

SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE CUENCA – ECUADOR¹

María José Chitacapa-Orellana*

 <https://orcid.org/0009-0007-7610-9298>

Carmen Lucrecia Dominguez-Tenemaza**

 <https://orcid.org/0000-0003-4247-0839>

Daniel Jacobo Andrade Pesantez***

 <https://orcid.org/0000-0003-0586-4038>

RECIBIDO: 08/11/2023 / ACEPTADO: 05/05/2024 / PUBLICADO: 15/05/2024

Cómo citar: Chitacapa-Orellana, M., Dominguez-Tenemaza, C., Andrade Pesantez, D. (2024). Sistema de control interno en las empresas comerciales de Cuenca - Ecuador. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(2), 559-577. www.doi.org/10.36390/telos262.22

RESUMEN

Este estudio se enfoca en evaluar el sistema de control interno en las empresas comerciales de Cuenca, Ecuador, con el propósito de proponer estrategias de mejora basadas en los resultados. La metodología adoptada el enfoque cuantitativo, utilizando un instrumento basado en la metodología COSO. Este cuestionario consta de 63 preguntas cerradas, para recopilar información sobre los 5 componentes del control interno, la muestra estuvo conformada por 14 empresas. La evaluación se dividió en cuatro fases: I. Planificación, II. Ejecución, III. Resultados y IV. Plan de mejora. Los resultados son positivos para la confianza, en el sistema y para sus componentes con rangos entre 76% y 85%. Mientras que la confianza en la supervisión o monitoreo fue evaluada como moderada. Finalmente, se abordaron las debilidades identificadas trazando un plan de mejora en algunas empresas pertenecientes a la población estudiada.

Palabras clave: Empresas comerciales, plan de mejora, sistema de control interno

¹ Investigación ejecutada con el apoyo de la Universidad Católica de Cuenca, en su proceso de formación de tercer nivel.

* Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. maria.chitacapa@est.ucacue.edu.ec

** Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. Carmen.dominguez@est.ucacue.edu.ec

*** Autor de Correspondencia. Candidato a Doctor en Dirección y Administración de Empresas. Master en Administración de Tecnologías de la Información, Master en Seguridad Informática Aplicada, Especialista en Docencia Universitaria. Ingeniero de Sistemas, Subdecano de la Unidad Académica de Administración de la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. Email: dandradep@ucacue.edu.ec

Internal control system in commercial companies of Cuenca – Ecuador

ABSTRACT

This study focuses on evaluating the internal control system in commercial companies in Cuenca and proposing improvement strategies based on the results. The methodology adopted combines qualitative and quantitative approaches, using an instrument based on the COSO methodology. This questionnaire consists of 63 closed questions, to collect information about the 5 components of internal control, the sample was made up of 14 companies. The evaluation was divided into four phases: I. Planning, II. Execution, III. Results and IV. Improvement plan. The results are positive for trust, in the system and for its components with ranges between 76% and 85%. While trust in supervision or monitoring was evaluated as moderate. Finally, the identified weaknesses were addressed by drawing up an improvement plan in some companies belonging to the studied population.

Keywords: Commercial companies, improvement plan, internal control system.

Introducción

Las metas primordiales de las empresas comerciales incluyen alcanzar una administración eficiente y optimizar su desempeño financiero y económico. Por consiguiente, los desafíos más significativos que enfrentan se centran en preservar sus recursos y prevenir pérdidas, fraudes, robos o prácticas de gestión deficientes a través de la aplicación de medidas de control (Chang et al., 2016).

La concreción de estrategias de control interno se vuelve esencial para las empresas que buscan establecerse en el mercado. Este sistema no solo ayuda a reducir errores y fraudes, sino que también contribuye a mejorar el funcionamiento de todas las áreas de la organización, generando información financiera confiable útil para respaldar las decisiones.

A pesar de esto, solo algunas empresas comerciales han desarrollado sistemas de control interno eficientes, buscando superar deficiencias que abarcan fallas al definir los objetivos y alcance; problemas en la estructura organizacional y funcional, lo que afecta el desarrollo normal de sus actividades. Por tanto, el objetivo de este artículo es evaluar el sistema de control interno en las empresas comerciales de la ciudad de Cuenca con el fin de proponer mejoras basadas en la información recolectada.

Fundamentación teórica: Definición de control interno

Ejercer acciones de control es claramente necesario, ya que configura un procedimiento mediante el cual se estructura la gestión de las empresas. Esto posibilita la detección temprana de posibles problemas en los procesos organizativos, convirtiéndose en un apoyo crucial en la gestión proactiva y reforzando el logro de las metas previamente establecidas. (Serrano et al., 2018, p. 30).

El control interno es ampliamente reconocido como un sistema valioso que proporciona a los líderes de diversas organizaciones una protección o contención para alcanzar los objetivos institucionales. Además, ofrece la oportunidad de mantener informados a los involucrados sobre la gestión organizacional.

Considerando que los ingresos constituyen un elemento fundamental para cualquier organización, sin implicaciones por su tamaño, estructura, categoría o sector al que pertenezca, en la actualidad, es esencial que las empresas dispongan de procesos de control interno eficaz. Esto les posibilita mantener su competitividad en el mercado (Álvares et al., 2021).

Es fundamental destacar que las empresas representan la característica más distintiva del sector económico en cualquier nación. Por lo tanto, deben implementar mecanismos de control interno para alcanzar el deseado avance económico, lo que les permitirá competir de manera exitosa en el mercado y producir resultados positivos en la economía nacional. En realidad, el control interno surge como un recurso necesario para actuar de manera proactiva en la reducción o eliminación considerable de los desafíos que pueden representar riesgos para las empresas (Quinaluisa, 2018).

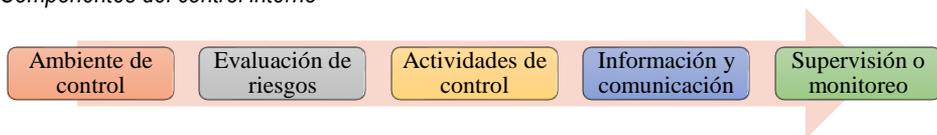
Asimismo, los métodos de control interno abarcan componentes que guardan una conexión directa con el funcionamiento de los departamentos contable y financiero, como el control presupuestario, los costos estándar, los informes operativos regulares y el análisis estadístico. Por consiguiente, los controles internos se establecen de forma holística engranando todos los elementos inherentes a la gestión empresarial (Rojas et al., 2018).

En esta perspectiva, la palabra 'control' se utiliza para describir la supervisión, fiscalización o intervención en un área específica. En otras palabras, implica vigilar el rendimiento de las acciones para evaluar si se ajustan o no a los estándares establecidos. En este contexto, la definición se aplica a la administración de la actividad económico-financiera de la organización.

En cuanto a los componentes del control interno, Bonilla (2019) establece que la implementación de cinco elementos interrelacionados, con fundamentos en la gestión administrativa organizacional, para el control integrado de procesos contribuirá a que una institución establezca un sistema de control interno adecuado. Adicional, los componentes pueden considerarse como un conjunto de criterios diseñados para evaluar dicho sistema y respaldar la consecución de los objetivos de manera eficaz y eficiente. Estos componentes incluyen (figura 1):

Figura 1

Componentes del control interno



En relación, el ambiente de control, la estructura y funge como sustento de los otros componentes asociados. Al respecto, Calle et al. (2020) señalan la incidencia de la cultura organizacional en el Sistema de Control Interno (SCI); esta enmarca un esquema de estándares,

enfocados en la competencia, desempeño del talento humano y la forma de delegar las responsabilidades. Este componente abarca diversos elementos, que incluyen:

- Enfoque de la administración de riesgos.
- Principios éticos e integridad.
- Perspectiva del consejo de administración.
- Compromiso y competencia profesional.
- Configuración organizativa.
- Delegación de responsabilidades y autoridad.
- Prácticas y políticas relacionadas con recursos humanos (Calle et al., 2020).

Como complemento, la evaluación de riesgos es un componente que colabora en la delineación, reconocimiento, análisis y gestión de los riesgos que las organizaciones afrontan.

Asimismo, facilita el establecimiento y comprensión de las acciones que pueden dificultar el logro de los propósitos empresariales. (Aldaz et al., 2021).

Es por ello que resulta crucial examinar los riesgos que pueden impactar a la organización, ya que esto posibilita se implementen estrategias para atender proactivamente los cambios que podrían afectar el funcionamiento habitual. El análisis se constituye en un enfoque sistemático que auxilie en la planificación, detección, evaluación, procesamiento y supervisión de la data interna relacionada con las actividades de la organización.

Según Luna et al. (2019) los principios del componente son los siguientes:

- Definición clara de objetivos de la organización para posibilitar la gestión de los riesgos asociados con estos.
- La institución evalúa los peligros que impacten los procesos, identifica los riesgos y realiza un análisis para tomar decisiones de acción.
- Al evaluar los riesgos, debe considerarse la posibilidad de fraude.
- Reconocer y evaluar cualquier cambio que pueda afectar de manera significativa el SCI.

Las actividades de control son procesos a implementar, los cuales se transforman simultáneamente en prácticas adecuadas en la aplicación de políticas destinadas a facilitar la ejecución de las tareas y, por ende, prevenir cualquier situación desventajosa (Aldaz et al., 2021).

Según Bonilla (2019), estas actividades se enfocan en mecanismos que permitan garantizar el cumplimiento de los procesos administrativos. Se implementan para alcanzar los objetivos empresariales, este componente se centra en las políticas que contribuyen a asegurar una gestión de riesgos eficaz y respuestas adecuadas. Es fundamental señalar que esta actividad tiene lugar en cada una de las áreas de la organización, abarcando aspectos como:

- Incorporación de la actuación ante el riesgo.
- Categorías de acciones de control.
- Intervenciones de carácter general.
- Intervenciones particulares.

A nivel de la información y comunicación, según Copa (2022), el flujo de información debe ser eficiente garantizando que los mensajes lleguen en el momento oportuno, tanto en lo relacionado a la forma como en el tiempo a fin de que cada trabajador conozca sus funciones. Esta información debe ser debidamente recolectada y transmitida para que alcance a todos los integrantes de la organización, capacitándolos para asumir sus respectivas funciones, deberes

y responsabilidades.

Luna et al. (2019), afirma como la correcta comunicación interna constituye una estrategia de gran valor para propiciar las interacciones necesarias entre los públicos organizacionales, de tal manera, que estos puedan intercambiar datos que favorezcan la gestión de los procesos internos individuales y grupales.

En este contexto, Quinaluisa (2018) asevera que los sistemas de información como deben caracterizarse por:

- Determinación de las fuentes de información utilizadas: Es esencial analizar los datos relevantes para los estados financieros, su origen, los registros contables generados y cómo se capturan en los sistemas, eventos y condiciones que afectan a los estados financieros.
- Recopilación y procesamiento de información: Se reconocen los procedimientos para recopilar y procesar información financiera, tanto para transacciones regulares como excepcionales.
- Uso de la información generada: Entre otras actividades, se examina cómo la empresa comunica su información financiera, presenta informes de resultados y utiliza dicha información dentro de la entidad.

El componente de seguimiento y supervisión es una política permanente. Se propone un enfoque de progreso constante para evaluar, dar seguimiento y supervisar las organizaciones con el propósito de establecer líneas de actuación y resultados de alto impacto (Chávez, et al., 2022).

En este sentido, la supervisión puede ser pensada como una herramienta de mejora continua que se ocupa de dar seguimiento a los procesos. En este contexto, la supervisión analiza las acciones llevadas a cabo en cada nivel, y el seguimiento engloba también actividades asociadas con la supervisión. De esta manera, se puede afirmar que tanto la supervisión como el seguimiento son complementarios y fundamentales entre sí. Las actividades de supervisión constante, las evaluaciones independientes y los informes de deficiencias constituyen los elementos clave de la supervisión (Calle et al., 2020).

Por otra parte, el componente de supervisión y monitoreo se focaliza en la identificación de anomalías, lo cual facilita la corrección y la realización de ajustes necesarios para alcanzar el propósito final, que es el control (Vega y Marrero, 2021).

EL Sistema de Control Interno (SCI) de una organización abarca el diseño planificado y todas las acciones coordinadas e implementadas para proteger sus activos y garantizar la veracidad de la información contable (Camacho et al., 2017).

Desde otra perspectiva, los mecanismos de control deben diseñarse de forma tal que sirvan para optimizar el uso de los recursos bloqueando las prácticas distorsionadas como desvíos de capital, despilfarro, fraudes o cualquier otra acción ilícita que afecte el patrimonio de la empresa (Serrano et al., 2018). Dicho mecanismo, incluye la estructura de la organización, procesos, funciones, actividades en general coordinadas en una organización para amparar sus operaciones y garantizar la precisión de sus datos financieros.

De esta forma, todas las empresas deben contar con suficientes controles internos ya que, con la gestión adecuada, se podrá evaluar la calidad del trabajo administrativo.

Las empresas pueden ser definidas (Arguello et al., 2020) como el grupo de individuos o grupos sociales que fusionan esfuerzos materiales, humanos, técnicos y económicos con el propósito de ofrecer bienes o servicios de manera formal y bajo una estructura normada desde lo legal y lo económico; es decir, una empresa es un sistema de planeación, comunicación, información y control coordinados, e interrelacionados entre sí para cumplir un solo fin.

Una empresa se define como una entidad o institución comprometida en distintas actividades o en la consecución de objetivos económicos y comerciales, que tiene como fin lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes a través de sus procesos internos, asegurando la continuidad de su estructura y las operaciones en el largo plazo (Mero, 2018, p. 86).

Metodología

Sustentada en un enfoque cuantitativo. La recolección de datos se realizó con la implementación de un cuestionario sobre control interno, utilizando la metodología COSO. El objetivo principal fue evaluar el sistema de control interno de las empresas comerciales ubicadas en la ciudad de Cuenca.

Se creó un formulario que consistió en 63 preguntas cerradas (Anexo 1), diseñadas para obtener información relacionada con los 5 componentes del modelo COSO (Tabla 1) y para evaluar el nivel de confianza y riesgo asociado.

Tabla 1

N° de preguntas del cuestionario

Componentes	N° Preguntas
Ambiente de control	29
Evaluación de riesgo	8
Actividades de control	10
Información y comunicación	14
Supervisión o monitoreo	2
Total	63

El cuestionario se aplicó a los representantes de 14 empresas comerciales, a través de *Google Forms*, las cuales brindaron la apertura para el trabajo de campo de un total de 102 empresas. Los resultados obtenidos se importaron al programa de Excel. Se depuró los resultados obtenidos y se realizó los cálculos pertinentes, se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

Con base a los hallazgos se procedió a identificar el nivel de confianza y riesgo que muestran las empresas en estudio en el SCI. Contrastando los resultados con los criterios establecidos en la tabla 2.

Tabla 2

Nivel de confianza y riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 70%	71% - 95%
85% - 50%	49%-30%	29% -5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIÉSGO		

Nota: Quinaluisa (2018)

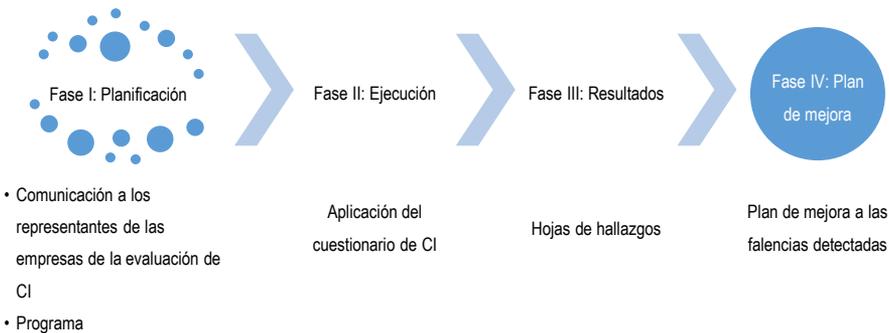
La información obtenida fue organizada en fases respondiendo con ello a los requerimientos del control en el marco del proceso administrativo: Planificación, ejecución y resultados, cerrando con el plan de mejora dirigido al SCI de las empresas en estudio, considerando la situación develada de la investigación se propuso un plan de mejora

Resultados

Se presenta la evaluación de los referentes al SCI de las empresas comerciales de la ciudad de Cuenca, la cual se realizó considerando las fases de Planificación, ejecución y resultados:

Figura 2

Fases para la evaluación de control interno



Fase I: Planificación

En esta fase se comunicó a los representantes de las empresas comerciales cuencanas sobre la evaluación al SCI que se efectuaría a estas, se envió una solicitud vía correo electrónico, donde se informó la necesidad para ejecutar la evaluación; se les hizo partícipes del programa de trabajo, con el propósito de recopilar la información necesaria.

Tabla 3

Programa de trabajo

Programa de Trabajo
Evaluación del SCI
Empresas Comerciales de la ciudad de Cuenca

	Detalle	Tiempo estimado	Fecha de inicio	Fecha término
I	Planificación Comunicación a los representantes de las empresas sobre la evaluación de CI Programa	8 días	23/09/2022	30/09/2022
II	Ejecución Aplicación del cuestionario de CI	30 días	01/10/2022	30/10/2022
III	Resultados Hojas de hallazgos	8 días	01/11/2022	08/11/2022
IV	Plan de mejora Plan de mejora a las falencias detectadas	8 días	09/11/2022	17/11/2022

Fase II: Ejecución

Consistió en el diseño de un formulario de Google Forms, el cual se envió a cada uno de los representantes, recibiendo respuesta de 14 personas.

Fase III: Resultados

Se presentan los resultados analizados en función de cada uno de los componentes de la metodología COSO, contemplando las interrogantes positivas obtenidas se identifica el nivel de riesgo que presentan.

En promedio el ambiente de control en las empresas estudiadas arroja un nivel de confianza alto del 79,31%; sin embargo, se presenció un nivel de confianza moderado en referencia a las competencias profesionales, puesto que en el 57,14% de las empresas existe preocupación por parte de la gerencia de crear y mantener descripciones de trabajo documentadas que pueden ser formales o informales, u otros recursos para describir las funciones que incluyen tipos específicos de trabajo; del mismo modo, en cuanto a la filosofía de dirección, gestión y objetivos específicos para cada actividad el nivel de confianza es moderado, dado que, 64,29% de las empresas reducen al mínimo las afectaciones y estimaciones contables significativas y minimización de otros juicios y se establecen revisiones periódicas de los objetivos específicos para verificar la continuidad de cada empresa.

Tabla 4

Resultados componente ambiente de control

Pregunta	N° Afirmaciones	% Confianza	% Riesgo
1.	13	92,86	7,14
2.	11	78,57	21,43
3.	10	71,43	28,57
4.	8	57,14	42,86

Pregunta	N° Afirmaciones	% Confianza	% Riesgo
5.	13	92,86	7,14
6.	11	78,57	21,43
7.	10	71,43	28,57
8.	12	85,71	14,29
9.	10	71,43	28,57
10.	11	78,57	21,43
11.	9	64,29	35,71
12.	12	85,71	14,29
13.	10	71,43	28,57
14.	10	71,43	28,57
15.	11	78,57	21,43
16.	11	78,57	21,43
17.	11	78,57	21,43
18.	11	78,57	21,43
19.	12	85,71	14,29
20.	11	78,57	21,43
21.	12	85,71	14,29
22.	11	78,57	21,43
23.	14	100,00	-
24.	12	85,71	14,29
25.	14	100,00	-
26.	12	85,71	14,29
27.	9	64,29	35,71
28.	10	71,43	28,57
29.	11	78,57	21,43
Promedio	11	79,31	25,81

En cuanto a la evaluación del riesgo, en promedio las empresas muestran un nivel de confianza alto, con el 76,79% de las respuestas afirmativas; no obstante, en el 57,14% de estas empresas se evalúan las variaciones en el negocio, su economía y entorno regulatorio; es decir, en el 42,86% no se evalúa este importante aspecto, mostrando un nivel de riesgo moderado.

Tabla 5

Resultados componente evaluación de riesgos

Pregunta	N° Afirmaciones	% Confianza	% Riesgo
30.	11	78,57	21,43
31.	10	71,43	28,57
32.	11	78,57	21,43
33.	13	92,86	7,14
34.	12	85,71	14,29
35.	8	57,14	42,86
36.	10	71,43	28,57
37.	11	78,57	21,43

Pregunta	N° Afirmaciones	% Confianza	% Riesgo
Promedio	11	76,79	23,21

En promedio, el componente que se muestra a continuación (tabla 6) indica un nivel de confianza alto con 85,00%, pues hay que mencionar que en el 64,29% de las empresas cuencanas, la información electrónica es resguardada diariamente y reservada en sitios remotos o plataformas de almacenamiento; sin embargo, en el 35,71% no se lo hace, puesto que los propietarios, directivos y/o administradores no han considerado necesario establecer políticas y procedimientos referentes a como respaldar, guardar y resguardar la información electrónica de las mismas.

Tabla 6
Resultados componente actividades de control

Pregunta	N° Afirmaciones	% Confianza	% Riesgo
38.	12	85,71	14,29
39.	11	78,57	21,43
40.	13	92,86	7,14
41.	13	92,86	7,14
42.	13	92,86	7,14
43.	13	92,86	7,14
44.	13	92,86	7,14
45.	10	71,43	28,57
46.	12	85,71	14,29
47.	9	64,29	35,71
Promedio	12	85,00	15,00

El componente identificado en la tabla 7 presenta un nivel de confianza promedio alto del 73,33%; no obstante, en lo que respecta a que si son replicados (*backed up*) los programas de aplicación y los archivos utilizados y generados en las empresas, apenas el 50% lo realiza; por otra parte, en el 64,29% existe un plan ante la contingencia para garantizar los datos y el funcionamiento de los sistemas, procesos e información de negocios críticos de desastres, así como componentes vitales de infraestructura de tecnología de la información.; en tanto que, en el 35,71% no existe.

En cuanto a la comunicación, en el 57,14% de las empresas se establecen de forma clara las jerarquías institucionales y la difusión de las funciones; mientras que en el 42,86% no lo son, mostrando un nivel de riesgo moderado.

Tabla 7
Resultados componente información y comunicación

Pregunta	N° Afirmaciones	% Confianza	% Riesgo
48.	11	78,57	21,43
49.	14	100,00	-

50.	13	92,86	7,14
51.	13	92,86	7,14
52.	12	85,71	14,29
53.	10	71,43	28,57
54.	12	85,71	14,29
55.	7	50,00	50,00
56.	9	64,29	35,71
57.	8	57,14	42,86
58.	10	71,43	28,57
59.	12	85,71	14,29
60.	10	71,43	28,57
61.	13	92,86	7,14
Promedio	11	73,33	26,67

El componente observado en la tabla 8 muestra un nivel de confianza moderado del 67,86%, pues hay que considerar que sólo en el 57,14% de las empresas comerciales cuencanas, hay revisión por parte de los gerentes, sobre el desarrollo de los procesos, si se están aplicando los procedimientos, omitiendo o si la omisión fue apropiada, con ello mostrando un nivel de riesgo moderado.

Tabla 8
Resultados componente supervisión o monitoreo

Pregunta	Nº Afirmaciones	% Confianza	% Riesgo
62.	8	57,14	42,86
63.	11	78,57	21,43
Promedio	10	67,86	32,14

El SCI de las empresas comerciales de la ciudad de Cuenca presenta un nivel de confianza alto, tomando en cuenta que la mayoría de los componentes que lo describen muestran un nivel de confianza entre el 76% y 85%; solo el componente Supervisión o monitoreo alcanza un nivel de confianza moderado.

Tabla 9
Resumen de la evaluación del sistema de control interno

Componente	Confianza	Riesgo	Confianza	Riesgo
Ambiente de control	79,31%	20,69%	Alta	Bajo
Evaluación de riesgo	76,79%	23,21%	Alta	Bajo
Actividades de control	85,00%	15,00%	Alta	Bajo
Información y comunicación	78,57%	21,43%	Alta	Bajo
Supervisión o monitoreo	67,86%	32,14%	Moderada	Moderado

Con base en el análisis realizado, se elaboraron las hojas de hallazgos, considerando variables de análisis para cada uno de los componentes de la metodología COSO:

Tabla 10

Hoja de hallazgos

Componente	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
Ambiente de control	En Varias empresas evaluadas no existe una descripción escrita de los puestos de trabajo.	Esta situación se contrapone a lo establecido en el Principio 3 de la metodología COSO.	La alta dirección de muchas de las empresas comerciales cuencanas deja de lado la definición de las funciones de los puestos laborales, sea de manera formal o informal, al no considerarlo relevante.	Al no contar con una descripción escrita de los puestos de trabajo, se afecta la ejecución de las responsabilidades de los trabajadores, repercutiendo en su nivel de productividad.	Los directivos deben definir de manera formal las funciones, tareas y actividades que deben cumplir los trabajadores en el área de su responsabilidad.
Evaluación de riesgo	En varias empresas analizadas no se realiza una evaluación de las transformaciones del mercado.	Esta situación contrapone la situación a lo estipulado en los Principio 7 y 9 de la metodología del COSO.	La alta dirección no evalúan los cambios de su entorno debido al desconocimiento, por falta de recursos y tiempo.	Al no evaluar los cambios en el entorno, los propietarios, directivos y/o administradores toman decisiones sin bases sólidas, llevándolos a cometer errores.	La alta dirección de las empresas deben destinar los recursos necesarios (económicos, humanos y materiales) para evaluar las nuevas rutas para afrontar el mercado y que le sirva de base para el planteamiento de objetivos y elaboración de planes (estratégicos, financieros, operativos, otros).

Componente	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
Actividades de control	En varias de las empresas analizadas, la información electrónica no es resguardada adecuadamente..	Esta situación contrapone lo establecido en los Principio 10 y 11.	En varias de las empresas analizadas, los propietarios, directivos y/o administradores no han establecido políticas y procedimientos referentes a como respaldar, guardar y resguardar la información electrónica de las mismas, pues no lo han considerado necesario.	Al no contar con políticas y procedimientos referentes a como respaldar, guardar y resguardar la información electrónica que poseen las empresas, estas podrían perderla, ser manipulada y/o alterada.	Las empresas de la ciudad de Cuenca deben establecer de manera formal políticas y procedimientos para sacar respaldos y guardar la información electrónica de las mismas.
Información y comunicación	En varias empresas no son replicados (<i>backed up</i>) los programas de aplicación y los archivos generados en el ejercicio de su actividad económica.	La situación discrepa de lo establecido en el Principio 11.	En varias empresas no se considera necesario tener respaldo de la información, programas y/o archivos con información de la empresa.	Si en las empresas no se tiene respaldo de archivos que contienen información importante podrían enfrentar inconvenientes con los proveedores, clientes, accionistas y organismos de control si llegara a perderse cierta información.	A las empresas les corresponde definir procesos para el manejo seguro de la información que genera la empresa debido al desarrollo de su actividad económica.

Sistema de control interno en las empresas comerciales de Cuenca - Ecuador

Componente	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
	En algunas empresas no son claramente definidas y comunicadas las líneas de mando.	Esta situación es contraria a lo establecido al Principio 14.	En varias de las empresas analizadas existe un vacío de poder o débil figura de poder, pues los propietarios, directivos y/o administradores aún no han definido las líneas jerárquicas o de mando y responsabilidad.	Si en las empresas comerciales no son definidas y comunicadas las jerarquías y funciones, estas organizaciones no perduraran al largo plazo.	Los propietarios, directivos y/o administradores deben definir las líneas de autoridad y responsabilidad en sus empresas; además, deben comunicar a todos sus colaboradores dichas líneas.
Supervisión o monitoreo	En varias empresas los gerentes no revisan periódicamente los procesos que contribuyen a asegurar los controles.	Esta situación distorsiona a lo establecido en el Principio 16.	En varias empresas no se han definido procedimientos y métodos de evaluación para verificar que los controles que estas poseen estén siendo aplicados o sean omitidos.	En el caso de que en las empresas no se lleve a cabo un proceso de control se estaría propiciando situaciones de riesgos en las diferentes áreas de las misma, como el caso del almacén, donde podrían duplicarse las órdenes de compras, generarse inconsistencias en los registros del inventario, entre otros.	Los propietarios, directivos y/o administradores deben establecer procedimientos y métodos de evaluación del control para salvaguardar los activos y evitar riesgos.

Fase IV: Plan de mejora al sistema de control interno

Con base a los resultados alcanzados se propone las siguientes mejoras al SIC de las empresas de la ciudad de Cuenca:

Tabla 11
 Hoja de hallazgos

Debilidad	Acción correctiva	Medio de verificación	Responsable	Tiempo
No existe una descripción escrita de los puestos de trabajo	Definir de manera formal las funciones, tareas y actividades que deben cumplir los trabajadores en el área de su responsabilidad.	Verificar el registro de firmas de la socialización de los manuales elaborados.	Propietarios, directivos y/o administradores	1 mes
No se realiza una evaluación de las transformaciones que ocurren en el mercado..	Destinar los recursos necesarios (económicos, humanos y materiales) para evaluar los cambios.	Verificación de las evaluaciones del entorno realizadas a través de una lista de cotejo.	Propietarios, directivos y/o administradores	Periódicamente
La información electrónica no es respaldada diariamente y guardada fuera de las instalaciones	Establecer de manera formal políticas y procedimientos para sacar respaldos y guardar la información electrónica de las mismas.	Verificación de controles implementados (ejemplo: implementación de las políticas y procedimientos implantados)	Propietarios, directivos y/o administradores	1 mes
No son replicados (<i>backed up</i>) los programas de aplicación y los archivos generados en el ejercicio de su actividad económica.	Definir políticas y procedimientos en para el manejo de la información que genera la empresa debido al desarrollo de su actividad económica.	Verificar el registro de firmas de la socialización de los manuales elaborados.	Propietarios, directivos y/o administradores	1 mes
No son claramente definidas y comunicadas las líneas de autoridad y responsabilidad	Definir las líneas de autoridad y responsabilidad en sus empresas; además, deben comunicar a todos sus colaboradores dichas líneas.	Verificar el registro de firmas de la socialización de los manuales elaborados.	Propietarios, directivos y/o administradores	1 mes
No revisa periódicamente los procesos de control para asegurarse que los controles están siendo aplicados	Establecer procedimientos y métodos de evaluación que permitan resguardar los intereses de la organización..	Aplicación del instrumento y resultado de esta.	Propietarios, directivos y/o administradores	1 mes

Los resultados obtenidos, pueden contrastarse con investigaciones previas realizadas por autores que han abordado el tema estudiado. En este sentido, Díaz et al., (2021) señala el control interno en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) son parte integral del entorno empresarial y tienen un impacto positivo. Díaz et al. (2021) demuestra que la evaluación del control interno permite lograr objetivos de las empresas, sin embargo, se demuestra en la investigación que no todas las empresas tienen estructurada sus actividades, como por ejemplo la estructura organizativa, manual de funciones, políticas y procedimientos; lo que conlleva un alto riesgo y baja confianza. El control interno es imprescindible para mitigar peligros en la organización y es responsabilidad de la gerencia general implementar dicho control con el objetivo de garantizar y resguardar la información financiera para facilitar las decisiones.

De la misma manera, Comendeiro (2021) establece que el control interno actúa como una ruta que facilita a las organizaciones alcanzar seguridad relativa destinada a alcanzar los objetivos, especialmente en el ámbito de una gestión efectiva. El autor demuestra que utilizando el Marco de Control Interno COSO como referencia, se contribuye a salvaguardar los intereses de los inversionistas, ya que a través de él se establecen mecanismos apropiados de vigilancia empresarial. Una implementación correcta de mecanismos de control interno en las áreas comerciales refuerza significativamente el ciclo de ventas.

Asimismo, Macías (2022), indica la importancia de formular estrategias de control interno destinadas a mejorar la gestión de las microempresas, a partir del estudio de 68 microempresarios, fue evidente que las tácticas de control interno se centran en la definición de procesos de facturación, planificación de recursos y el control de procesos. Además, la implementación de estas estrategias contribuye a mejorar la eficiencia organizativa, proporcionando un seguimiento y supervisión efectivos de las tareas, estos aspectos se complementan con los planteamientos Chávez et al. (2022) quien aborda la Gestión del control interno en pymes de la provincia de Cotopaxi, demostrándose una correlación positiva entre el control interno y los indicadores de rentabilidad financiera, como el retorno sobre el patrimonio (ROE) y la rentabilidad sobre los activos (ROA). En consecuencia, es fundamental implementar un control interno, esto contribuye a dirigir de manera efectiva los procesos internos en las organizaciones.

Los sistemas de control en las microempresas, se enfocan en la supervisión de las actividades administrativas y las operaciones comerciales diarias, los SCI, son necesarios desde el conjunto de acciones, reglas, procesos y metodologías de control adecuado, con el propósito de determinar y examinar los riesgos ambientales. Los resultados indican un significativo número de empresas que no cumplen con los requisitos necesarios para un funcionamiento adecuado, lo que pone en peligro a estas empresas, ya que desconocen el control interno necesario para cada organización. A partir de estos datos, se concluye que la falta de conocimiento puede acarrear diversos riesgos y, por lo tanto, es crucial seguir una normativa interna que incluya reglamentos, procedimientos y otras operaciones para prevenir futuros riesgos. En la actualidad, numerosas empresas comerciales en la ciudad de Cuenca adolecen de un sistema de control interno apropiado, impactando la ejecución de sus actividades, procesos y procedimientos internos, afectando así los resultados que estas empresas obtienen (León, 2018).

Conclusiones

La evaluación del sistema de control interno de las empresas en la ciudad de Cuenca se desarrolló en cuatro etapas: I.- Planificación, II.- Ejecución, III.- Resultados y IV.- Plan de Mejora. En la fase inicial, se informó a los representantes empresariales sobre la evaluación planificada a través de una solicitud enviada por correo electrónico. Durante la segunda etapa, se utilizó un cuestionario en línea mediante Google Forms para medir la variable. La tercera fase analizó los resultados obtenidos, evaluando cada componente de la metodología COSO y determinando el nivel de riesgo basado en las respuestas positivas. En la cuarta fase, se propusieron acciones de mejora para abordar las debilidades identificadas.

Los resultados indican un alto nivel de confianza en el SCI de las empresas evaluadas, ya que la mayoría de los componentes demostraron niveles de confianza entre el 76% y 85%. Por otro lado, el componente de supervisión o monitoreo mostró un nivel de confianza moderado, beneficiando a estas empresas.

Se ha diseñado una propuesta de mejora destinado a abordar seis debilidades identificadas en algunas de las empresas comerciales de Cuenca. Este plan incluye acciones correctivas que contribuirán a fortalecer el SIC, especificando los métodos de verificación y los responsables de su implementación. Las limitaciones del estudio estuvieron presentes en la muestra limitada de empresas estudiadas, así como también en los recursos requeridos para el desarrollo de la investigación, es importante seguir avanzando en el desarrollo de actividades que complementen la actividad requerida.

Se deben redireccionar esfuerzos para una mayor evaluación periódica de manera que los controles internos permitan identificar posibles debilidades y aplicar medidas correctivas y/o preventivas. Es necesario establecer de manera formal documentos que permitan organizar funciones y políticas, además, se debe compartir esta información con los empleados de cada empresa para garantizar una implementación efectiva que contribuya a mejorar la gestión en estas organizaciones.

Declaración de Conflictos de Interés

No declaran conflictos de interés.

Contribución de autores

Los autores declaran haber contribuido por igual.

Financiamiento

Ninguno.

Referencias

- Aldaz, O., Pozo, F., Cabezas, M., y Almeida, J. (2021). La evaluación de control interno y la determinación de la prioridad de riesgos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 166-171. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2297/2269>
- Álvares, K., Martínez, G., y García, A. (2021). Importancia del control interno de las empresas. *Publicaciones e Investigación Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia*, 15(1). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/129/1292439002/html/>

- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L. (2020). *Administración de empresas elementos básicos*. Bolívar – Guayas: ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE CIENCIAS NEUTROSÓFICAS. <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Bonilla, K. (2019). *Implementación de Control Interno para la Gestión de Inventarios en una empresa Comercial*. [Tesis de Prerado, Universidad de Piura], Universidad de Piura, Piura.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4304/TSP_CyA_039.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, G., Narváez, C., y Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dom. Cien.*, 429-465. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Camacho, W., Gil, D., y Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la economía latinoamericana Ecuador*. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Chang, F., Rizo, Á., Tachong, L., y Boza, J. (2016). Aplicación del control interno y su incidencia en la toma de decisiones. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/control.html>
- Chávez, G., Reinoso, E., y Urbina, M. (2022). Gestión del control interno para Pymes desde el gobierno corporativo e incidencia en los resultados financieros, sector agrícola. *Ciencia Digital*, 6(2), 6-27. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i2.2106>
- Comendeiro, H. (2021). Control interno y su reacción en el desempeño laboral. *VinculaTégica EFAN*, 7(1), <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/63/63>
- Copa, E. (2022). “*Diseño de un sistema de control interno para propiedad, planta y equipo en la empresa Buffalo Industrial*”. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato], Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35057/1/T5309i.pdf>
- Díaz, P., Moreno, L., Olvera, A., y Osorio, K. (2021). El control interno en las PYMES: Caso Empresa Noble L.G.A. *Visionario Digital*, 5(2), 89-105. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1641>
- León, A. (2018). *Evaluación del control interno en la empresa Pharmavet LC en la ciudad de Cuenca en el periodo 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad de Azuay], Universidad de Azuay, Cuenca.
- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., y Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Quito: Edicumbre Editorial Corporativa. <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Macías, L. (2022). Estrategias de control interno para la gestión administrativa de microempresas comerciales y artesanales ecuatorianas. *Digital Publisher CEIT*, 7(4), 370-385. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1245>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3(3), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Quinaluisa, N. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

- Rojas, W., Chiriboga, M., y Pacheco, J. (2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 2(3), 1-8. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/10/41>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., y Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 30. https://www.researchgate.net/publication/324170088_El_control_interno_como_herramienta_indispensable_para_una_gestion_financiera_y_contable_eficiente_en_las_empresas_bananeras_del_canton_Machala_Ecuador
- Vega, L., y Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión*, (10), 211-230. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>