, mediante el cual se alerte algún tipo de situación de riesgo		x	
Hay existencia de un cronograma donde se especifiquen los horarios mediante los cuales deberá trabajar obligatoriamente el departamento de tesorería	x		
Se realiza una validación respecto a los saldos de los clientes y de los proveedores.	x		
Existe un registro y constancia de firmas que validen los giros de cheques, así como también la apertura de cuentas bancarias.	x		
Se trabaja mediante un sistema de conteo automático que permita visualizar la cantidad de comprobantes que han sido generados por el departamento de tesorería.	x		
Cada una de las funciones realizadas por el departamento de tesorería se evalúan de forma periódica a fin de comprobar su nivel de desempeño y descartar cualquier tipo de conflicto de interés.	x		
Los ordenadores que maneja el equipo de trabajo del departamento de tesorería cuentan cada uno con sus respectivas credenciales validadas y aseguradas, tomando en consideración longitud, caracteres, entre otros aspectos.	x		

Nota. El cuadro muestra la descripción del cuestionario de control interno.

Fuente: EMPRESA S.I.A. (2022)

Elaborado por: Armas & Mosquera (2022)

A partir del cuestionario planteado anteriormente, se pudo determinar que existen varios puntos que deben ser fortalecidos en el departamento de tesorería de la empresa S.I.A., por lo cual, se requiere de un sistema de control interno que pueda ayudar a mejorar la gestión internamente en la organización. A continuación, se plantean las etapas y componentes que deben ser considerados para la aplicación del sistema.

3.6.4. Descripción de las etapas del sistema de control interno

1. ESTUDIO PRELIMINAR

Dentro de este punto denominado estudio preliminar, se deberá efectuar una evaluación que permita corroborar que tan factible será el sistema a implementar, permitiendo conocer las ventajas y desventajas correspondientes a los beneficios y costos, de modo que se pueda seleccionar la opción más viable y que contribuya a una correcta toma de decisiones.

Las personas encargadas del sistema de control interno deberán llevar a cabo las indagaciones requeridas, de manera que se pueda determinar la situación problemática y requerimientos necesarios a ser incluidos. Como tal, una vez obtenidos los problemas, estos deberán ser comunicados al departamento de sistemas, de tal forma que se puedan observar lo que se debe solucionar, así como también sus posibles beneficios que esperan ser logrados con la aplicación del sistema de control interno. En este caso, una de las herramientas que podrían ser de mucha ayuda para ello, sería el cuestionario de evaluación planteado anteriormente en la figura 6.

2. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN, ESTABLECIMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Como segundo punto, se tiene a la fase de análisis y evaluación de las necesidades, de modo que a partir de ello se puedan establecer los requerimientos y posibles soluciones mediante el sistema de control interno. En este caso, se realiza un esquema teórico al momento de su creación, lo cual ayudará a que sea mucho más informativo y eficiente posible.

En este caso, como una evaluación preliminar, el departamento de sistemas se encargará de llevar a cabo un análisis de las peticiones de los usuarios del sistema de control interno, cerciorándose de revisar a cada uno de los usuarios, estableciendo los requerimientos y necesidades existentes. Así mismo, se deberá tomar en consideración los siguientes aspectos para el análisis:

- Requisitos generalizados.
- Definición de los objetivos y alcance del trabajo de diseño del nuevo sistema de control interno.
- Establecer las opciones o alternativas de solución, dando a conocer los beneficios, la visión a futuro, así como también, el presupuesto de los costos para llevar a cabo su implementación.

Una vez que se haya evaluado, se procederá a llevar a cabo una reunión con el área de sistemas, de tal forma, que se pueda determinar los siguientes puntos a considerar, entre los cuales se comprenden los siguientes pasos:

- a) Evaluación de la comparativa del anterior sistema, con la documentación que se empleará a través del sistema actual, en el cual deberá ser integrado como mínimo:
 - Documentación acerca de procesos de entrada y salida.
 - Confidencialidad y privacidad de los datos e información.
 - Asociación con otros tipos de programas de recepción, archivos, recuperación de información, respaldos, copias de seguridad, etc.
 - Costos y beneficios concretos, a modo de resumen.
- b) Evaluación de los requisitos respecto a su perspectiva, tomando en consideración aquellos sistemas que se mantienen vigentes, además de las prioridades a ser atribuidas.
- c) Identificación de los costos proyectados en función de la cantidad de tiempo a emplear.

3. DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Esta es la etapa más importante del proceso, por lo cual, será completamente normal que puedan surgir inconvenientes durante su trayecto. En este caso, se realiza una planificación donde se establezcan las formas de asociación, los elementos que se integran, condicionamientos, entre otros aspectos. A partir del diseño de este sistema, surgen otras etapas menores, las cuales hacen posible que el sistema pueda llegar a implementarse, estas subetapas se mencionan a continuación:

a) Diseño funcional

Dentro de este punto se realizan los diagramas de procesos respectivos que será empleados para trabajar en el sistema, específicamente en las transacciones que se efectúen. Se establecerá el detalle de lo que ingresa y lo que sale, las formas en las que se guardarán todos los datos de las transacciones, establecimiento de controles, tiempos de ejecución, cronogramas con las fechas de culminación de la operatividad.

b) Diseño técnico

En esta etapa básicamente se recopilan todos los requisitos del sistema, tomando en consideración los términos, los procesos que van a emplearse para el diseño, y para lo cual, se deberán poner en marcha los siguientes pasos:

- Apropiamiento y adaptabilidad del diseño, de acuerdo a las funciones con las que contará y las debidas configuraciones del equipo.
- Detalle de la información inicial que comprende los procesos de entrada y salida del procesamiento, así como también, se determinan los archivos que van a ser utilizados.
- Establecimiento de los controles que van a ser posible la operación del sistema, donde se integran, además, puntos clave para la auditoría y validación de los procesos

informativos, se especifica la manera de solventar falencia u errores, se dividen los roles y tareas encomendadas.

- Detalle del software que se utilizará.
- Detalle del diseño del sistema en pos de su funcionamiento.
- Evaluación del trabajo tomando en consideración los factores de costo y tiempo.

c) Especificación de procedimientos administrativos

Para ello, es de suma importancia que dichos procedimientos, sean establecidos de forma manual, esto al igual que sus funciones administrativas, en lo cual, se deberá poner en marcha lo siguiente:

- La diagramación de los controles y funciones administrativas para la gestión documental, donde se establecerás las áreas de los usuarios, y la segmentación las funciones.
- El diseño final de la jerarquía organizacional reestructurada y totalmente nueva.
- El detalle y desglose de las tareas y colocación de la información, procesos y asignación por cada una de sus funciones.
- Un manual de usuario donde se especifiquen aquellos términos, normativas para el procesamiento, validaciones, detalles de información acerca de las salidas en pantalla, cuadros de dialogo con mensajes de error, entre otros aspectos.

d) Programación

Dentro de esta etapa básicamente se encargan los programadores, quienes se encargarán de establecer estructuras lógicas, codificar el sistema en el lenguaje de programación correspondiente, se compila y se realizan los respectivos test de prueba. Para esta parte, todo dependerá de las habilidad y capacidad del nivel que domine la persona que programará el sistema.

e) Redacción de los procedimientos para los usuarios

Este punto corresponde a la elaboración de los manuales de usuarios, donde se especifiquen cada uno de los procedimientos de los cuales deberán tener conocimiento los usuarios.

4. INSTALACIÓN

Dentro de la etapa de instalación, se tomarán en consideración los siguientes puntos:

a) La planificación de la instalación mediante lo cual se evaluará:

- Los equipos que han sido planificados, el recurso humano que se encuentra a disposición, aquellos programas que permiten preparar personalmente al equipo de trabajo.
- El plan de conversión.
- La crítica a considerar para lograr aceptar cualquier tipo de cambio.
- La relación costo/beneficio.
- La validación y revisiones del trabajo.

b) Evaluación que será concretada mediante las respectivas pruebas del sistema:

- La obtención de los resultados de los test de aceptación del sistema que ha sido desarrollado.
- Los cambios y modificaciones realizados a modo de resumen, a detalle.
- Validación del personal que estará a cargo del manejo del hardware y software.

5. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

Esta básicamente se concibe como la etapa final del sistema de control interno, en la cual se da inicio al funcionamiento del nuevo sistema. Por lo tanto, a fin de evaluar la creación del sistema conforme a sus características operativas y económicas, es importante que posterior

a cierto tiempo se realice una respectiva revisión, de modo que se puedan evaluar aspectos como el funcionamiento, eficiencia, resultados, etc. Lo importante, es que dicha revisión pueda ayudar a determinar si existe necesidad de corregir algún punto en particular, o en su defecto, propiciar nuevas oportunidades de mejora.

3.6.5. Modo de evaluación

Cuadro 2.

Modelo de evaluación de la propuesta posterior a su implementación

KPI	Objetivo del KPI	Frecuencia	Fórmula	Porcentaje de cumplimiento	Seguimiento	
				%		
				%		
				%		
				%		
				%		
				%		
Detalle del porcentaje de cumplimiento de la meta				En caso de que el porcentaje de cumplimiento sea igual o menor al 75%, se considera obligatorio que se establezca un plan de mejora para lograr alcanzar los objetivos de la propuesta.		
95 – 100	Cumplimiento óptimo y esperado					
75 – 85	Cumplimiento de alto rango					
65 – 75	Cumplimiento aceptable					
45 – 59	Cumplimiento insatisfactorio					
> 40	No existe cumplimiento					

Nota. El cuadro muestra el modelo de evaluación de la propuesta posterior a su aplicación.

Fuente: EMPRESA S.I.A. (2022)

Elaborado por: Armas & Mosquera (2022)

Conclusiones

La presente investigación se centra en evaluar la situación actual de la empresa “Sistemas Aduaneros Integrales”, cuyo problema reside en que existe carencia de control interno en las actividades operativas que se realizan en el departamento de tesorería. Con base a ello, se pudo determinar que el problema realmente podría llegar a afectar la calidad del servicio y manejo de información financiera de la entidad, por lo cual se consideró necesario que se buscara una alternativa de solución para mejorar la situación de la empresa S.I.A.

Respecto al cumplimiento del objetivo general, se efectuó un análisis de control interno en el departamento de tesorería, de tal forma, que se pudiera corroborar su aporte a la calidad de la información financiera de la empresa, tomando en consideración el establecimiento de normativas y políticas de control como parte de una mejora de los procesos operativos. En ese sentido, para que este objetivo pudiese ser cumplido, fue necesario trabajar en sus tres objetivos específicos.

En primer lugar, de acuerdo con el primer objetivo específico, se estudiaron las variables del problema, mediante lo cual se consiguió identificar los puntos débiles y necesidades existentes dentro de la empresa S.I.A. Donde se pudo evidenciar que existían un sinnúmero de irregularidades e inconsistencias en el manejo de la información financiera, así como también, se ha llevado a cabo una mala toma de decisiones de parte de la gerencia. A partir de estas variables identificadas, se demostró que a pesar de que la empresa se encuentra atravesando un proceso de implementación de normas ISO y BASC, no significa que cuenten con un control adecuado de su operatividad, lo cual, logró afectar la calidad de la información.

Seguido de ello, a partir de lo establecido en el segundo objetivo específico, se logró analizar las respectivas fuentes bibliográficas enfocadas en el control interno y la calidad de la información financiera. Lo cual, contribuyó a poder conocer la importancia del control interno

dentro del ámbito empresarial, los distintos beneficios y contextos en los cuales se encuentra siendo aplicado en la actualidad, los distintos tipos de control interno, la forma en que la tecnología ha logrado afianzar los procesos de evaluación de control interno, gracias a la creación de nuevos programas de auditoría, entre otros. Y, de la misma forma, se logró conocer aquellos elementos que forman parte de un sistema de control interno, lo cual contribuyó a tomar los requerimientos necesarios para la elaboración de la propuesta.

Y, en lo que concierne al tercer y último objetivo específico, se propuso un sistema de control interno, mediante la aplicación de las normas de control para tesorería, de modo que se ayudara a mejorar la calidad de la información financiera manejada en la empresa S.I.A. En ese sentido, previo a ello, se intervino a la población de estudio con la aplicación de la entrevista, misma que formó parte del trabajo de campo realizado dentro de la presente investigación. Por lo tanto, a partir de ello, se logró establecer un sistema de control interno que ayude a mejorar la situación problemática de la entidad.

A partir de ello, como primera instancia se elaboró un diagrama de flujo que ayudara a conocer la manera en cómo funcionan cada uno de los procesos y gestión operativa dentro del departamento de tesorería de la empresa, dado que este fue uno de los aspectos detectados en la aplicación de la entrevista, donde se mencionó, que actualmente no contaban con un flujograma que les mostrara el proceso que se está llevando a cabo dentro del departamento. Seguido de ello, a modo de diagnóstico, se elaboró un cuestionario de evaluación del control interno, el cual podrá ser utilizado por la entidad las veces que sean necesarias, así mismo, luego se procedió a detallar cada una de las etapas por las cuales se encuentra conformado el sistema de control interno, especificando recursos, requerimientos y pautas a tomar en consideración; mismas que serán de mucha utilidad a la empresa al momento de implementar el sistema de control interno.

Finalmente, como un último recurso, se planteó un modelo de evaluación que podrá ser utilizado posterior a la aplicación del sistema de control interno. En este formato, se establecieron campos comprendidos por parámetros e indicadores de cumplimiento, así como también una escala evaluativa con sus respectivos porcentajes, donde se mencionó que para comprobar que la propuesta está siendo empleada y validada eficientemente, se deberá cerciorarse de que este no sea menor o igual a 75%, caso contrario, se sugirió considerar la aplicación de un plan de mejora, de tal forma, que se pudiese afianzar aquellos aspectos que no estén funcionando correctamente en torno a la propuesta.

Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa S.I.A., que haga uso de los indicadores de cumplimiento planteados en el modelo de evaluación, de modo que le sea de ayuda para mejorar en el proceso de toma de decisiones.
- El personal operativo del departamento de tesorería debería contar con un manual de procedimientos a modo de orientarlos a sus actividades operativas realizadas a diario, así como también, para que puedan tener conocimientos de posibles eventos que lleguen a darse posteriormente.
- Se deberían realizar reuniones periódicas en las cuales sean partícipes todos los miembros del departamento de tesorería, de modo que puedan expresar sus criterios y opiniones respecto a los cambios o mejoras que se pretendan implementar.
- Se deberían brindar capacitaciones periódicas acerca de los procesos manejados en el departamento de tesorería, de modo que se ayude a fortalecer el conocimiento respecto a temas financieros y de nuevas tendencias de sistemas de control interno.

Referencias bibliográficas

- Amasifuen, M. (septiembre de 2019). *Análisis de la aplicación de normas y principios contables en la determinación de la razonabilidad de los estados financieros de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión]. Archivo digital. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2054/Manuel_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Barquero, M. (2018). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica (Primera ed.)*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Bertani, E., Polesello, M., Sanchez, M., & Troila, J. (2019). *Coso I y Coso III una propuesta integrada*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Archivo digital. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Calderón, A. (2022). *Control interno y modernización del estado en un Gobierno Regional año 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97740/Calderon_VAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, J. (06 de octubre de 2022). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?* Obtenido de Pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Campos, C. (2018). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2852/Campos_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coopers, & Lybrand. (2018). *Manual de Auditoria*. Bilbao-España: Ediciones Deusto S.A.
- COSO II. (2019). *COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION*. Obtenido de Gestión de Riesgos Corporativos- Marco Integrado. Técnicas de Aplicación.

- DeFond, M., & Lennox, C. (2017). Do PCAOB inspections improve the quality of internal control audits. *Journal of Accounting Research*, 591-627.
- Del Toro, C. (2017). *Estrategias de creación empresarial*. Ecoe Ediciones.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
- Fitzgerald, B., Omer, T., & Thompson, A. (2018). Audit Partner Tenure and Internal Control Reporting Quality: US Evidence from the Not-For-Profit Sector. . *Contemporary Accounting Research*, 334-364.
- Fonseca, L. (2020). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones: Guía práctica y orientaciones para evaluar el Control Interno (Primera ed.)*. Lima, Perú: Publicidad & Matiz.
- Gaitán, R., & Niebel, B. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I y II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe ediciones.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173.
- Henao, F. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales. [Tesis de grago, Universidad del Valle]*.
Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/11020/1/0567378.pdf>
- Hernández, C., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hipólito, Y. (2020). *Evaluación de control interno*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/226299426/5-Evaluacion-de-Control-Interno>
- Holland, J. (2018). The global economy as an adaptive process. In *The economy as an evolving complex system*. *CRC Press*, 117-124.

- Kerlinger. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México DF: McGraw Interamericana.
- Kezner, H., & Kezner R. (2017). *Project management: a systems approach to planning, scheduling, and controlling*.
- Ley de compañías. (2017). *Ley de compañías*. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Lobos, N. (2021). *Estados Financieros*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/estfinnells>
- Manosalvas, L., Cartagena, M., & Baque, L. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1-17.
- Martim, A., & Fonseca, F. (2017). *El control social de la Administración Pública. (Primera ed.)*. . Brasil: INAP.
- Martínez, C. (24 de enero de 2018). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>
- Muniz, L. (2017). *Como implantar y evaluar un Sistema de Control de Gestión*. Madrid, España: Profit Editorial.
- Ortiz, H. (2019). *Análisis Financiero Aplicado*. Bogotá - Colombia: Sigma Editores Ltda.
- QuestionPro. (2022). *¿Qué es un cuestionario?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
- Redja, G. (2015). *Social insurance and economic security*. *Routledge*.
- Sinalin, M. (2018). *El control interno en el área de tesorería y su incidencia en la calidad de la información financiera en la cooperativa de ahorro y crédito "Educadores de Tungurahua ltda"*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital.

ANEXOS

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA EMPRESA S.I.A. SERVICIOS ADUANEROS INTEGRALES S.A.

Objetivo de la investigación: Efectuar un análisis de control interno en el departamento de Tesorería respecto a su aporte en la calidad de la información financiera en la empresa S.I.A. Servicios Aduaneros Integrales S.A., a través del establecimiento de normativas y políticas de control como mejora de sus procesos operativos.

Información adicional

Las respuestas que proporcionen a las preguntas serán absolutamente confidenciales y se emplearán para la recolección y análisis de datos de este estudio.

APORTE CUALITATIVO

1.- ¿Actualmente cómo considera que se lleva la gestión y manejo documental dentro del departamento de tesorería de la empresa S.I.A.? Explique el porqué de su respuesta.

Respuesta:

2.- Considera que las transacciones realizadas diariamente en el departamento de tesorería son eficientes y oportunas en su proceso?

Respuesta:

3.- ¿Diría que la empresa S.I.A. presenta problemas de liquidez y rentabilidad en su estado actual? ¿Por qué?

Respuesta:

4.- ¿Con qué frecuencia ocurren errores en los registros contables de parte del personal de tesorería?

Respuesta:

5.- Respecto a la generación de retenciones y comprobantes de pago ¿Qué tiempo invierte el departamento de tesorería para gestionarlos?

Respuesta:

6.- ¿Qué opinión tiene acerca de la relación y colaboración que presentan las demás áreas de la organización en función a las operaciones realizadas por el departamento de tesorería?

Respuesta:

7.- ¿La empresa S.I.A. actualmente cuenta con controles y normativas que permitan validar cada una de las actividades y operatividad realizada por el departamento de tesorería?

Respuesta:

8.- ¿Puede comentar un poco sobre su experiencia de trabajo en el departamento de tesorería? ¿Considera que ha sido buena durante el tiempo que ha estado laborando?

Respuesta:

9.- ¿La entidad cuenta con un manual de políticas y procedimientos que ayude a reforzar el control interno en el departamento de tesorería?

Respuesta:

10.- ¿El departamento de tesorería aplica la regla de los tres aspectos fundamentales en el manejo de la información financiera; correspondientes a integridad, disponibilidad y confidencialidad? Especifique como lo aplica

Respuesta:

11.- ¿Actualmente, los colaboradores que trabajan dentro del departamento de tesorería reciben instrucción y capacitaciones periódicas respecto a las transacciones y temas de tributación manejados en la organización?

Respuesta:

12.- ¿Qué tipo de dificultades y falencias considera usted que ha presentado el departamento de tesorería durante los últimos meses?

Respuesta:

13.- ¿Considera que la información que se obtiene a partir de los estados financieros es íntegra, oportuna y confiable?

Respuesta:

14 - ¿Actualmente cómo califica la toma de decisiones manejadas por el departamento de tesorería de la empresa? Dependiendo de su respuesta, acote qué medidas tomaría para mejorar este inconveniente.

Respuesta:

15 - ¿Alguna vez se han presentado casos donde los saldos de las transacciones financieras hayan sido irreales? ¿Qué medida correctiva tomó el personal del departamento de tesorería?

Respuesta:

16 - ¿Considera que el departamento de tesorería hace un uso eficiente de los recursos para propiciar un adecuado manejo de la información contable y financiera?

Respuesta:

17- ¿Qué opinión tiene acerca de la integración de un sistema de control interno que contribuya en la toma de decisiones de la empresa S.I.A.?

Respuesta:

18- ¿La entidad cuenta con un diagrama de flujo al cual tenga acceso el departamento de tesorería; y donde se pueda apreciar el proceso de control interno?

Respuesta:

19- ¿La empresa S.I.A. trabaja mediante un sistema de información eficiente y confiable, que se adapte a las necesidades de los colaboradores del departamento de tesorería?

Respuesta:

20- ¿Considera que el contar con un apropiado control interno en la organización, se contribuirá a que la calidad de la información financiera sea óptima?

Respuesta:

21- ¿La gerencia recibe informes sobre la operatividad y transacciones realizadas en el departamento de tesorería para una adecuada toma de decisiones?

Respuesta:
