

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPESARIALES**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES  
familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020.**

**AUTORES:**

**Avilés Calle, Stepanie Isabel  
San Miguel Benítez, María Fernanda**

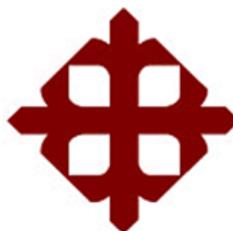
**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIER (O/A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TUTOR:**

**CPA. Barberan Zambrano, Nancy Johanna, Ph.D**

**Guayaquil, Ecuador**

**08 de marzo del 2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

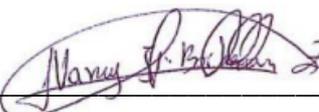
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPESARIALES**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por:  
**Stepanie Isabel, Avilés Calle y María Fernanda, San Miguel Benítez,**  
como requerimiento parcial para la obtención del Título de: **Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría.**

TUTOR (A)

f. 

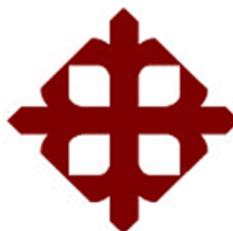
CPA. Barberan Zambrano, Nancy Johanna, Ph.D

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe, MSc.

Guayaquil, 08 de marzo del 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPESARIALES**  
**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Nosotras, Avilés Calle, Stepanie Isabel;  
San Miguel Benítez, María Fernanda**

**DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación **Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 - 2020**. previa a la obtención del Título de: **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 08 días del mes de marzo del año 2021

**LOS AUTORES**

f.   
Avilés Calle, Stepanie Isabel

f.   
San Miguel Benítez, María Fernanda



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPESARIALES**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Avilés Calle Stepanie Isabel** y **San Miguel Benítez María Fernanda** autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 - 2020**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 08 días del mes de marzo del año 2021

**LOS AUTORES**

f.   
\_\_\_\_\_  
Avilés Calle, Stepanie Isabel

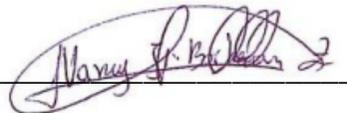
f.   
\_\_\_\_\_  
San Miguel Benítez, María Fernanda

## REPORTE URKUND

<https://secure.orkund.com/old/view/92081802-738177-781820#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWymqgFAA==>

The screenshot displays the URKUND web interface. On the left, document details are shown: 'Documento' is 'Ma Fernanda\_San Miguel y Stephanie Aviles TT.doc' (D96455682), 'Presentado' is '2021-02-24 12:53 (-05:00)', 'Presentado por' is 'nancy.barberan@cu.ucsg.edu.ec', and 'Recibido' is 'nancy.barberan.ucsg@analysis.orkund.com'. A green box indicates '0% de estas 65 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.' On the right, a table titled 'Lista de fuentes' lists sources with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The sources include 'Tesis\_San\_Miguel y Aviles\_parte1.docx', 'Trabajo Titulación Angueta - Moyano v.05.docx', 'TT\_Fernández Molina\_Jay Aarón y Trova López Adriana Nicole\_Final.docx', 'PANCHANA\_MUÑOZ\_MARITZA\_TESIS\_URK2.docx', 'TUTISTAR\_IVONNE\_PLAN (3).pdf', and 'Tesis.Dunia.Torres.Final.Revisada.MVCA.f.docx'. At the bottom, a toolbar shows '0 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'. A status bar at the very bottom indicates '100%' zoom, '# 164 Activo', and the file name 'Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Trabajo Titulación Angueta - Moyano v.05.docx'.

TUTOR (A)

f. 

CPA. Barberan Zambrano, Nancy Johanna, Ph.D

## **AGRADECIMIENTO**

Estoy muy agradecida con Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

Gracias a Fernanda San Miguel, mi compañera de tesis por apoyarme.

A nuestra tutora de tesis, por haber impartido sus conocimientos para la realización de esta tesis con éxito.

Avilés Calle, Stepanie Isabel

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera agradecer a Dios por todas las bendiciones derramadas, por guiarme y darme fuerzas para culminar esta etapa de mi vida.

A mi pareja, Marcelo Suárez, por ser mi apoyo e impulso para que yo termine mi carrera y haber sido uno de los pilares fundamentales para cumplir con mi sueño de ser profesional.

A mis padres, Gabriel y Patricia, porque sin su apoyo no hubiese podido cumplir con mis objetivos.

A mis hermanos, ya que física y psicológicamente me han ayudado a no desmayar.

A mis suegros y cuñadas, que siempre creyeron que podía lograrlo.

A mi compañera, Stepanie Avilés, sin ti no hubiésemos culminado nuestra tesis.

A nuestra tutora de tesis, por su ayuda incondicional para dar por terminada mi tesis.

San Miguel Benítez María Fernanda

## **DEDICATORIA**

A mi madre por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; por motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos, muchos de mis logros se los debo a ella.

Al amor de mi vida, Fernanda González, por su ayuda que ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

Te lo agradezco muchísimo, amor.

Avilés Calle, Stephanie Isabel

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo darme fuerzas para seguir adelante y no declinar en los problemas que se presentaban.

A mi pareja y a mis hijos, Marcelo y Mateo, por ser los pilares fundamentales de mi vida, porque ellos me impulsan día a día a superarme y ser mejor.

A mis padres, que con su esfuerzo y sacrificio me han hecho llegar donde estoy.

San Miguel Benítez María Fernanda



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPESARIALES  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe MSc.

**DIRECTORA DE CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

CPA. Salazar Patricia MSc.

**COORDINADOR DEL ÁREA**

f. \_\_\_\_\_

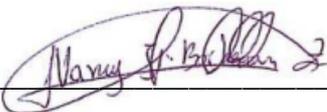
Ing. Diez Farhat Said, Ph.D

**OPONENTE**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPESARIALES  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CALIFICACIÓN

f.  \_\_\_\_\_

CPA. Barberan Zambrano, Nancy Johanna, Ph.D

TUTOR

## Lista de Contenidos

<b>Introducción</b> .....	2
<b>Antecedentes</b> .....	2
<b>Contextualización del problema</b> .....	9
<b>Justificación</b> .....	13
<b>Objetivo General</b> .....	16
<b>Objetivos Específicos</b> .....	16
<b>Preguntas de Investigación</b> .....	17
<b>Limitaciones</b> .....	17
<b>Delimitaciones</b> .....	18
<b>Capítulo I : Fundamentación teórica</b> .....	19
<b>Teoría del Control Interno</b> .....	19
<b>Principios del control interno</b> .....	24
<b>Características de los controles internos</b> .....	25
<b>Formas del Control Interno</b> .....	26
<b>Teoría de La Contabilidad</b> .....	26
<b>Control Administrativo</b> .....	28
<b>Marco referencial</b> .....	28
<b>Marco Conceptual</b> .....	33
<b>Manuales</b> .....	33
<b>Coso 1</b> .....	33
<b>Ambiente de control</b> .....	34
<b>Evaluación de riesgos</b> .....	34
<b>Actividades de control</b> .....	35
<b>Información y comunicación</b> .....	36
<b>Actividades de monitoreo</b> .....	36
<b>Procesos Contables</b> .....	37

Objetivos de la gestión financiera .....	37
Etapas del ciclo contable .....	38
Balances del ciclo contable .....	40
Marco Legal .....	41
Normas Internacionales de Información Financiera Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) .....	44
<b>Capítulo II: Marco Metodológico.....</b>	<b>47</b>
<b>Metodología aplicada en la investigación.....</b>	<b>47</b>
<b>Diseño de la investigación.....</b>	<b>47</b>
<b>Tipo de investigación .....</b>	<b>48</b>
<b>Enfoque de la investigación .....</b>	<b>49</b>
<b>Fuentes de información .....</b>	<b>50</b>
<b>Fuentes primarias.....</b>	<b>51</b>
<b>Fuentes secundarias .....</b>	<b>51</b>
<b>Alcance.....</b>	<b>52</b>
<b>Población .....</b>	<b>53</b>
<b>Muestra.....</b>	<b>53</b>
<b>Técnica de recogida de datos.....</b>	<b>55</b>
<b>Instrumentos.....</b>	<b>55</b>
<b>Entrevistas .....</b>	<b>56</b>
<b>Análisis de datos .....</b>	<b>57</b>
<b>Análisis de datos cualitativos.....</b>	<b>57</b>
<b>Capítulo III: Resultados y Análisis .....</b>	<b>59</b>
<b>Componentes del Control Interno .....</b>	<b>61</b>
<b>Resultados del componente 1 – Ambiente de Control .....</b>	<b>61</b>
<b>Personal de área contable.....</b>	<b>62</b>
<b>Manuales .....</b>	<b>63</b>
<b>Seguimiento de Metas .....</b>	<b>65</b>

Indicadores de Cumplimiento .....	65
<b>Resultados del componente 2 – Evaluación de riesgos.....</b>	<b>66</b>
Operatividad ante cambios .....	67
Comunicación ante irregularidades .....	69
Mecanismos de detección de cambios .....	69
Planes de Contingencia.....	71
<b>Resultados del componente 3 – Actividades de Control.....</b>	<b>71</b>
Sistemas Contables .....	72
Políticas de Seguridad.....	72
Registro de Transacciones .....	74
<b>Resultados del componente 4 – Información y Comunicación</b>	<b>75</b>
Comunicación de Tareas Asignadas .....	76
Mecanismos para obtención de información .....	77
Integración de la información .....	78
Canales de Información.....	80
<b>Resultados del componente 5 – Supervisión o Monitoreo.....</b>	<b>81</b>
Detección de irregularidades .....	81
Seguimiento de Deficiencias.....	82
Comunicación sobre deficiencias .....	83
Aplicación de evaluación de control interno .....	84
<b>Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>86</b>
Recomendaciones.....	87
Guía de pautas para la adecuada aplicación de un Sistema de Control Interno según COSO I .....	87
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>102</b>
<b>APÉNDICE .....</b>	<b>105</b>

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> Ranking 2019 De Las Compañías Según El Tamaño De La Empresa .....	5
<b>Tabla 2</b> Ranking 2020 De Las Compañías Según El Tamaño De La Empresa .....	6
<b>Tabla 3</b> Información sobre Pymes .....	97

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Ranking 2019 De Las Compañías Según El Tamaño De La Empresa .....	6
<b>Figura 2</b> Ranking 2020 De Las Compañías Según El Tamaño De La Empresa .....	7
<b>Figura 3</b> Comparación De La Cantidad De PYMES Creadas En El Año 2019 Vs 2020. ....	8
<b>Figura 4</b> Cantidad De Pymes Con Suficiencia De Personal Para El Área Contable .....	63
<b>Figura 5</b> <i>Porcentaje De Pymes Que Cuentan Con Manuales</i> .....	64
<b>Figura 6</b> Porcentaje De Pymes Que Tienen Control De Metas .....	65
<b>Figura 7</b> Porcentaje De Pymes Que Tienen Conocimiento Sobre Indicadores. ....	66
<b>Figura 8</b> Operatividad De Pymes Ante Los Cambios Que Se Suscitan .....	68
<b>Figura 9</b> Comunicación Sobre Irregularidades En Las Pymes .....	69
<b>Figura 10</b> <i>Porcentaje De Pymes Que Cuentan Con Mecanismos Para La Detección De Cambios</i> .....	70
<b>Figura 11</b> Cantidad De Pymes Con Planes Ante Desastres Naturales.....	71
<b>Figura 12</b> <i>Porcentaje De Pymes Con Sistemas Contables Óptimos</i> .....	72
<b>Figura 13</b> <i>Cantidad De Pymes Con Políticas De Seguridad De La Información</i> .....	73
<b>Figura 14</b> Porcentaje De Pymes Que Realizan El Registro De Transacciones De Manera Correcta .....	75
<b>Figura 15</b> Porcentaje De Pymes Que Comunican Con Eficacia Las Tareas Asignadas.....	77
<b>Figura 16</b> Existencia De Mecanismos En Las Pymes Para Obtención De Información Sobre El Comportamiento Del Mercado. ....	78
<b>Figura 17</b> <i>Cantidad De Pymes Que Tienen Conocimientos Sobre La Integración De La Información</i> .....	79
<b>Figura 18</b> Porcentaje De Pymes Con Canales De Retroalimentación .....	80
<b>Figura 19</b> Porcentaje De Pymes Donde Se Detectan y Corrigen Deficiencias .....	82

<b>Figura 20</b> Porcentaje De Pymes Donde Se Detectan y Corrigen Deficiencias .....	83
<b>Figura 21</b> Porcentaje De Empresas Que Comunican A Los Responsables Sobre Deficiencias.....	84
<b>Figura 22</b> Porcentaje De Pymes Donde Se Realizan Evaluaciones De Control Interno.....	85
<b>Figura 23</b> Matriz De Hallazgos – Sistema De Control Interno .....	93

## RESUMEN

Las falencias en los procesos contables-administrativos que presentan las Pymes en el Ecuador son producto del desconocimiento que estas empresas poseen en cuanto a la manera en que se deben llevar los procesos, de manera que sus operaciones y gestión resulten ser eficientes, además de desconocer sobre las normas de contabilidad por las que están regidas. Es por esto que el principal objetivo de este trabajo de investigación es evaluar el sistema del control interno de los procesos contables en las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020.

Para el cumplimiento de los objetivos se realizó un análisis del entorno en el que desenvuelven las PYMES a modo de estudio preliminar, consecuentemente se realizaron entrevistas para la obtención de información más detallada, para así evaluar sus sistemas de control e identificar las falencias por cada componente. Esto permitió la elaboración de una guía de pautas que pretende mejorar la gestión en los procedimientos de las PYMES en el contexto ecuatoriano.

Se recomienda que estas empresas apliquen esta guía de manera que puedan tener un mejor desenvolvimiento y una evolución empresarial sostenida, ya que al ser parte importante del tejido económico del país su desarrollo influye en el progreso de la sociedad.

***Palabras Claves: PYME, Legalización, COSO I, NIFF, Manuales.***

## **ABSTRACT**

The shortcomings in the accounting-administrative processes that SMEs exhibit in Ecuador are the product of the lack of knowledge that these companies have regarding the way in which the processes should be carried out, so that their operations and management turn out to be efficient, in addition to being unaware on the accounting standards by which they are governed. This is why the main objective of this research work is to evaluate the internal control system of accounting processes in family SMEs in the city of Guayaquil, period 2019 - 2020.

To achieve the objectives, an analysis of the environment in which SMEs operate was carried out as a preliminary study, consequently interviews were conducted to obtain more detailed information, to evaluate their control systems and identify the shortcomings for each component. This allowed the elaboration of a guide of guidelines that tries to improve the management in the procedures of the SMEs attached to the Ecuadorian context.

It is recommended that these companies apply this guide so that they can have a better development and a sustained business evolution, since being an important part of the country's economic fabric, their development influences the progress of society.

***Keywords: SME, Legalization, COSO I, NIFF, Manuals.***

## Introducción

### Antecedentes

La presente investigación se basa en la evaluación del control interno mediante el Coso I de los procesos contables de las PYMES familiares, direccionada a conocer las principales fortalezas y debilidades que tienen los emprendedores que comenzaron a brindar sus productos y servicios en el periodo del 2019-2020, tomando en consideración que durante el último semestre del 2020 se declaró un estado de excepción por el COVID-19.

Se piensa que el origen del Control Interno surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses (González, 2002).

La referencia más antigua al término de Control Interno conocida como Comprobación Interna (*Internal check*), se hace por L.R. Dicksee en 1905. Indicando que un Sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la necesidad de una auditoría detallada. Este concepto incluye tres elementos: División de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal. Aun cuando el estudio y evaluación de controles internos puede parecer un problema de desarrollo reciente, los auditores han discutido sobre el problema durante más de un siglo.

Desde la primera parte del siglo veinte, los auditores han tomado en cuenta los sistemas de control interno contable al diseñar programas de auditoría. Desde 1917, Robert E. Montgomery, señaló que “si el auditor se siente satisfecho con el sistema de verificación interna considerándolo adecuado, no tratará de duplicar trabajo que ha sido desempeñado adecuadamente por alguien más” Una de las primeras referencias en la literatura profesional de auditoría sobre la necesidad de revisar el control interno contable, apareció en la publicación de 1929 intitulada Verificación de Estados Financieros, la misma que fue preparada por el Instituto

Americano de Contadores y publicada por la Junta de Reserva Federal (Oscategui & Ayala, 2018, pp. 16-17).

Se dice que el control interno es una herramienta que surge de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a los cuales hayan afectado los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro (González, 2013).

El control interno durante los últimos años ha estado adquiriendo mayor importancia en los diferentes países, a causa de los numerosos problemas producidos por su ineficiencia. Una de las causas se encuentra en el no haber asumido de forma efectiva la responsabilidad sobre el mismo por parte de todos los miembros de los Consejos de Administración de las diversas actividades económicas que se desarrollan en cualquier país, - de lo cual Ecuador no es una excepción -, ya que generalmente se ha considerado que el control interno, es un tema reservado solamente para los contadores (Martínez, 2015).

La Norma Internacional de Auditoría (2015), define al control interno de la siguiente manera: “Proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.”

Según un portal de Auditorías (2015), en el año de 1985, en los Estados Unidos de América se crea un grupo de trabajo por la *Treadway Comisión*, denominado Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO (*Committee of Sponsoring Organization*), Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión *Treadway*, con el objetivo de dar respuesta a lo anteriormente señalado, estando constituido por representantes de las organizaciones siguientes: Asociación

Norteamericana de Contabilidad (AAA); Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Asociados (AICPA); Instituto Ejecutivo Financiero (FEI); Instituto de Auditores Internos (IIA); Instituto de Contabilidad Gerencial (IMA). En 1992, tras varios años de trabajo y discusiones se publica en Estados Unidos el denominado Informe COSO sobre Control Interno, cuya redacción fue encomendada a *Coopers y Lybrand* (versión en inglés), y difundidos al mundo de habla hispana en asociación con el Instituto de Auditores Internos de España (IAI) en 1997.

Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, nuevamente el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, publicó el *Enterprise Risk Management - Integrated Framework* y sus aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Este nuevo enfoque no intenta ni sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

A mediados de los años 50 e inicios de los 60 fueron creadas las primeras PYMES en el Ecuador, las mismas que surgieron como una oportunidad para generar ingresos adicionales para las familias ecuatorianas y brindar empleo a otras, según datos del INEC actualmente en el Ecuador existen 882.766 empresas que caen en la clasificación de PYMES constituidas legalmente. Por varios años se concibió al petróleo como una de las principales fuentes de ingreso para el país; sin embargo, se debe tener en cuenta que es un recurso no renovable y que en algún momento sus reservas se acabarán. Por esto y por otros factores los individuos se ven en la necesidad de crear emprendimientos de todo tipo, como son los pequeños negocios de venta de comida que solo funcionan a ciertas horas y hasta que la producción de ese día se agote; a diferencia de las grandes

empresas o restaurantes que cuentan con frigoríficos donde pueden almacenar grandes cantidades de alimentos, así como este hay muchos más que solo son emprendimientos y este trabajo de titulación apunta a que estos se conviertan en PYMES legalizadas.

Al realizar la legalización de un negocio, más allá de cumplir con los requisitos de ley, permite tener acceso a mercados nacionales e internacionales, ya que esto permitiría que el negocio se haga más atractivo y visible para todos sus clientes, lograr acceder a financiación, obtener asesorías para impulsar el negocio y lograr una efectiva administración.

Como se refleja en los cuadros a continuación durante el año 2019 fueron creadas más PYMES que en el año 2020, esto se debe a la falta de cultura tributaria que existe en nuestro país y debido al brote del COVID-19, diversas dependencias cerraron sus puertas.

Según Superintendencia De Compañías, Valores Y Seguros (2020) los informes entregados de la creación de todas las empresas, las PYMES ocuparon más del 86% de empresas en el país durante el 2019.

**Tabla 1**

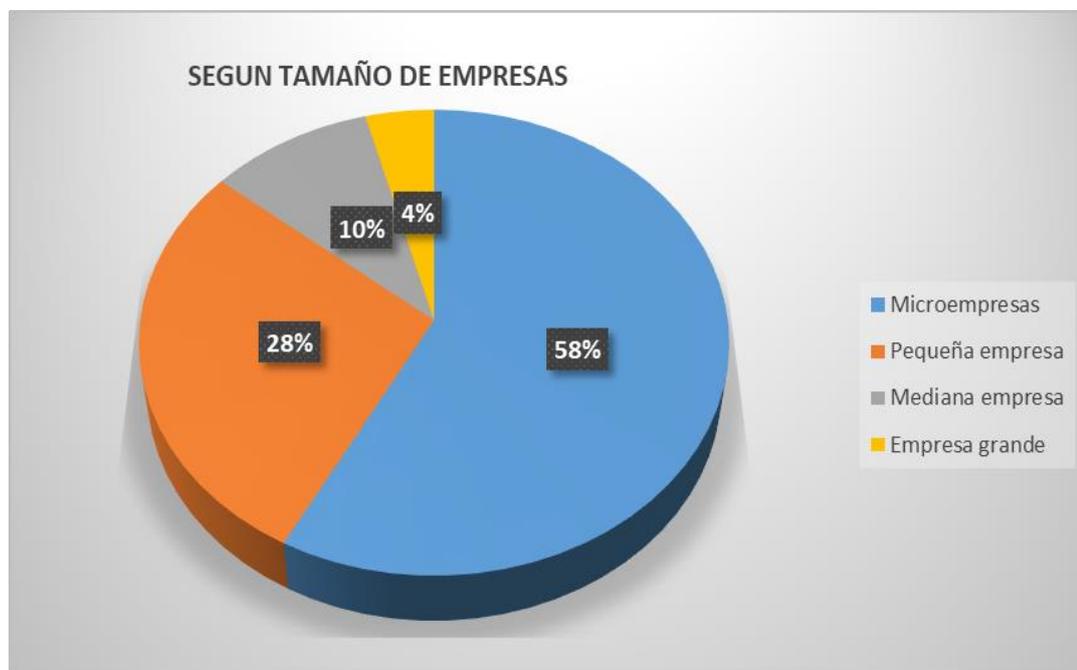
*Ranking 2019 De Las Compañías Según El Tamaño De La Empresa*

<b>Tamaño</b>	<b>Cantidad</b>
Microempresas	43,583
Pequeña empresa	21,334
Mediana empresa	7,429
Empresa grande	3,109

*Nota:* Adaptado de "Ranking 2019 de las compañías según el tamaño de la empresa". Superintendencia de compañía, 2019.

**Figura 1**

*Ranking 2019 De Las Compañías Según El Tamaño De La Empresa*



*Nota. Adaptado de: Ranking 2019 de las compañías según el tamaño de la empresa, 2019, Superintendencia de compañías.*

**Tabla 2**

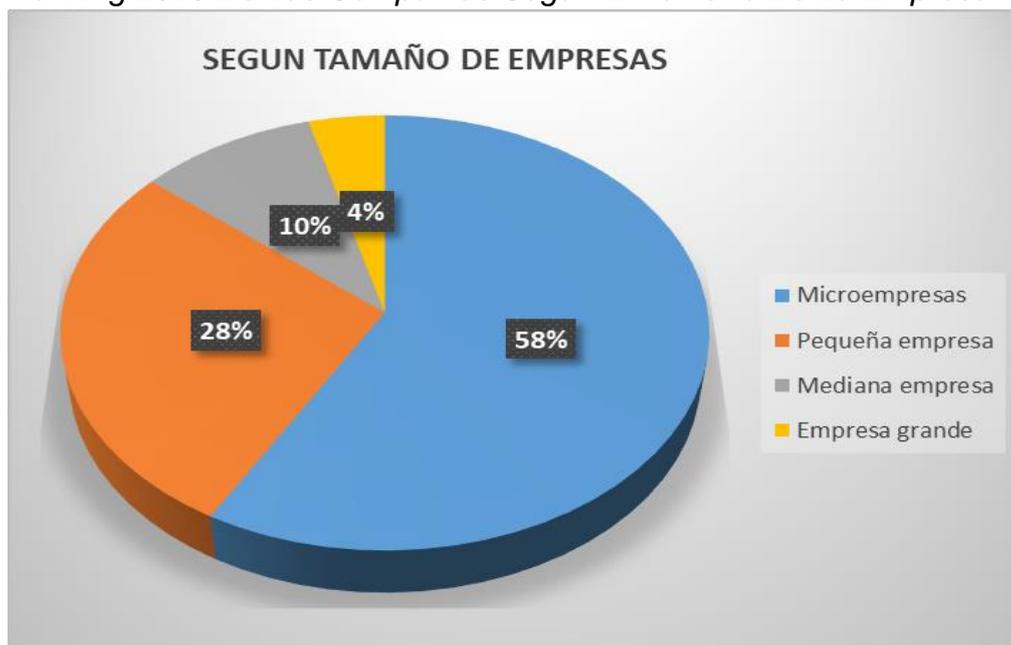
*Ranking 2020 De Las Compañías Según El Tamaño De La Empresa*

Tamaño	Cantidad
Microempresas	42.407
Pequeña empresa	20.288
Mediana empresa	7.074
Empresa grande	3.030

*Nota. Ranking 2020 de las compañías según el tamaño de la empresa, Superintendencia de compañía, 2020.*

**Figura 2**

*Ranking 2020 De Las Compañías Según El Tamaño De La Empresa*

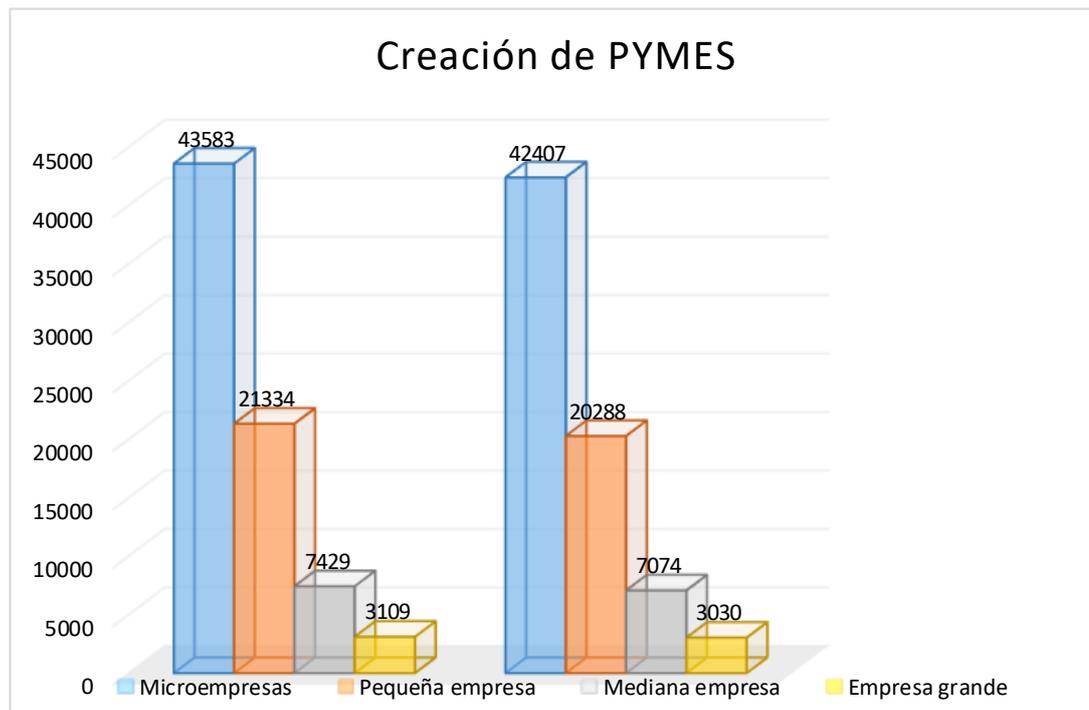


Nota. Adaptado de: *Ranking 2020 de las compañías según el tamaño de la empresa, 2020*, Superintendencia de compañía.

Según la Superintendencia De Compañías, Valores y Seguros (2020) menciona en su informe que en Guayaquil las PYMES legalmente constituidas son muy pocas como se detalla a continuación; en el año 2019 se crearon 14 microempresas y 17 empresas pequeñas, por otra parte, en el presente período 2020 se constituyeron 9 microempresas y 17 pequeñas empresas.

**Figura 3**

*Comparación De La Cantidad De PYMES Creadas En El Año 2019 Vs 2020.*



A raíz del surgimiento del COVID-19 estas PYMES se vieron afectados debido al cese de actividades provocado por el confinamiento, se infiere que en este lapso hubo una mayor demanda en la creación de emprendimientos, mientras que los negocios ya existentes se vieron obligados a innovar en la forma de captación de clientes e implementar la entrega del bien o servicio a domicilio.

A partir del segundo trimestre del año 2020 las ventas se vieron afectadas por el COVID-19 y el cierre de los establecimientos; de acuerdo con las estadísticas presentes en la evaluación socioeconómica creada por el gobierno, éstas indican que un total del 38% de los emprendimientos cerraron debido al decreto ejecutivo N° 1017, mas no así, un 34% lo realizó por el desconocimiento y prevención del virus.

De acuerdo con un estudio realizado por el Colegio de Economistas del Pichincha el 50% de todas las empresas del país estarían en riesgo de quebrar, pero las más afectadas serían las pequeñas y medianas empresas afectando directamente su liquidez; por lo que, cuando lograron abrir nuevamente los negocios, para poder sobrevivir, se vieron en la obligación

de adaptarse a la nueva realidad, aumentando las medidas de protección y bioseguridad, atender con aforo limitado para mantener un distanciamiento físico, entre otros requerimientos indicados por el Servicio Nacional de Gestión de Riesgo y Emergencias.

Estos impactos exigieron a las empresas a realizar una toma de decisión ágil, llevando a descuidar los controles internos relacionados especialmente con los sistemas de accesos, segregación de funciones y niveles de autorización. Por lo que, la disminución de estos controles supuso un mayor riesgo para toda la empresa.

Entonces, debido a que las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas (Acosta, 2020).

### **Contextualización del problema**

La importancia de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el mundo, está evidenciada por su participación en cuanto a la generación de empleo y su flexibilidad para adaptarse con rapidez al entorno, respondiendo a las nuevas exigencias de un mundo cambiante; pero, desde un punto de vista gerencial, las mismas presentan deficiencias debido a que ignoran aspectos de gestión como la calidad, la eficiencia, la competencia y el uso acertado de herramientas fundamentales, esto se ve reflejado en la contabilidad que es uno de los principales sistemas de información para la toma de decisiones de los accionistas, acreedores, el fisco y de clientes internos y externos.

El control interno para las PYMES dentro del entorno económico de un país, las micro, pequeñas y medianas empresas forman parte esencial del

tejido empresarial, independientemente si es un país desarrollado o subdesarrollado, debido a que este tipo de organización muchas veces son la base o el inicio de futuras grandes asociaciones. Aunque la mayoría de los autores coinciden en que es un organismo vivo y con independencia de su tamaño, reúne todos los aspectos de una organización tradicional. Claro está que el comportamiento varía de acuerdo con el entorno económico en el cual se desenvuelve su actividad, incluso una microempresa de las mismas características y fines puede tener un desarrollo económico diferente al encontrarse en dos regiones distintas dentro de un mismo país. El Servicio de Rentas Internas (2015) en su portal web define lo ya señalado como el conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo con su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas (Intriago, 2016, p.2).

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad (Acosta, 2020).

El del control permite aplicar los correctivos necesarios para procesos en los que se detecten inconsistencias en los sistemas contables, faculta un registro correcto de actividades y revela información sobre la realización de los distintos procesos que se lleven a cabo en la empresa, de manera que se pueda asegurar un óptimo cumplimiento del proceso y se reduzca el margen de cometer errores.

El control puede dividirse en dos tipos: controles internos y controles externos que podrían ayudar a igualar la autoridad o la actitud de la parte interesada hacia cierto control organizacional. El control interno involucra el aparato supremo de control y los accionistas empresariales, mientras que el control externo puede definirse como el poder en el mercado o sucursal, el entorno competitivo o la regulación comercial estatal. Dicha división analítica es esencial cuando se analizan empresas del sector de la construcción o de

otro tipo, porque esta actitud de control la hace más específica y adecuada (Walsh et al., 1990, como se citó en Mejía et al., 2020).

La implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio (Acosta, 2020).

Por lo tanto, la falta de un control interno apropiado disminuye la confiabilidad de la información financiera, su eficacia y eficiencia, así como el cumplimiento de reglamento y las leyes.

Los problemas más comunes de no contar con un correcto registro interno son los fraudes, robo de información, de proceso productivo, los cuales serían muy difícil detectar sin un buen control interno implementado en la empresa.

Las principales causas para que una empresa fracase por la falta de control interno son una escasez de cultura empresarial, falta de análisis estratégicos, una mala administración y una falta de previsión financiera, falta de liderazgo y falta de planeación.

Las actividades a las que se dedican las PYMES en el Ecuador son muy variadas, entre ellas están: (a) comercio al por mayor y al por menor, (b) agricultura, silvicultura y pesca, (c) industrias manufactureras, (d) construcción, (e) transporte, almacenamiento, y comunicaciones, (f) bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas, (g) servicios comunales, sociales y personales (Intriago, 2016, p.2).

Según el Servicio de Rentas Interna (2020) en el Informe de Recaudación Nacional por Domicilio Fiscal e impuesto, para el primer trimestre del 2020 las cifras de recaudación de impuesto fueron alentadoras; por el contrario, con la llegada del COVID-19 las cifras bajaron considerablemente en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, los emprendedores se vieron en la necesidad de agregar el servicio de entregas a domicilio, dada la situación en la que se encontraba el país. Se infiere un aumento en el área informal por la creación de varias PYMES familiares que

no siguieron el debido proceso de creación, esto perjudicó al SRI ya que su recaudación pudo ser mayor, a esto se le denomina fraude fiscal en menor proporción, ya que no es una pérdida significativa para el estado, por el contrario estas pequeñas y medianas empresas familiares que son informales, de legalizarse, contribuirían a sus sectores económicos y por ende aumentarían los ingresos que tiene el país mediante la recaudación de impuestos.

Conformar un pequeño negocio familiar sin legalizarlo y sin la respectiva documentación en regla puede conllevar a la aplicación de sanciones que pueden ser desde civiles hasta penales, según lo determinen las autoridades hacia el propietario de este, teniendo como consecuencia el cierre temporal o definitivo del emprendimiento que nació debido a una necesidad por la situación en la que se encontraba el país.

Según el reportaje de Quiroz (2020) menciona que la ciudad de Guayaquil fue una de las más afectadas por la pandemia y fue en donde surgieron en mayor proporción la creación de emprendimientos familiares durante los meses de confinamiento, definiendo todo un proceso de trabajo a los miembros del hogar encargados desde su elaboración hasta la entrega a domicilio del producto, puesto que este último servicio presentó un incremento en su implementación, en general se generó un mayor flujo de efectivo. Se podría inferir que la creación de estos pequeños emprendimientos, contribuyeron de manera significativa a la situación financiera que atravesó el país, aportando a la economía local y nacional.

Toda empresa debidamente legalizada debe tener en cuenta que a partir de un valor de ventas mínimo debe emitir facturas y por ende uno de sus deberes impositivos es realizar las respectivas declaraciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA), esto lo realizan pequeños emprendimientos siempre y cuando cuenten con un Registro Único de Contribuyentes (RUC), en el caso de las personas en que los ingresos de su actividad comercial no superen la base estipulada en la tabla del Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE), podrán acogerse al mismo, en el

cual su deber tributario será el de realizar un aporte mensual al Servicio de Rentas Internas.

Según diario El Universo (2020), el fomentar esta cultura tributaria en los habitantes de la ciudad contribuye significativamente al país; por ende, los contribuyentes tienen que ser culturizados en este tema, debido a que tienen una idea errónea de lo que es estar legalizados, en algunas ocasiones se infiere que el tener un negocio con un RUC implica contribuir al estado con el total de las ganancias, lo cual es un concepto totalmente errado, ya que se aporta con una pequeña proporción sobre los ingresos totales, el pago de impuestos es otra forma de ayudar a dinamizar la economía local. Más del 30% de los emprendimientos en la ciudad de Guayaquil no se encuentran con documentos en reglas.

### **Justificación**

Es de conocimiento general que el control interno se convirtió en una de las primeras funciones que realizaban los auditores al inicio de cada inspección, de modo que estos pudieran ser llevados a cabo con la mayor eficacia y precisión siguiendo los lineamientos establecidos tanto de la auditoría como de la empresa a ser auditada. Indistintamente de las actividades, tamaño, tipo de empresa, estructura económica y organizativa, ubicación y demás cualidades por las que las empresas se puedan diferenciar, los procesos de control interno se aplican sin entrar en detalles de estas diferencias para todo tipo de empresa ya que esta es una manera preventiva de evitar y reducir los riesgos o posibles fraudes en los que la empresa, ya sea de forma intencional o súbita pueda estar incurriendo.

La importancia del proceso interno radica en que, mediante su correcta aplicación en los sistemas contables de las empresas, proporciona seguridad en cuanto a las actividades que se llevan a cabo de forma interna, de proteger los activos y de proporcionar información fiable, exacta y pertinente tanto de índole financiera como contable (Cartuche & Burgos, 2016).

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos (Ramón, 2001).

La responsabilidad del control interno en una organización no es exclusiva de la dirección, ni de un departamento dedicado a la supervisión de las buenas prácticas. Es responsabilidad de todos los actores de la empresa, desde el empresario hasta el operario (Kerfant, 2020).

Para asegurar una correcta aplicación de un sistema de control se debe tener pleno conocimiento de los tipos de control existentes y sus perspectivas, de esta forma se puede adecuar y seleccionar el que mejor se ajuste a la mayoría de las empresas ecuatorianas según su naturaleza, actividad económica, condiciones, características y objetivos.

Así mismo, cabe resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, podrá conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, además es importante tener un buen sistema de control interno en las empresas debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado (Chacón, 2002).

Delgado (2017) menciona que el control interno es el conjunto de acciones interrelacionadas, semánticas y continuas, integradas a los procesos y actividades, con un enfoque de mejoramiento continuo, efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad con vistas a garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales con una seguridad razonable.

Existen varios tipos de control, y pueden agruparse en control estratégico de gestión y control interno. Los investigadores dan diferentes

definiciones de control, sus descripciones tienen distintos objetivos que conducen a numerosas variaciones en el análisis de la concepción de control. Para crear un control efectivo, la presencia de su concepto unificado se convierte en una necesidad y la base para garantizar un control efectivo del desempeño de la organización. La existencia de diferentes concepciones de control también indica que puede haber diferentes tipos o clases de control dependiendo del enfoque utilizado, varían en distintos tipos de clasificaciones (Pfister 2009, como se citó en Mejía et al., 2020).

Las compañías en cualquier contexto geográfico-social necesitan tener un control interno efectivo, que cumpla la función verificadora, pero esencialmente que sea utilizado como una herramienta facilitadora para el mejoramiento de la gestión, es decir, de la obtención de eficiencia, economía, efectividad y mejora continua (Zamora et al., 2018).

Según Barquero (2013) el Control Interno establece beneficios tales como, eficacia y eficiencia de las operaciones; fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Según Catágora (2013) las crisis financieras, quiebras emblemáticas de reconocidas empresas comerciales, fraudes ineludibles, estados financieros manipulados; en el plano internacional y nacional han demostrado en la historia que una de sus causas fue la ausencia e insuficiente funcionamiento de los controles internos idóneos sobre las operaciones e información financiera que debieron asegurar el correcto uso de los recursos aportados por los dueños en el sector privado y por los ciudadanos en el caso del sector público.

Según un estudio de Herrera et al. (2014) el tejido empresarial mundial lo constituyen este tipo de empresas y la provincia de El Oro no es la excepción, se caracterizan por ser negocios unidos donde todos los miembros se reúnen para tomar decisiones, cumplir tareas y distribuirse todos aquellos beneficios de una manera justa y equitativa; sin embargo, las pequeñas y medianas empresas orenses y ecuatorianas se enfrentan a la existencia de numerosos problemas, tales como: la falta de confianza y

comunicación entre los diferentes miembros que las conforman y están distribuidos dentro las mismas.

La presente investigación busca aportar con conocimientos de contabilidad básica, con procesos contables sencillos y la introducción de los componentes del control interno que son pilares esenciales para un correcto funcionamiento y mejora continua e integral de los negocios; debido a que, estos en la actualidad carecen de conocimiento sobre el valor agregado que genera un negocio en todo la economía y de los rubros que no se consideran para la obtención de su rentabilidad real; por lo que, el capacitar a las PYMES también ayudará a la concientización sobre la legalización formal de estas pequeñas empresas y a que su cultura tributaria sea óptima y de esta manera se esté en plena capacidad de entender la importancia de obtener un RUC o en su defecto un RISE, el mismo que ayudará al contribuyente a conocer sobre sus derechos, obligaciones, beneficios y aportar con la economía del país.

A nivel social está investigación busca generar conciencia sobre la cultura tributaria, el control interno y los procesos correspondiente a un buen sistema contable en la PYMES familiares de la ciudad de Guayaquil, tomando en consideración que servirá como un apoyo a las diferentes ramas del sector comercial, esto a su vez va de la mano con los profesionales contables debido a que se observa la necesidad de emplear los conocimientos contables y tributarios.

### **Objetivo General**

Evaluar el sistema del control interno de los procesos contables en las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar las bases teóricas mediante la revisión de la literatura para la obtención de conceptos claves en la investigación.

2. Analizar el contexto en que se encuentran las PYMES familiares para la obtención de información general, mediante un estudio cualitativo.

3. Evaluar los componentes del coso I en las PYMES que no poseen un proceso contable, mediante la revisión de sus registros contables para la obtención de información relevante para una identificación exacta de los factores a mejorar.

4. Elaborar una guía simplificada de pautas con los componentes del control interno adaptados a la realidad de las PYMES ecuatorianas para eliminar las deficiencias en los procesos internos y en los sistemas de información y contabilidad.

### **Preguntas de Investigación**

Para el presente trabajo de investigación se presentan las siguientes interrogantes.

¿Cuáles son las bases teóricas adecuadas para definir los términos de las variables correspondientes?

¿Cuáles son las falencias que presentan las PYMES familiares y los errores con respecto a su manera de llevar la contabilidad?

¿Cuál es el nivel de confianza en cuanto a fiabilidad y seguridad de la información proporcionada que tienen las PYMES según su proceso contable?

¿Cómo mejoraría la situación de las PYMES con la aplicación de un modelo de control interno adaptado a la realidad de las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas?

### **Limitaciones**

Una de las principales limitaciones de esta investigación corresponde a las restricciones impuestas para hacer frente a la crisis sanitaria mundial, el coronavirus seguirá afectando la vida y el comercio de los negocios, no solo a nivel local sino a nivel global, por lo que actualmente se dificulta realizar entrevistas a los emprendedores, pequeñas y medianas empresas

de manera presencial por temor a un rebrote del virus ya que el riesgo de contagio sigue siendo elevado.

Como resultado de los efectos de la pandemia se han creado nuevos negocios para satisfacer las necesidades de la población; estos negocios deberían haber seguido un trámite de constitución y que dada la situación que atraviesa el país, las instituciones habilitaron opciones para realizar los trámites en línea, pero el desconocimiento generalizado acerca de la utilización de medios electrónicos afecta la realización de dichos trámites por lo que la población no realizó los respectivos procesos; en consecuencia, no se puede contar con datos exactos en lo que corresponde al número de PYMES Familiares que se han establecido hasta el tercer trimestre del año 2020 en la ciudad de Guayaquil.

Otra de las limitaciones presentes para el siguiente trabajo de investigación es el recelo por parte de las empresas para contestar las preguntas a realizar, pues muchas veces las empresas no están abiertas a responder preguntas cuando se tratan de sus procesos internos por temor a cualquier represaría que se pueda presentar al entregar información de la misma empresa.

### **Delimitaciones**

La presente investigación se delimita mediante un análisis de la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria, aplicada a las PYMES, también se basa en información que se encuentra en la LORTI (Ley Orgánica de Tributación Interna) y en las Normas Internacionales de la Información Financiera NIIF para PYMES. Por lo que se ha tomado como referencia la cantidad de PYMES que se crearon durante los tres primeros trimestres del año 2019 contra un registro de los tres primeros trimestres del año 2020, tomando como muestra PYMES constituidas con operación en la ciudad de Guayaquil.

## **Capítulo I : Fundamentación teórica**

### **Teoría del Control Interno.**

La referencia más antigua al término de Control Interno, conocida como Comprobación Interna (*Internal check*), se hace por L.R. Dicksee en 1905. Indicando que un Sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la necesidad de una auditoria detallada. Este concepto incluye tres elementos: División de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal. En 1930, Georfe E.Bennet, define el Control Interno, como: Un sistema de comprobación interna puede definirse como la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude.

El control interno comprende en su enfoque los procedimientos administrativos de la empresa dentro de los cuales, es el encargado de detectar y modificar desviaciones para garantizar que todos los procesos inmersos se lleven a cabo de la mejor manera, también constituye los métodos y prácticas más apropiadas para la elaboración de estados financieros de acuerdo con las NIIF.

El Instituto Americano de Contadores Certificados (1949) define al control interno como un plan, otros medios y formas coordinados por parte de la empresa para mantener seguros sus activos, verificar el encubrimiento y la confiabilidad de los datos, aumentar su efectividad y garantizar la política de gestión establecida. Sin embargo, la definición presentada del concepto de control se ha mejorado, hoy en día existe un conjunto bastante amplio de concepciones que indican que el sistema de control interno es uno de los medios de liderazgo para garantizar la seguridad de los activos de la empresa y su desarrollo regular.

El objetivo del control interno consiste en preservar y salvaguardar los bienes de la empresa, con la finalidad de ofrecer la seguridad de que los informes contables en los cuales basan sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El Control Interno es un sistema de mecanismos de evaluación que adopta una organización para que sus procesos vayan de acorde a lo que estipulan las leyes gubernamentales, las reglas internas de las empresas y las normas de contabilidad internacionalmente aceptadas; también para mejoras en cada paso del proceso de cumplimiento de metas y de los objetivos fijados mediante la eficacia de los procedimientos.

El control interno, entonces, busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuida y resguarda los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos. Los principales objetivos del control interno son;

(a) promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta, (b) cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos, (c) garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, (d) fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales, (e) promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado, (f) promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía (Zamora et al., 2018, p.7).

En su ejercicio debe contemplar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y

valoración de costos ambientales, en consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando, por lo que se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal (Guerra, 2015)

En conjunto con estas acciones de control interno se crean los manuales de procedimientos que dan soporte para que los procesos del control interno se lleven a cabo de manera sistematizada, acertada, en base a normas y principios establecidos en el COSO 1, todo esto con el objetivo de minimizar los errores que se pueden cometer en las actividades operativas, contables, financieras, en este sentido los manuales son una guía que aseguran la eficacia y aplicación de un procedimiento.

Delgado (2017) menciona que el control interno es el conjunto de acciones interrelacionadas, semánticas y continuas, integradas a los procesos y actividades, con un enfoque de mejoramiento continuo, efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad con vistas a garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales con una seguridad razonable.

Gaitán (2017), argumenta que el control interno se compone del plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

El Control Interno es un sistema de mecanismos de evaluación que adopta una organización para que sus procesos vayan de acorde a lo que

estipulan las leyes gubernamentales, las reglas internas de las empresas y las normas de contabilidad internacionalmente aceptadas; también para mejoras en cada paso del proceso de cumplimiento de metas y de los objetivos fijados mediante la eficacia de los procedimientos.

El control interno, lejos de ser un fin en sí mismo que interfiera con el accionar de las entidades, es un medio más para el logro de sus objetivos, por lo tanto, debe entenderse como un proceso que bajo la responsabilidad indelegable de la alta dirección, es ejecutado por ella misma y por todos y cada uno de sus integrantes, esta responsabilidad es de todos los servidores públicos, por lo que se hace necesario que todos conozcan su marco conceptual, sus componentes, la importancia de su implementación y operatividad (Pungitore, 2010).

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos (Alvarado, 2012).

En su ejercicio debe contemplar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales, en consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando, por lo que se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos,

de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal (Guerra, 2015)

En conjunto con estas acciones de control interno se crean los manuales de procedimientos que dan soporte para que los procesos del control interno se lleven a cabo de manera sistematizada, acertada, en base a normas y principios establecidos en el COSO 1, todo esto con el objetivo de minimizar los errores que se pueden cometer en las actividades operativas, contables, financieras, en este sentido los manuales son una guía que aseguran la eficacia y aplicación de un procedimiento. A continuación, se detalla los más relevantes a tomar en cuenta al momento de aplicar cualquier tipo de control.

Delgado (2017) menciona que el control interno es el conjunto de acciones interrelacionadas, semánticas y continuas, integradas a los procesos y actividades, con un enfoque de mejoramiento continuo, efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad con vistas a garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales con una seguridad razonable.

Gaitán (2017), argumenta que el control interno se compone del plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

El Control Interno es un sistema de mecanismos de evaluación que adopta una organización para que sus procesos vayan de acorde a lo que estipulan las leyes gubernamentales, las reglas internas de las empresas y las normas de contabilidad internacionalmente aceptadas; también para mejoras en cada paso del proceso de cumplimiento de metas y de los objetivos fijados mediante la eficacia de los procedimientos.

## **Principios del control interno**

Para conseguir que el sistema de control interno cumpla su meta de reservar los recursos y garantizar la ejecución de las mejores decisiones de organización, este sistema debe plantear las medidas a tener en cuenta para cada operación, basándose en los principios del control interno, De acuerdo a lo expuesto por el informe de control Interno COSO de 2013 (citado por Rodriguez Orozco, 2013) estos principios se pueden resumir en:

- (a) Equilibrio, definirse claramente responsabilidades de acuerdo con el grado de control correspondiente, esto quiere decir que al delegar autoridad se hace necesario crear los mecanismos suficientes para probar que se están cumpliendo con la responsabilidad delegada,
- (b) Estándares de control, estos deben servir como patrón para la evaluación de lo establecido de acuerdo con los objetivos; permiten la ejecución de los planes con ciertos límites, evitando errores, pérdida de tiempo y dinero,
- (c) Oportunidad, el control debe ser oportuno, esto quiere decir que debe ser preventivo, antes de que ocurra el error debe existir la posibilidad de tomar medidas correctivas anticipadas.
- (d) Objetivos, Los controles se deben fundamentar en los objetivos. el control no es un fin sino un medio para conseguir la meta de la empresa, por lo tanto, debe ser capaz de medir el logro de los objetivos,
- (e) Variaciones, deben ser identificadas y analizadas conociendo las causas de estas mismas, para poder corregirlas y evitarlas en un futuro,
- (f) Costo, el sistema de control interno debe controlar el costo de la compañía respecto a los beneficios financieros, debe ser capaz de traer beneficio y oportunidades de ganancia en el análisis costo Vs. Margen,
- (g) Excepción, se debe identificar y categorizar los tipos de controles de acuerdo las operaciones o actividades representativas de la compañía, revisando adecuada y estratégicamente que funciones requieren control y
- (h) Función controladora, el contralor o la persona encargada del control no puede tener parte en la actividad a controlar, ya

que esto puede generar intereses compartidos en la función y la actividad a desarrollar (Africano, 2014, pp. 6-7).

### **Características de los controles internos**

Las acciones propias en la Gestión Gerencial en asuntos relacionados con el control interno es que desde ésta se deben evaluar los principios del control, y además identificar las características de los controles Internos que en realidad son la base para que la compañía pueda establecer un sistema de control interno adecuado, estas características son: (a) Comparables, el objetivo principal del control interno es el logro de los objetivos de la compañía, por esto los controles deben ser comparables de tal manera que se pueda verificar ese logro. (b) Medibles: es necesario medir y cuantificar los resultados para ellos, se debe identificar que medir, como medir y quien va a medir, donde y cuando se va a medir, (c) Detectar desviaciones, es una función inseparable al control, ya que su función también es descubrir las diferencias entre lo planeado y ejecutado, (d) Establecer medidas correctivas, el objetivo del control es ser preventivo, y corregir en marcha del proceso con el fin de salvaguardar el futuro. Estas características son conceptos clave para establecer un buen control teniendo en cuenta que una de las principales exigencias de la gestión gerencial es mejorar el control de las empresas que dirigen y mantener a la compañía en la dirección de los objetivos y en la consecución de la misión, para minimizar las sorpresas en el camino con ayuda del sistema de control interno (Africano, 2014, p.8).

Es importante identificar que el control interno debe ser facilitador para la consecución de los objetivos de las diferentes áreas de la empresa aportando de esta forma un grado de seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la empresa.

Entonces para proporcionar seguridad razonable para la empresa es necesario que exista efectividad y eficiencia de las operaciones,

confiabilidad de las operaciones financieras y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### **Formas del Control Interno**

“Un sistema de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas” (Capote Cordovés, 2007, p.13). De aquí se derivan dos formas de control Interno, de acuerdo con sus objetivos: el operativo y el contable.

El control interno operativo concibe el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con la principal responsabilidad de una gerencia “Operar la organización de una manera eficiente con el fin de lograr mayores resultados”, los controles operativos son todos aquellos que se refieren al control de la gestión, que busca asegurar una ordenada y eficaz gestión de la organización.

De otra parte, el control interno contable interviene directamente en la confiabilidad de los registros contables, en la veracidad de los estados financieros y protección de los activos de la empresa. Generalmente éste incluye controles tales como el sistema de autorizaciones, aprobaciones con registros, reportes contables de los deberes de operación (Africano, 2014, p.8).

### **Teoría de La Contabilidad**

Anterior a la aplicación de cualquier tipo de control, ejecución de proceso y registro de actividades, se debe tener claro dos de las teorías que son los cimientos de todo lo descrito anteriormente. La teoría general de la contabilidad y la teoría de la partida doble fueron los motores sobre los cuales se desarrollaron las NIIF, las mismas que están inmersas en todo proceso y tipo de control que se vaya a aplicar en cualquier tipo de empresas, por su versatilidad, flexibilidad, adaptabilidad y por ser teorías universalmente aceptadas.

Fernández et al. (2013) definió a la teoría de la Contabilidad como un conjunto de preposiciones conceptuales fundamentadas en hipótesis, que contribuyen a la explicación y desarrollo de las prácticas contables, de la misma manera, sirve para pronóstico de las conductas de los sistemas contables. Por consiguiente, se entiende la teoría general de la contabilidad haciendo referencia que todos los sistemas contables se establecen mediante una serie de elementos, definiciones, principios, reglas y conceptos generales, de esta manera, se transforman en aplicaciones. La teoría general contable se fundamenta en: (a) descripción cualitativa y cuantitativa, (b) proyección y no solamente descripción del presente y del pasado, (c) intermediación de los modelos contables respecto a la materialización de sistemas contables específicos, (d) unidades de medidas monetarias y no monetarias, (e) énfasis en el plan de cuentas, y (f) reglas contables a elegir en función de hipótesis específica. Además, esta teoría se relaciona principalmente con disciplinas como: La economía, la matemática, la administración, y las finanzas.

El hecho de tratar sobre aspectos económicos que afectan a los entes, la necesidad de medición con criterio económico de esos aspectos y la información que se generan para los usuarios (internos y externos), destacan la influencia que las mencionadas materias ejercen sobre la contabilidad.

Estudiando las teorías de Gaitán (2015) este expone al control interno contable como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento en donde todas las operaciones se registran: oportunamente por el importe correcto en las cuentas apropiadas, y en el período contable en que se llevan a cabo, con la intención de permitir la preparación de estados financieros y mantener un seguimiento contable de los activos verificando que cumplan con autorizaciones generales y específicas de la administración.

En una investigación reciente (Valderrama & Riquelme, 2016) se indicó que el control interno contable abarca la preparación de los estados

contables y financieros, existencia de principios de contabilidad generalmente aceptados, el sistema de registro informatizado o no, y el cumplimiento de lo dispuesto.

### **Control Administrativo**

Valderrama y Riquelme (2016) concluyeron que el control administrativo se refiere a; plan organizacional de las actividades de la compañía, organigramas, líneas de responsabilidad, sistemas de autorización en las operaciones, planes de trabajo, métodos encaminados a promover la eficiencia en las operaciones, estímulos de adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia.

### **Marco referencial**

Las PYMES y los emprendimientos deben llevar un proceso contable que les de la información adecuada de los costos y los gastos debido a que muchos de ellos confunden estos términos. Mediante un manual de procedimientos en el área contable, se facilita la manera de tener la documentación, y la contabilidad pueda ser comparable con otras PYMES con varios años de constitución.

A continuación, se detallan trabajos de investigación y tesis que han abordado el control interno desde distintas aristas y para diversos enfoques, todos estos trabajos coinciden en que si bien la implementación de un adecuado sistema de control interno no garantiza el alcance de los objetivos institucionales sí asegura la mejora, eficiencia y eficacia de los procesos y sistemas que componen la empresa.

Estos trabajos de investigación también resaltan la importancia de adecuar el control interno a la estructura y funciones de la empresa, es decir, adecuar los componentes del control a la realidad de las PYMES en el entorno en el que desenvuelven, esto es concordante con uno de los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación y del cual

posterior a la presentación de este, se espera tenga la acogida y los resultados esperados para las PYMES ecuatorianas.

Cusacani (2019) realizó una investigación que se basó en el conocimiento que tienen las empresas de transporte en la región Puno sobre control interno en la organización, teniendo en cuenta que no asegura la consecución de sus objetivos, pero si le permite promover la eficiencia en las funciones y procedimientos; es decir, un sistema de control interno diseñado de acuerdo a las características particulares que distinguen a toda organización, es uno de los pilares fundamentales en los que la dirección puede apoyarse para llevar a cabo su gestión. El objetivo principal es analizar el sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte en la región Puno, con la finalidad de determinar deficiencias y proponer alternativas para mejorar el sistema de control interno. Los resultados obtenidos como fruto del trabajo de investigación son como sigue: al conocer y analizar la estructura del control interno actual de las empresas de transporte, se demostró que los niveles de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos son deficientes, lo que origina una mala planificación financiera y una insuficiencia en la prestación de servicios de calidad, el mismo que se ve reflejado en el malestar de los usuarios; para brindar un servicio de calidad se propuso lineamientos para implantar un sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno.

El siguiente trabajo de titulación a pesar de no alejarse del hecho de la adaptabilidad de los componentes del control interno a la naturaleza de la empresa, busca aplicarlos de una manera más general siguiendo específicamente los principios y lineamientos establecidos en COSO 2013. A fin de generar un ajuste en la organización de sus procesos y actividades que se llevan a cabo interna y externamente optimizando el manejo de sus recursos.

Bedoya (2016) realizó una investigación que nació con la necesidad del Centro de Formación Profesional “americano” en cuanto a su estructura organizativa, mejora de sus procesos, funciones, controles y uso adecuado de los recursos que posee, para obtener eficiencia en las actividades que desarrolla y ofrecer servicios de calidad. Dentro de este trabajo se realiza un análisis de los factores internos y externos a los que está expuesta la empresa. Siendo importante determinar aquellos que tienen mayor incidencia en el desarrollo normal de la misma, para una toma de decisiones adecuada y oportuna. Además, es importante conocer los aspectos positivos y negativos con los que cuenta la empresa; es decir, fortalezas y debilidades, como tecnología e infraestructura adecuada, personal capacitado o falta de un manual de procesos y documentación de estos, proponiendo un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable. Presentando así la propuesta de dicho Sistema de Control Interno en base a COSO 2013, mismo que está conformado por cinco componentes e integrado por diecisiete principios, describiendo además objetivos, políticas, procedimientos y procedimientos planteados para cada departamento. Y finalmente se detallan las conclusiones y recomendaciones correspondientes al tema desarrollado.

El artículo científico que se detalla a continuación presenta un panorama distinto al de los trabajos anteriores, este artículo evidencia la puesta en práctica del control interno al sector público el cual obtuvo resultados favorables con respecto a la mejora de sus procesos, resultando en procedimientos más dinámicos, fortaleciendo los sistemas de administración e interconectando departamentos y funciones que armonizan los procedimientos inmersos.

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. La Gestión de Administración del sector público es la institución integrada

por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado. Para la elaboración del presente artículo se utilizó el método inductivo-deductivo, así mismo se empleó el método analítico-sintético, todo ellos nos lleva a las conclusiones que mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen la Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros. (Gamboa, 2016)

En este último trabajo de investigación se analiza la importancia del control interno como un determinante de la rentabilidad de una empresa, para este estudio se analizaron los sistemas de inventarios, estados financieros y las funciones del personal encargado tanto de inventarios como de labores contables. La conclusión de este trabajo coincide con los anteriores en que la implementación de un adecuado sistema de control interno mejora sus resultados y en este caso la rentabilidad, que es el factor estudiado.

Llancari (2018) aseguró que para tener éxito en cualquier mercado, cada empresa necesita contar con un sistema de control de inventario que optimice sus procesos. Si una empresa tiene la intención de generar una rentabilidad óptima y al mismo tiempo crear valor en la empresa, debe implementar este tipo de sistema. Su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal demostrar la influencia del sistema de control interno de inventarios en la eficiencia de la rentabilidad de la Ferretería San José.

Como resultado del análisis de datos, se obtuvo que la falta de un control interno de inventarios genera un mal manejo de la gestión de la rentabilidad de la Ferretería San José. Se ha determinado que la ferretería San José debido a las demandas que exige un negocio de ese rubro y al desarrollo constante que surge en el transcurso del tiempo como avances tecnológicos y otros, necesitan de un debido control de inventarios para que se refleje debidamente la realidad del negocio en los estados financieros y así poder tomar las decisiones, como medidas correspondientes para que el negocio evolucione en el ámbito ferretero y logre elevar su valor de mercado.

En un reciente artículo científico realizado por miembros de la UNEMI, los investigadores resaltaron lo siguiente:

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) representan un parte importante de la economía de un país, alrededor del 80% de las empresas constituidas en el Ecuador corresponden a PYMES y esta conducta se observa en los demás países del mundo, pero lamentablemente se encuentran deficiencias en la gestión administrativa lo que ocasiona que ante la sociedad sean consideradas como empresas que no maduran o desarrollan económicamente. Los resultados obtenidos de investigación revelaron: (1) retraso tecnológico (2) falta de asociatividad de las PYMES evidenciando, una deficiencia en la gestión interna y dificultad para enfrentar las competencias nacionales e internacionales (Granda & Muñiz, 2019, pág. 85-93).

Una vez revisados los distintos trabajos de investigación y de verificar en base a los resultados de cada uno la mejora en su gestión de procesos después de aplicado el control interno se puede decir con seguridad que cualquiera sea el ámbito en el que se lo aplique, se obtendrán resultados propicios para la organización sea grande o pequeña, pudiendo mejorar inclusive a nivel macroeconómico la dinámica de procesos y funciones en un país.

## **Marco Conceptual**

El control interno ha estado presente desde los inicios del surgimiento de las primeras formas de comercio, desde la más primitiva hasta la aparición de las primeras industrias que visibilizaron más la necesidad de llevar un control sobre sus funciones, recursos, personal, inventarios, y demás, a fin de asegurar el cumplimiento de sus actividades y la optimización de sus recursos ajustando sus sistemas y controles internos con las innovaciones contables y administrativas marcadas por cada época.

## **Manuales**

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Los manuales sirven para una mejor comprensión de lo que se espera de un puesto de trabajo o en general, de una organización ya que aquí se define cada una de las funciones que tiene el personal y de quienes se espera las ejecuten a cabalidad y de la forma más eficiente posible. Cabe recalcar que cada función delegada tiene un efecto en los resultados de la empresa, asegurando el éxito o fracaso de la organización tanto a corto como a largo plazo, de aquí la importancia del uso de los manuales.

## **Coso 1**

El sistema de gestión de riesgo y control integral fue publicado por primera vez en 1992 y nació con el objetivo de auxiliar a las distintas organizaciones a mejorar y valorar sus métodos de control interno como

una guía sobre la cual pudieran discernir cuales eran aquellos procedimientos que necesitaban replantearse a fin de hacerlos más efectivos. En esta sección se explica los 5 componentes que conforman la estructura por la que está constituido el COSO 1.

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio (Rosillo, 2013).

### **Ambiente de control**

Según Gaitán (2015) el ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúa los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos del control.

### **Evaluación de riesgos**

Gaitán (2015) mencionó que la evaluación de riesgo es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser asumidos y en el mejor de los escenarios identificados a tiempo y evitados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de esta.

## **Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo. Estos controles se refieren a riesgos que, si no se mitigan, pondrían en riesgo el llevar a cabo los objetivos de la empresa.

Estas actividades de control pueden clasificarse en los siguientes cuatro tipos: (a) preventivos: controles para evitar errores o irregularidades, (b) de detección: controles para identificar errores o irregularidades después de que hayan ocurrido para tomar medidas correctivas, (c) de compensación: controles para brindar cierto grado de seguridad cuando es incosteable la aplicación de otros controles más directos. Ejemplos: segundas firmas, supervisión de terceros, supervisión selectiva interna, etcétera, (d) de dirección: controles para orientar al personal hacia los objetivos deseados, por ejemplo, las políticas y los procedimientos.

Algunos controles comunes a nivel del proceso operativo incluyen temas como los siguientes: (a) segregación de funciones: donde reduce la oportunidad de que una persona por sí misma pueda llevar a cabo u ocultar errores o fraudes, Controles de autorizaciones: define quién tiene la autoridad para aprobar diversas transacciones, comunes o no comunes, (b) conciliaciones de cuentas: incluye preparar y revisar conciliaciones oportunamente y tomar decisiones sobre posibles diferencias, (c) controles de aplicación de TI: estos se incluyen en las aplicaciones de los sistemas de información, los cuales son automatizados o parcialmente automatizados, (d) revisión de resultados reales: comparar los resultados reales contra los presupuestados y periodos anteriores, así como analizar comportamientos inesperados de los resultados y (e) controles físicos: están relacionados con la seguridad física de los activos, acceso a instalaciones, registros contables, sistemas de información, archivos de datos, etcétera (Zamora et al., 2018, p. 17).

## **Información y comunicación**

Un sistema de información se integra por la infraestructura, software, personas, procedimientos y datos con los que cuenta un negocio o empresa para dirigirla, alcanzar sus objetivos e identificar y responder a los factores de riesgo. El auditor deberá analizar primordialmente los sistemas de información relacionados con la información financiera; en particular los sistemas relacionados con los procesos operativos (de negocio) tales como: ventas, compras, nóminas, producción, etc.; así como los sistemas de contabilidad que son donde se asientan los registros contables correspondientes.

## **Actividades de monitoreo**

Gaitán (2015) determinó que este tipo de actividades están diseñadas para operar en determinadas circunstancias. Reparando que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a factores externos e internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia y sea necesario innovar la forma de llevarlas a cabo a medida que existan cambios discretos o notorios en uno de los factores.

El seguimiento o monitoreo evalúa la eficacia de la ejecución del control interno en el tiempo y su objetivo es asegurarse de que los controles trabajen adecuadamente o, en caso contrario, tomar las medidas correctivas necesarias. El seguimiento le permite a la dirección de la empresa saber si los controles internos son eficaces, están implementados adecuadamente, se usan y se cumplen diariamente, o si necesita modificaciones o mejoras (Argandoña, 2012).

Mediante el monitoreo y control se puede comprobar la gestión del alcance, la gestión del tiempo y la gestión del costo, o sea, que el alcance del proyecto se haya establecido correctamente, se examina la

programación del proyecto, se revisa la línea base y se controla que se hayan estimado los recursos, en calidad, cantidad y oportunidad, es la acción de verificar que se realicen adecuadamente los reportes previstos para el control del cumplimiento del proyecto, y se valoren los resultados operativos que va teniendo el proyecto durante todo su desarrollo .

### **Procesos Contables**

Los procesos contables son definidos por Perez (2015) como la serie de pasos que forma parte del proceso para obtener la información contable precisa y fiable para su posterior presentación en los estados financieros de la empresa. Es importante que estos procesos plasmen la verdad sobre el negocio ya que será el reflejo de la situación económica y financiera de una empresa al final de un periodo fiscal.

También se define al proceso contable como una serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde que se origina, es decir desde el momento en que se transan bienes y servicios y se registran en las correspondientes cuentas, en cada parte del proceso la información no debe desviarse de la original ya que, en caso de ocurrir, la información contable presentada dejará de ser verídica.

### **Objetivos de la gestión financiera**

Van y Wachowicz (2010), señaló a la gestión financiera como la responsable de la adquisición, el financiamiento y las administraciones de los bienes muebles que posee la empresa.

La gestión financiera involucra la administración de los recursos que posee la empresa, cuya responsabilidad se asigna a una persona conocida como gestor o contralor, el cual es el encargado de administrar financieramente la empresa, llevando un control adecuado de los ingresos y los egresos que concurre en la organización, teniendo como contraparte la maximización de los recursos económicos de la misma (Cibrán, Prado, Crespo & Huarte, 2013; Gonzalez, Guanuche, Sarmiento & Mite, 2017).

## **Etapas del ciclo contable**

**Apertura o inicio de la contabilidad:** Al comenzar el ejercicio se ha de realizar un Inventario inicial que servirá para iniciar el proceso contable con un asiento de apertura. Este asiento será simétrico al asiento de cierre que se inscribió en el Libro Diario el último día del ejercicio anterior, asegurando de esta manera la continuidad de un ejercicio a otro. El asiento de apertura permite dotar de los saldos correspondientes a los distintos elementos del activo, pasivo y neto, de manera que también se inician las anotaciones en el Libro Mayor.

**Fase de desarrollo o registro de operaciones del periodo:** Este va desde la apertura hasta el cierre del ejercicio registrando todos los hechos contables que se produzcan en el Libro Diario y en el Mayor.

**Balance de comprobación:** La legislación vigente obliga a realizar, al menos trimestralmente, un balance de comprobación de sumas y saldos. Con este se puede comprobar si las operaciones se han registrado adecuadamente en los libros contables.

**Regularización contable:** El objetivo de esta fase es ajustar la contabilidad a la realidad de manera que la información contable refleje la imagen fiel de la entidad.

**Cálculo de resultados y cierre de la contabilidad:** Esta etapa consta de dos pasos: a) Asiento de pérdidas y ganancias: Este asiento permite calcular el resultado del ejercicio mediante el cierre de las cuentas de gestión. b) Asiento de cierre: Con esta operación se cierran todas las cuentas patrimoniales.

**Formulación de las cuentas anuales:** En estos estados contables se sintetiza y resume la información contable que será útil para la toma de decisiones de los usuarios.

Las cuentas anuales están formadas por cinco estados contables, que identificamos y definimos a continuación, si bien no es objeto de este tema profundizar en su contenido, lo que se verá en temas posteriores:

Balance de situación: Este balance informa acerca de los bienes y derechos que forman el activo empresarial, y de las obligaciones –exigibles o no– que constituyen el pasivo de la entidad. Está referido al momento de cierre del ejercicio contable.

Cuenta de pérdidas y ganancias: Este informe muestra el resultado de la empresa, separando debidamente los ingresos y gastos imputables al mismo y distinguiendo los resultados de explotación de los que no lo sean.

Estado de cambios en el patrimonio: Este estado muestra, en primer lugar, los ingresos y gastos generados por la actividad de la empresa durante el ejercicio, distinguiendo entre los reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias y los registrados directamente en el patrimonio neto. En segundo lugar, informa sobre los movimientos habidos en el patrimonio neto, incluidos los procedentes de transacciones realizadas con los socios o propietarios de la empresa cuando actúen como tales. También informará sobre los ajustes al patrimonio neto, debidos a cambios en criterios contables y correcciones de errores.

Estado de flujos de efectivo: Pone de manifiesto los cobros y pagos realizados por la empresa, con el fin de informar acerca de los movimientos de efectivo producidos en el ejercicio.

Memoria: La complejidad que ofrecen muchas de las operaciones empresariales y los cambios que se producen en la estructura económica y financiera de la empresa, unidos a la creciente demanda de información detallada y dinámica, justifican el nacimiento de un documento contable que complemente el contenido del Balance y de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias. Este estado es la Memoria, que recoge información cualitativa que facilite la comprensión de las cuentas anuales.

Informe de gestión: Deben realizarlo aquellas sociedades que no efectúan balance y estado de cambios en el patrimonio neto abreviados. Informa de la evolución del negocio y la situación de la sociedad (LSA, art. 202).

Propuesta de aplicación de resultados: La Ley de Sociedades Anónimas establece, en su artículo 213, que el órgano que ha de resolver sobre la aplicación del resultado del ejercicio será la Junta General de Accionistas. Esta propuesta deberá tener en cuenta las atenciones previstas bien por ley, bien por los propios estatutos de la empresa antes de repartir el beneficio entre los accionistas.

Cuentas anuales consolidadas: Estas cuentas anuales deberá elaborarlas la sociedad dominante de un grupo de empresas o aquella empresa cuyo activo sea mayor en la fecha de la primera consolidación (art. 42.1 Código de Comercio).

### **Balances del ciclo contable**

Según Cordova (2018) el estado de situación financiera es el primer reporte en ser elaborado, también es llamado balance general y como su nombre lo indica balance equivale a equilibrio, entre lo que se ha comprado con recursos propios y las deudas y préstamos en los que se ha incurrido para que el negocio funcione y reconocer las ganancias obtenidas en un periodo determinado, o sea, si el negocio es rentable.

Fernández (2014) definió a otro de los reportes de gran importancia llamado “estado de resultado integral” como aquel que muestra los efectos de las operaciones de un ente económico y su resultado final en forma de un beneficio o una pérdida, muestra un resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio.

Siguiendo las teorías de Cordova (2018) mencionó que una vez que se han contabilizado todas las diferentes transacciones de hechos económicos en la entidad, los mismos que fueron registrados en el diario general integrado, se mayorizan cada uno de estos hechos económicos en el estado de comprobación con el objeto de establecer un resumen de las cuentas de Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

## Marco Legal

En esta sección se detallan las siguientes leyes que le dan soporte y argumento a la presente investigación y son los cimientos sobre las cuales se construyen las pymes, estas leyes exponen las obligaciones, deberes constitucionales, beneficios y permisos para el inicio y continuidad de sus operaciones. En el código de la producción se argumenta sobre la envergadura, el impulso y apoyo en forma de políticas económicas para el desarrollo de las Pymes del país. En el artículo 53 en referencia a la Definición y Clasificación de las MIPYMES. señala que - La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

En el COPCI (2014) en el **art. 54** del capítulo II referente a los órganos de regulación de las MIPYMES se expone que el consejo sectorial de la producción será el ente encargado de establecer las normativas de impulso y progreso para las MIPYMES. Para fijar estas políticas el consejo deberá:

- (a) Aprobar las políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo ejecutor, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución, considerando las particularidades culturales, sociales y ambientales de cada zona y articulando las medidas necesarias para el apoyo

técnico y financiero; (b) Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno; (c) Autorizar la creación y supervisar el desarrollo de infraestructura especializada en esta materia, tales como: centros de desarrollo MIPYMES, centros de investigación y desarrollo tecnológico, incubadoras de empresas, nodos de transferencia o laboratorios, que se requieran para fomentar, facilitar e impulsar el desarrollo productivo de estas empresas en concordancia con las leyes pertinentes de cada sector; (d) Coordinar con los organismos especializados, públicos y privados, programas de capacitación, información, asistencia técnica y promoción comercial, orientados a promover la participación de las MIPYMES en el comercio internacional; (e) Propiciar la participación de universidades y centros de enseñanza locales, nacionales e internacionales, en el desarrollo de programas de emprendimiento y producción, en forma articulada con los sectores productivos, a fin de fortalecer a las MIPYMES; (f) Promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para la certificación de la calidad en el ámbito de las MIPYMES, determinados por la autoridad competente en la materia; (g) Impulsar la implementación de programas de producción limpia y responsabilidad social por parte de las MIPYMES; (h) Impulsar la implementación de herramientas de información y de desarrollo organizacional, que apoyen la vinculación entre las instituciones públicas y privadas que participan en el desarrollo empresarial de las MIPYMES; (i) Coordinar con las instituciones del sector público y privado, vinculadas con el financiamiento empresarial, las acciones para facilitar el acceso al crédito de las MIPYMES (pp. 26-27).

De igual manera en el **art. 55** del COPCI (2014) en el capítulo III referente a las formas de manejar el desarrollo productivo, se concreta la

norma estricta a la aplicación del principio de inclusión en las compras, es decir, para promover el desenvolvimiento y crecimiento de las MIPYMES el instituto nacional de compras públicas tendrán el deber de; (a) asegurarse que los contratistas dispongan de criterios de inclusión para MIPYMES en concordancia con lo establecido por el Sistema Nacional de Compras Públicas; (b) facilitar información adecuada sobre todos los medios y actividades en los cuales pueden participar las MIPYMES así como la facilidad de participar en los mismos; (c) garantizar una simplificación de los trámites como una extensión del estado y por último (d) registrar dentro de la planeación anual de contrataciones públicas, todos los bienes y servicios que pueden ofertar las MIPYMES para apuntalar a una futura participación.

Según el art. 56 del COPCI (2014) en el capítulo IV se argumenta la creación del registro único de MIPYMES, el cual servirá para la actualización constante de datos sobre estas empresas, así como la obligación de proporcionar información en cuanto sea requerida, dicha información deberá ser manejada por el ministerio competente y las administraciones sectoriales.

Así se facilitará en la medida de lo posible la identificación y la jerarquización de las MIPYMES según su actividad económica y sector en el que desempeñan, de acuerdo con los criterios y factores estipulados en el código. Así mismo, esta base servirá como una red de información de los sectores en los que se dividan estas entidades y de los programas de progreso y crecimiento de los que sean participes las MIPYMES, en conjunto con la información de las ventajas y beneficios que puedan recibir según los lineamientos del COPCI, además de comprometerse con el apoyo, amparo y orientación conveniente para las MIPYMES.

Sin embargo, debido a la crisis sanitaria que ocurría en el país y el mundo entero varias empresas, incluidas las MIPYMES se vieron obligadas a paralizar sus actividades de desarrollo y productivas, poniendo en pausa todos los lineamientos descritos anteriormente hasta que se decrete un

reintegro paulatino y según lo consideren oportuno las autoridades. Mediante el decreto 1017 (2020) se expone lo siguiente:

**Art. 1.** – DECLARESE el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, que representa un alto riesgo de contagio para toda la ciudadanía y genera afectaciones a los derechos a la salud convivencia pacífica del Estado, a fin de controlar la situación de emergencia sanitaria para garantizar los derechos de las personas ante la inminente presencia del virus COVID-19 en Ecuador. (p.9)

**Art. 3.** – SUSPENDER el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito y el derecho a la libertad de asociación y reunión. El Comité de Operaciones de Emergencia Nacional dispondrá horarios y mecanismos de restricción a cada uno de los derechos y los comités de operaciones de emergencia del nivel desconcentrado correspondiente se activarán y coordinarán con las instituciones pertinentes los medios idóneos de ejecución de estas suspensiones (p. 9).

### **Normas Internacionales de Información Financiera Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)**

La significancia de la aplicación de las NIIF para PYMES en este trabajo de investigación se debe a que el entorno económico de estas entidades es más sencillo, por lo que la aplicación de las NIIF full resulta innecesario y de alto nivel de complejidad. La aplicación de estas normas para las pymes además de ventajoso en términos de comparabilidad de información financiera, evaluación de la competencia, oportunidades comerciales con ventajas para la internacionalización y facilidad de acceso para negociaciones con proveedores de distintas naciones. También tiene como objetivo principal la elaboración de estados financieros que sirven únicamente como información general.

Las NIFF para PYMES están constituidas de los requisitos, exigencias y formalidades para la divulgación de la información que se debe presentar en los registros contables de la organización, siendo aplicable no solo para los estados financieros sino también para diversas situaciones que puedan suscitarse en las industrias. Así, estas normas resultan ser menos difíciles de entender para tratar distintas situaciones y transacciones que deben reflejarse en los registros de la empresa.

La simplificación de las NIFF se debió a que ciertos aspectos no se consideraban aplicables y relevantes para una PYME por su naturaleza y aplicación de procesos y conceptos, de esa manera deja las normas contables más sencillas y concisas, como por ejemplo, los fundamentos para la valuación y estimación de los activos, pasivos y gastos, también surgieron cambios en temas de amortizaciones, préstamos y desembolsos por ID, así como consideraciones en cuanto a los modelos propicios para empresas constituidas de manera conjunta.

Las NIIF son destinadas para todo tipo de empresas, es decir para empresas públicas, privadas, empresas que cotizan en bolsa, pequeñas y medianas empresas, inclusive se puede aplicar en las microempresas. Entonces la necesidad de aplicar NIIF para las PYMES surge para contar con información financiera comparable y comprensible para los usuarios de estos (Dután & Calle, 2010. pp. 11-12).

Con la implementación de la NIIF para las PYMES se crea una uniformidad y comparabilidad de los estados financiero que facilita a los inversionistas realizar sus inversiones, pues se facilita la toma de decisiones ya que se disminuye el trabajo de entender e interpretar los estados financieros de cada país. Existen otros beneficios con la adopción de la NIIF para las PYMES como son: (a) Permiten una evaluación de los procedimientos y controles internos de la entidad, (b) Los contadores no solo cumplen con normas, sino que pueden emitir juicios para la realización de su trabajo, (c) Los reportes que presentan las entidades son eficientes tanto para los usuarios

internos como para los usuarios externos, (d) Los estados financieros tratan de que las entidades presenten fielmente la situación de los negocios, (e) Las entidades con subsidiarias en el extranjero facilitan su comunicación y su comprensión y (f) Con la uniformidad se facilita los negocios en el extranjero abriendo puertas en los mercados internacionales. (Dután & Calle, 2010. pp. 11-12).

Lo expuesto en el párrafo anterior, pone en evidencia la relevancia de las NIFF ya que contrario a lo que se cree, no solo sirven para los métodos contables sino que también permite tener una idea más clara sobre los controles internos que se dan en la entidad, permite conocer de manera transparente y acertada la salud financiera y liquidez de la empresa así como facilita la incursión de estas empresas en el mercado internacional captando inversores y abriendo paso a la competitividad extranjera.

## **Capítulo II: Marco Metodológico**

### **Metodología aplicada en la investigación**

En el presente capítulo se detalla el diseño de investigación, tipo y enfoque, así como también las fuentes de información y técnicas de recolección de datos que se utilizaron para la fundamentación del desarrollo de propuesta de evaluación de control interno mediante un manual de procedimientos contables, posteriormente se realizó la recolección y el análisis respectivo de los datos obtenidos mediante las entrevistas realizadas a las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil.

### **Diseño de la investigación**

Autores como Escobar et al., (2018) definió al diseño de investigación como:

La concepción para aplicar los instrumentos que requiere toda investigación, tanto en la disposición y enlace de los métodos y medios que en ella interviene como en el plan a seguir en la obtención y tratamiento de los datos obtenidos para verificación de la hipótesis., o sea, que en el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener información que se necesite. Por una parte, el diseño hace referencia a la aplicación de los métodos científicos y, por otra, a la validez de los datos obtenidos (p. 85).

Según Carlessi et al. (2018) indicaron que el diseño de investigación es un “Modelo o esquema que adopta el investigador para establecer un mejor control de las variables en estudio. Se han precisado y definido los diseños a los estudios experimentales, pero pueden ser extensivos a los estudios descriptivos o transversales” (p. 53).

Es el plan de acción a seguir para obtener la información como las estrategias generales el cual incluye el tipo, el objetivo, técnicas, población, el análisis de datos; en el diseño de investigación se determinar lo que se

incluirá en él estudio donde se evaluó la fiabilidad de los datos que fueron proporcionado por los emprendedores.

De acuerdo con Hernández y Col. (2006) proponen sobre el diseño de investigación:

Se refiere a los pasos, etapas y estrategias que se aplican para el logro de los objetivos planteados, este consiste en el planteamiento de una serie de actividades sucesivas, organizadas, adaptadas a los particulares de cada móvil de investigación, para indicar los pasos o pruebas a efectuar, así como las técnicas para recolectar y analizar datos (p. 158).

El diseño de investigación utilizado en la presente investigación es experimental, ya que se evaluarán la relación entre dos o más variables definidas mediante una encuesta a realizar a las PYMES legalizadas en la ciudad de Guayaquil durante el año 2019-2020.

El diseño experimental es la determinación de cómo vamos a desarrollar nuestro experimento u observación. De este modo, trata de definir las variables que deben ser observadas, la relación entre elementos, cómo van a ser las variables medidas y cómo procederemos a analizar los datos obtenidos (Llopis, 2020).

### **Tipo de investigación**

Cuando se va a resolver un problema de forma científica, es muy conveniente tener un conocimiento detallado de los posibles tipos de investigación que se pueden seguir. Este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico. Conviene anotar que los tipos de investigación difícilmente se presentan puros; generalmente se combinan entre sí y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación. Tradicionalmente se presentan tres tipos de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) existen cuatro tipos de estudio para llevar a cabo una investigación: de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo.

Investigación exploratoria: “El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o se ha abordado antes. Es decir, cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema” (Hernández et al, 2006, pp. 100-101).

La presente investigación es de tipo exploratoria debido a que se parte de la exploración del entorno para obtener una idea del contexto en el que se encuentra el problema de investigación, también se detalló toda la información recolectada de las PYMES para tener una mejor idea de las falencias que poseen concerniente a normas, leyes y beneficios de la cultura tributaria.

En relación con Sanz (2015) quien indica que la investigación exploratoria es una investigación inicial para definir con más precisión el problema a analizar. Su objetivo es suministrar al decisor o al investigador una primera orientación sobre la totalidad o una parte del tema que se va a estudiar. Se caracteriza por su flexibilidad y versatilidad. Por ejemplo, una entrevista en profundidad con un directivo de una empresa para analizar el clima laboral de dicha empresa.

### **Enfoque de la investigación**

El presente trabajo de titulación tiene un enfoque cualitativo debido a que se realizó un análisis de las entrevistas aplicadas a las PYMES de la ciudad de Guayaquil, mediante ello se obtuvo una visión más clara y detallada de las falencias que presentan estas empresas con respecto a la cultura tributaria y los procesos de control interno.

Conocidos autores definen a los enfoques de la investigación de la siguiente manera:

Las investigaciones que se realizan con este enfoque utilizan la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confían en la medición numérica, en el conteo y, frecuentemente, en el uso de la estadística, para

establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (Carlessi et al., 2018, p. 59).

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” y no siempre la secuencia es la misma, varía de acuerdo con cada estudio en particular (Sampieri et al., 2003, p. 7).

### **Fuentes de información**

Mediante las fuentes de información se obtienen conceptos o definiciones para la construcción del marco teórico que aportan al desarrollo de la investigación, éstas se clasifican en dos tipos y son imprescindibles en un proyecto de investigación.

En un estudio publicado por Rodríguez (2008) se argumenta que las fuentes de información son especialmente útiles para el investigador, quien no puede iniciar su trabajo sin tener el conocimiento previo de ellas. En todo proceso de investigación, cualquiera que sea su nivel (trabajo de curso, tesis doctoral, redacción de libros, etcétera), se hace imprescindible el uso de determinados instrumentos de trabajo para alcanzar la información que necesita el investigador. Los distintos métodos ofrecidos por los estudiosos del tema para guiar al investigador hacia su propósito incluyen una fase inicial en todo proceso investigador que, denominada de una forma u otra, se refiere a la necesidad que tiene el investigador de

conocer en qué estado se encuentra el tema que va a ser objeto de estudio.

Para ello inicia la fase de investigación bibliográfica y documental con el fin de obtener la información que precisa, buscando el material y compilándolo para después extraer de él lo que necesita. El investigador inicia su trabajo manejando aquellas fuentes que sabe que le servirán para conocer el estado de la cuestión. Pero además de serle útiles en esa fase inicial, las fuentes le servirán, a lo largo de la investigación, para controlar y aprovechar las aportaciones que vayan produciéndose, y para completar y profundizar más en sus progresos. Y en algunas ocasiones las fuentes pueden ser también ellas mismas el objeto de estudio del investigador.

### **Fuentes primarias**

Es información de primera mano que el investigador consigue al momento de recopilar la información con respecto al tema en cuestión, esta puede ser obtenida de diversos métodos como; observación, testimonios, entrevistas, encuestas y demás herramientas aplicables para la extracción de datos.

La fuente de información primaria de esta investigación es aquella obtenida por medio de las entrevistas que se aplicaron a las PYMES, información que se detalló en la matriz de hallazgos que se encuentra en anexos y donde está precisado minuciosamente los datos extraídos de cada empresa y las recomendaciones y observaciones aplicables a cada una de ellas.

### **Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias que se utilizaron para esta investigación se componen de libros, artículos científicos, trabajos de titulación sean de grado y posgrado, así como también se incluyeron papers académicos que guardan relación con el tema, todas estas fuentes sirvieron como referencias para el desarrollo de la investigación.

Mejía et al. (2018) indican que las fuentes secundarias son aquellas que proporcionan datos sobre cómo y dónde encontrar los documentos – fuentes primarias, en otras palabras, nos indican donde encontrar la información. Se menciona; (a) resúmenes de revistas, (b) catálogos con descripción bibliográficas, (c) anuarios, (d) pies de páginas de libros o artículos y ensayos

En otras palabras, este tipo de información proviene de estudios con otros enfoques y en áreas distintos del tema en cuestión, pero que sirven de aporte o guía, también se consideran teorías, metodologías, informes técnicos y demás.

### **Alcance**

Carlessi et al. (2018) plantean al alcance de la investigación como referida al nivel de logro al cual se propone llegar el investigador, es decir, si la investigación va a ser: exploratoria, descriptiva, comparativa, correlacional, explicativa, o demostrativa. Tanto el objetivo general como los objetivos específicos, que precisa el investigador, delimitan el alcance de su investigación.

La presente investigación proporciona un acercamiento a la realidad de las PYMES en el Ecuador y la aplicación que se tiene del sistema de control interno, al ser un tema poco analizado en el país, no se presta atención sobre la significación de su aplicación y como podría mejorar la gestión de estas empresas. Este tipo de investigación resulta útil para tener una idea de qué tan familiarizadas están las PYMES con el COSO I y la puesta en práctica de las normas que las rigen según su tamaño, el alcance de este trabajo de investigación pretende extraer toda la información posible en las entrevistas realizadas para así dar a conocer los puntos exactos que necesitan reforzarse en las PYMES en cuanto a su administración, procesos contables y normativas.

## **Población**

Carlessi et al. (2018) manifiestan que una población es un conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación. Cuando se trata de individuos humanos es más adecuado denominar población; en cambio, cuando no son personas, es preferible denominarlo universo de estudio.

El territorio nacional se compone de 882.766; sin embargo la población tomada para la presente investigación corresponde a las 23.238 PYMES legalizadas en la ciudad de Guayaquil durante el año 2019-2020, de acuerdo con el resultado de directorio de empresas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

La población se conforma de todos los sectores productivos, todo tipo y tamaño de empresa y de todas las actividades económicas sobre las que se pueden realizar operaciones comerciales, industriales y de servicios, sin embargo, para fines prácticos se tomará una muestra que servirá de referente para todas las PYMES.

## **Muestra**

Las primeras acciones para elegir la muestra ocurren desde el planteamiento mismo y cuando seleccionamos el contexto, en el cual esperamos encontrar los casos que nos interesan. En las investigaciones cualitativas nos preguntamos qué casos nos interesan inicialmente y dónde podemos encontrarlos, en los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa es profundidad.

Nos conciernen casos o unidades (participantes, organizaciones, manifestaciones humanas, eventos, animales, hechos, etc.) que ayuden a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación (Sampieri et al., 2017, p.384).

“El muestreo adecuado tiene una importancia crucial en la investigación, y la investigación cualitativa no es una excepción (Barbour, 2007).” Por esta razón es necesario reflexionar sobre cuál es la estrategia de muestreo más pertinente para lograr los objetivos de investigación, tomando en cuenta criterios de rigor, estratégicos, éticos y pragmáticos (Sampieri et al., 2017, p. 384).

Los tipos de muestras que suelen utilizarse en las investigaciones son las no probabilísticas o dirigidas, cuya finalidad no es la generalización en términos de probabilidad. También se les conoce como “guiadas por uno o varios propósitos”, pues la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación (Ragin, 2013, Saumure & Given, 2008a y Palys, 2008).

Según Gutiérrez (2017) expuso que la muestra elegida debe ser representativa de la población del objeto del estudio. Es muy importante determinar qué características debe tener la muestra, para posteriormente poder generalizar los datos a una población más amplia. Se puede utilizar dos grupos de técnicas de muestreo probabilístico y no probabilístico.

La muestra tomada para el presente trabajo de investigación son 26 PYMES de la ciudad de Guayaquil, divididas en 13 empresas medianas y 13 pequeñas, éstas fueron elegidas del ranking de la SUPERCIAS.

El muestreo por conveniencia se da cuando se da la completa libertad de elegir la muestra a elegir dependiendo de que tanto nos conviene para la aplicación de estudio que se le quiere dar.

El muestreo por conveniencia es aplicado como un muestreo no probabilístico y se da cuando la muestra estadística a formar es seleccionada en el entorno próximo al investigador, sin que medien

requisitos específicos. El objetivo es facilitar el trabajo de quien desarrolla el estudio.

### **Técnica de recogida de datos**

Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento (Sampieri et al., 2014, pp. 396-397).

### **Instrumentos**

La importancia de los instrumentos en la recolección de datos radica en la veracidad de éstos al provenir de la realidad de un tema en particular, es decir no hay forma de que estos datos recogidos sean controlados por el investigador, lo que hace que la metodología aplicada tome forma y por ende funcione.

Hernández et al (2006), mencionó que el papel del investigador en la recolección de los datos cualitativos debe ante todo respetar a los participantes y nunca desperdiciarlos, y quien viole esta regla no tiene razón de estar en el campo, por lo que debe de ser una persona sensible y abierta. Para la realización de una investigación cualitativa se llevan a cabo entrevistas a personas involucradas en dar las respuestas a la interrogante central. Las fuentes específicas que se utilizan en la

recolección de la información son, notas de campo, como producto de las actividades de observación, así como de libros, prensa local, revistas especializadas, documentos internos de la empresa, Internet y otros materiales documentales, como tesis de grado, enciclopedias y diccionarios, entre otras.

Para el presente trabajo de titulación se escogió el instrumento de recolección de datos mediante un cuestionario de preguntas abiertas que se aplicaron en las entrevistas, debido a que se evidenció en la fase exploratoria una gran cantidad de deficiencias de conocimientos que tienen cada una de las PYMES con respecto a ámbitos contables, tributarios y de control.

### **Entrevistas**

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta, a diferencia de la cuantitativa (Savin-Baden & Major, 2013; y King & Horrocks, 2010). Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998).

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas (Ryen, 2013; y Grinnell & Unrau, 2011). En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.

Regularmente en la investigación cualitativa, las primeras entrevistas son abiertas y de tipo “piloto”, y van estructurándose conforme avanza el trabajo de campo. Regularmente el propio investigador conduce las entrevistas. Las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad (por ejemplo, la investigación de formas de depresión o la violencia en el hogar) (Sampieri et al., 2017, p.403).

### **Análisis de datos**

Los datos para analizar en la presente investigación son los obtenidos mediante las entrevistas realizadas y simplificadas en la matriz de hallazgos, en las cuales se utilizaron preguntas abiertas, las mismas que se formularon en base a la composición de cada componente del COSO I y fueron creadas de forma que se pueda extraer la mayor información posible y detallada sobre los puntos débiles que presentan las empresas por cada componente, que son, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.

Los datos obtenidos sirvieron para resaltar que aspectos deben ser profundizados en la administración de las PYMES con respecto a procesos contables, cultura tributaria y control interno.

Por “análisis de datos cualitativos” se entiende el proceso mediante el cual se organiza y manipula la información recogida por los investigadores para establecer relaciones, interpretar, extraer significados y conclusiones (Spradley, 1980, p. 70).

### **Análisis de datos cualitativos**

En el proceso cualitativo se debe realizar la recolección y el análisis de forma paralela y el análisis no es uniforme, ya que cada estudio requiere un esquema peculiar. Sin embargo, diversos

autores han propuesto un análisis genérico o básico común a diversas investigaciones cualitativas, porque en nuestra experiencia, a la mayoría de los alumnos que se inician en la indagación cualitativa les cuesta trabajo comenzar su tarea analítica y se preguntan por dónde empezar y qué secuencia establecer.

En este apartado se propone un proceso de análisis que incorpora las concepciones de diversos teóricos de la metodología en el campo cualitativo, sin ser una camisa de fuerza. Cada estudiante, tutor o investigador podrá adoptarlo o no de acuerdo con las circunstancias y naturaleza de su estudio en particular.

### **Capítulo III: Resultados y Análisis**

Puesto que el objetivo central de esta investigación consiste en la evaluación de los sistemas de control interno que han implementado hasta ahora las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Guayaquil, se procedió a aplicar una entrevista a cada empresa constituida legalmente para identificar con mayor exactitud las falencias que presentan en sus sistemas internos de acuerdo con cada componente presente en el COSO I.

Se aplicó un cuestionario de preguntas abiertas para las entrevistas realizadas identificadas en la matriz de hallazgo que consta de los 5 componentes del COSO I y se clasificaron las preguntas según éstos, a fin de conocer de forma más exacta en qué aspecto se presentan mayores deficiencias no solo en los procesos contables sino también en cuanto la organización de los puestos de trabajo, la delegación de funciones y procesos de comunicación interna. Luego de las entrevistas se detalló la información obtenida en la matriz de hallazgos que se muestra en la figura 26.

Para un mayor entendimiento revisaremos los hallazgos identificados de cada una de las PYMES entrevistadas, cuál fue su efecto y las recomendaciones y sugerencias adecuadas a seguir.

Para algunos casos se identificó que existen puestos de trabajos definidos; sin embargo, no cuentan con un manual específico de procedimientos, tampoco cuentan con una herramienta para la realización de seguimiento de metas ni medición de logros por lo que a esta empresa se recomendó que los administradores den a conocer a cabalidad los objetivos de la empresa para que el personal pueda cumplirlos y se especifique a los empleados sobre cuáles son sus labores correspondientes.

En otros casos, no existen planes de contingencias para cambios repentinos que afecten todas las áreas para desastres naturales por lo que

para estas empresas la recomendación va dirigida a aplicar planes de emergencia y capacitarse sobre el manejo de riesgos internos.

También se pudo identificar que algunas empresas no realizan reportes sobre las actividades realizadas, no se realizan seguimientos de las eventualidades por lo que se recomendó realizar reportes mensuales de las actividades realizadas y aquellas que no se realizaron para de esta forma detectar falencias.

Otro punto que se validó es que algunas de las empresas no conocen sobre la integración de la información, por lo que no se cuenta con sistemas de seguridad para la información y no se corrigen sucesos que alteran a la compañía, por lo que la recomendación fue que deben aplicar sistemas de seguridad.

En otras empresas se determinó que no realizan evaluaciones de control interno, existe poca comunicación, no realizan reporte de actividades y no existen planes de contingencia para desastres naturales por lo que la recomendación fue que deben realizar evaluaciones de control interno y un reporte de actividades.

En otra empresa el área contable no cuenta con el personal suficiente para el logro de los objetivos y no se realiza un registro adecuado de las transacciones por lo que la recomendación para estos casos fue de aplicar procesos adecuados para un adecuado registro de las transacciones según las NIFF y capacitar al personal del área contable.

También se desconoce sobre la integración de la información, no se comunican de forma organizada de las funciones, tampoco existen manuales y hay un desconocimiento de objetivos estratégicos por lo que las recomendaciones fueron de dar a conocer a los empleados los objetivos a alcanzar, además de mejorar la comunicación y la integración de la información entre áreas.

Para los casos donde las transacciones no se registran correctamente, falta de conocimiento sobre los cambios en las empresas, las actividades se comunican de manera oral, se recomendó aplicar un

proceso adecuado para un correcto registro de las transacciones según las NIFF y ampliar y capacitar al personal del área contable.

En general se encontraron muchas consecuencias de las causas encontradas que son los efectos de no cumplir con un adecuado control interno, algunos de los efectos identificados son que existen atrasos en el cumplimiento de los objetivos y las actividades, paralización en actividades de la empresa por cambios que susciten e incertidumbre por los pasos a seguir luego de estos sucesos, cumplimiento insatisfactorio por el logro de los objetivos en la parte contable, descuido por las actividades realizadas ya que las eventualidades pueden volver a ocurrir, disociación entre las actividades y los objetivos de la empresa, registro de actividades y procesos administrativos inconsistentes, incumplimiento de metas de la empresa, inadecuada aplicación de las NIFF para PYMES, incongruencias sobre los registros de actividades de la empresa, registros contable inexactos, lo que podría ser visto como fraude, administración deficiente con diversos problemas en todas las áreas de la empresa, no se cumplen todas las actividades asignadas, ineficiencia en los procesos y vulnerabilidad de información.

### **Componentes del Control Interno**

Para una mejor comprensión del cuestionario realizado a las 26 empresas de muestra, se realizó un análisis por cada uno de los componentes del control interno.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por cada componente:

#### **Resultados del componente 1 – Ambiente de Control**

Los resultados en cuánto a este componente reflejaron dos puntos para tener en cuenta sobre los que las PYMES deben centrar la atención; el primero fue que a pesar de que los puestos de trabajado estaban definidos en cada área, no existen manuales que especifiquen todas las

actividades que un trabajador debe realizar y la manera de llevarlos a cabo de forma adecuada.

En algunas de las empresas se manifestó que al no tener actividades específicas en sus puestos, al terminar una tarea designada, los empleados pueden realizar otras en áreas diferentes, es decir, pueden ser designados para actividades distintas en cualquier área de la empresa, siendo esta una de las razones por las que el resultado de estas no siempre es el más eficaz ya que su desempeño se ve limitado por el desconocimiento de los procedimientos. Además, expresaron que una de las razones por las que son asignados a cumplir con otras tareas se debe a que no cuentan con mucho personal en la empresa y deben servir de apoyo en todas las áreas, esto se manifestó más en las empresas dedicadas a la creación de productos y prestaciones de servicios, en contraste con aquellas que se dedican a la industrialización de distintos procesos.

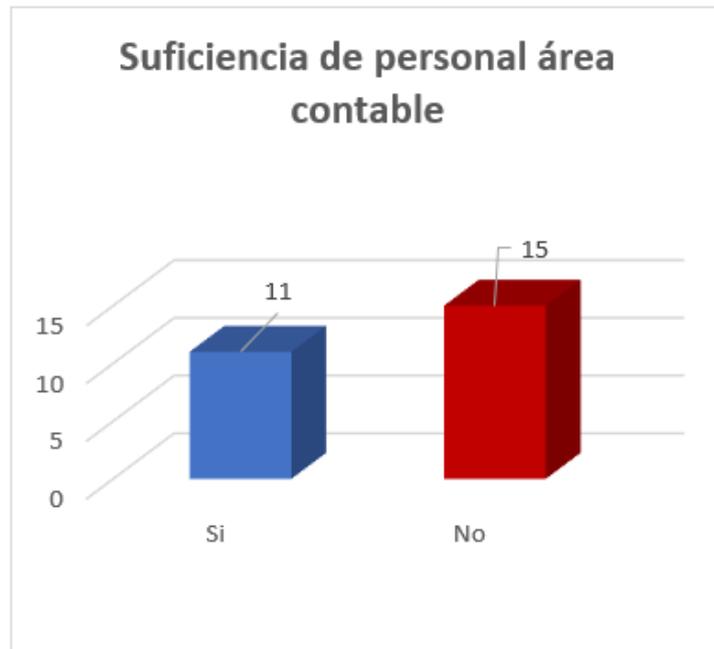
Por otra parte, el área que sí cuenta con personal suficiente es el departamento contable ya que se considera como una parte fundamental para el funcionamiento de la empresa y sobre la cual los administradores y gerentes dirigen la mayor parte de su atención. Ésta es la única parte de la empresa a la que no delegan funciones a otros trabajadores de la empresa de las demás áreas, debido a que se maneja información delicada sobre las transacciones y ventas de la empresa y consideran que una equivocación o pérdida de documentos generarían un desequilibrio en las cuentas.

### **Personal de área contable**

En el siguiente gráfico, se muestra la cantidad de pymes que consideran contar con suficiente personal en el área contable, mientras que en rojo se muestra a aquellos que consideran que el personal para que maneja esta área no es suficiente.

**Figura 4**

*Cantidad De Pymes Con Suficiencia De Personal Para El Área Contable*



En la gráfica se puede ver que el 58% de las empresas no cuentan con personal suficiente para el área contable, y las mismas empresas, de acuerdo con la encuesta realizada, no creen necesario la contratación de personal adicional para dicha área.

### **Manuales**

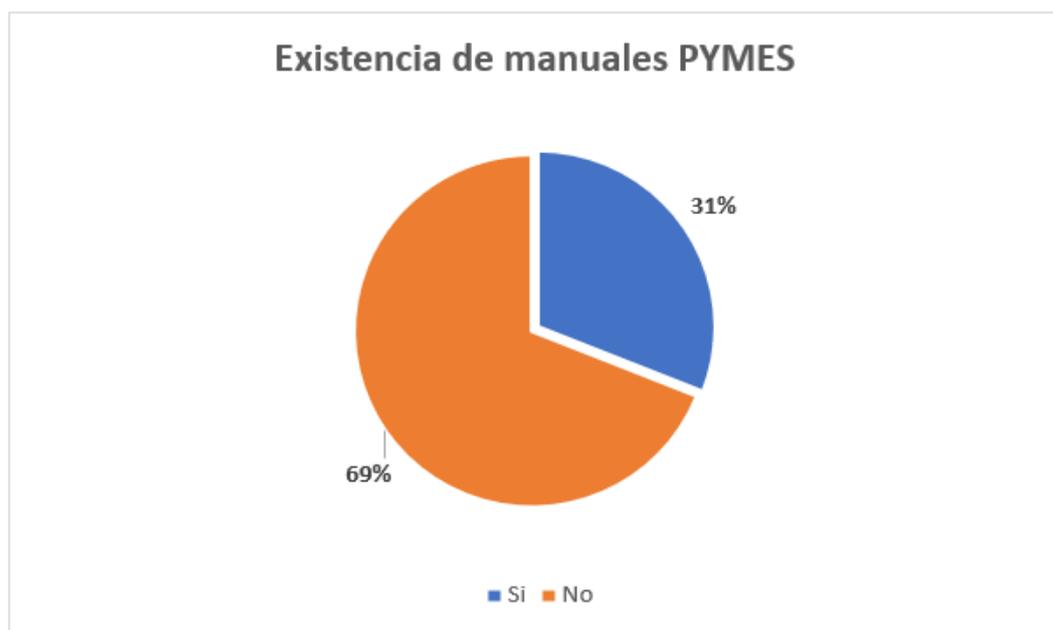
La falta de manuales de procedimientos se vio reflejada en gran medida donde solo el 31% de las empresas entrevistadas contaban con manuales que especificaban los pasos a seguir de las distintas actividades en toda la empresa, dentro de este porcentaje se encontraron a las empresas con procesos de automatización o industrialización de procesos, al desarrollar actividades de índole técnicas se les hace necesarios seguir una serie de pasos para desarrollar una tarea, ya que tienen a su cargo máquinas y distintos equipos cuya correcta funcionalidad depende de un adecuado manejo, haciendo que su desempeño sea el mejor y no

entorpezca los procesos de la empresa. Un panorama muy distinto vive las empresas dedicadas a la comercialización de bienes y servicios, ya que no cuentan con especificaciones detalladas en sus actividades y el desenvolvimiento de las mismas se da sobre la marcha, lo que en la mayoría de los casos ha resultado ser conflictivo y poco eficiente ya que no siempre tienen una respuesta rápida sobre el plan de acción retrasando la operatividad y funcionamiento de la organización, además del posible incumplimiento de las tareas.

En el siguiente gráfico se refleja el porcentaje de empresas que cuentan con manuales de procedimientos, las cuales son el 31% de las encuestadas, mientras que un 69% de las pymes entrevistadas no cuentan con estos manuales.

**Figura 5**

*Porcentaje De Pymes Que Cuentan Con Manuales*



La inexistencia de manuales implica un posible incumplimiento de actividades, estas serán ineficientes y las funciones se llevaran a cabo de manera poco organizadas.

## Seguimiento de Metas

Un punto importante que resaltó del análisis de este componente es que, si bien en la mitad de las empresas entrevistadas se lleva a cabo un seguimiento del cumplimiento de metas que en algunas suele ser mensual o semanal, los trabajadores solo conocen que nivel de ventas o cumplimiento de actividades deben alcanzar, pero no conocen de qué manera se miden ni de los indicadores que se usan para validar si se lograron alcanzar los objetivos.

En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de pymes que llevan un control sobre el cumplimiento de objetivos de la empresa, interpretándolo, quiere decir que el 50% de éstas llevan un seguimiento y la mitad de las pymes no lo llevan.

**Figura 6**

*Porcentaje De Pymes Que Tienen Control De Metas*



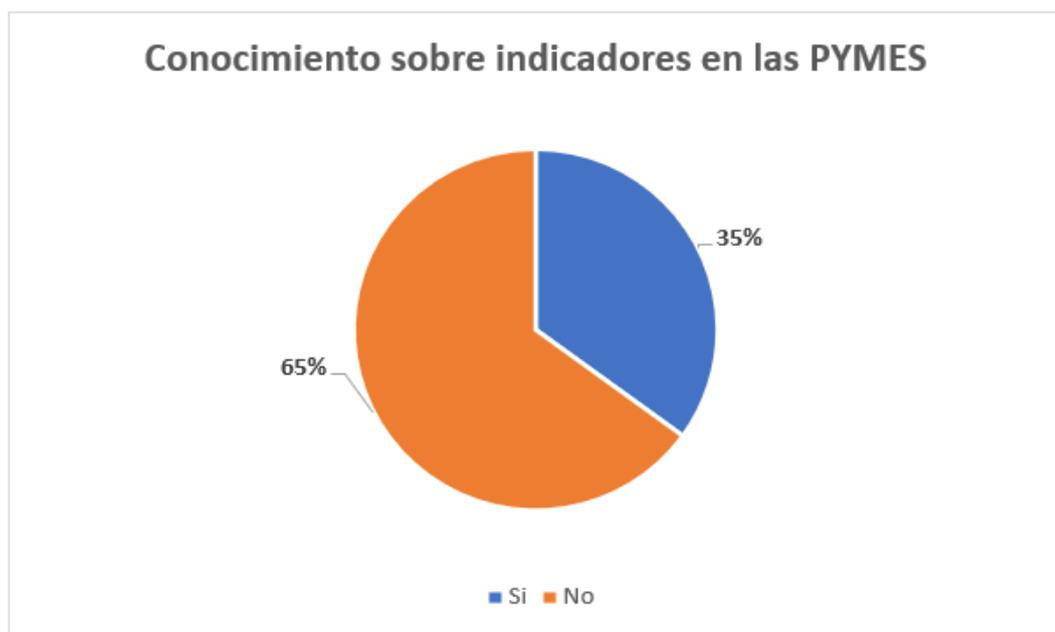
## Indicadores de Cumplimiento

En la siguiente figura se muestra el porcentaje de pymes que tienen conocimiento sobre los indicadores y la forma de medir los objetivos de la

empresa, de las cuales solo el 35% de las entrevistadas conocen sobre el tema, mientras que el 65% de éstas no conocen ni aplican herramientas tales que les permitan medir el avance para el cumplimiento de sus propósitos.

### **Figura 7**

*Porcentaje De Pymes Que Tienen Conocimiento Sobre Indicadores.*



Los indicadores y medidores sobre el cumplimiento de objetivos de gestión permiten a la empresa a demostrar la efectividad de los procesos, el estado de progreso hacia la meta y los objetivos específicos de la empresa.

Estos indicadores, mediante mediciones, ayudan a monitorear el cumplimiento de las políticas, objetivos y proyectos a mediano y largo plazo.

### **Resultados del componente 2 – Evaluación de riesgos**

Con respecto a la evaluación de riesgos las compañías tienden a no realizar muchos ajustes al suscitarse algún cambio fuera de lo previsto, lo

que la mayoría explicaron fue que se trata de eliminar ese cambio cuando es perjudicial para la empresa y regresar a la etapa antes de que ocurriera y así tomar medidas que eviten que ocurra de nuevo, más no se lidia con el cambio ya inmerso a partir de que sucede. Los entrevistados consideran que de tratar con los efectos que generaron estas externalidades desde que se encuentra dentro de todo el sistema de la entidad, éste causaría transformaciones en la estructura organizativa de la empresa, en la administración, finanzas y dificultaría el logro de objetivos, por lo tanto, lo que generalmente hacen es erradicarlo para que así no cambien los planes de la organización.

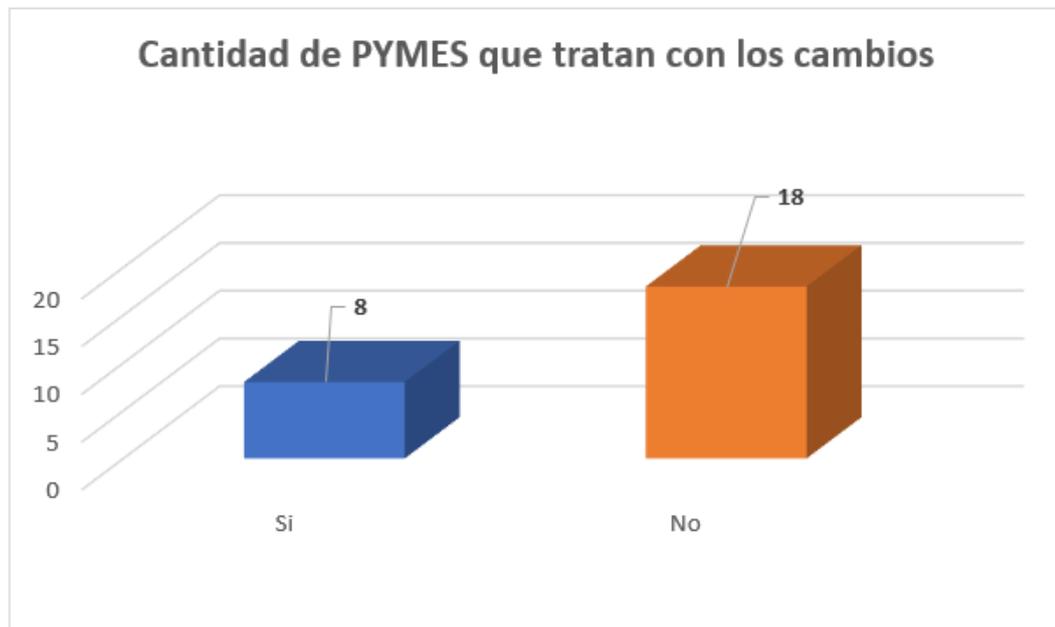
### **Operatividad ante cambios**

El siguiente gráfico muestra que solo 8 de las empresas toman medidas sobre actividades que generen cambios en la compañía, por otra parte, 18 de las pymes no realizan cambio alguno, tal y como se explica en la parte superior.

Esto quiere decir que únicamente el 31% de las empresas toman precaución respecto a los cambios que se presentan en la compañía, es decir estas empresas no estarían preparadas para abordar problemas que se puedan presentar durante el cumplimiento de los objetivos por lo que una situación fuera de sus procesos normales no podrá ser superada y conllevará a un riesgo de tener que cerrar sus puertas.

**Figura 8**

*Operatividad De Pymes Ante Los Cambios Que Se Suscitan*



Aun cuando algunos de estos cambios son poco evidentes en la compañía todas las áreas que la conforman llegan a tener conocimiento de lo ocurrido, aunque no siempre de manera formal, es decir, la mayoría son manejados por los directivos y llega a conocimiento de los trabajadores cuando se van a aplicar las medidas correctivas. Esto deja en evidencia la pobre comunicación existente dentro de estas compañías, lo cual es perjudicial tanto para una adecuada información de lo ocurrido como para una propicia relación entre empleados y administradores, los entrevistados contaron que muchas veces por la falta de comunicación sobre situaciones riesgosas se volvió a reincidir en esto poniendo a la organización en peligro ya que en varias ocasiones estos riesgos llegaron a integrarse en los procesos que se llevaban a cabo y al no conocer de lo que sucedía, los trabajadores siguieron sus actividades habitualmente sin saber que se estaba agravando la situación.

## Comunicación ante irregularidades

Solo el 23% de las empresas entrevistadas aseguraron que existía una buena comunicación en la empresa cuando ocurría alguna situación que implicaba cambios en la organización, caso contrario para el 77% de las empresas en las que no existía una buena comunicación.

### Figura 9

Comunicación Sobre Irregularidades En Las Pymes



Lo expuesto en el párrafo anterior saca a relucir la falta de mecanismos que permiten detectar riesgos y posibles factores internos y externos que puedan llegar a causar shocks negativos en la compañía, debido a la baja comunicación entre el personal.

## Mecanismos de detección de cambios

El 85% de las PYMES comentaron que debido al tamaño y naturaleza de la empresa no se cree necesario incurrir en la implementación de mecanismos para la detección de cambios en la

empresa ya que esto se traduciría en costos adicionales para su aplicación, inversiones de tiempo extra para el estudio de posibles shocks mediante un análisis de mercado e identificación de las amenazas para la compañía, los administradores argumentan que esto es importante para una compañía grande que por su tamaño, cantidad de personal, capital y recursos humanos y financieros ya llevan inmersos todos estos protocolos que les permiten evitar y controlar riesgos perjudiciales. También comentan que cuando se cae en algún riesgo se lo elimina de manera inmediata y evitando que cause una mayor afectación, por lo que su impacto se da en menor medida que cae dentro de lo que las compañías son capaces de soportar sin alterarla. Solo en el 15% de las entrevistadas se obtuvo información sobre la existencia de estos mecanismos.

### Figura 10

*Porcentaje De Pymes Que Cuentan Con Mecanismos Para La Detección De Cambios*

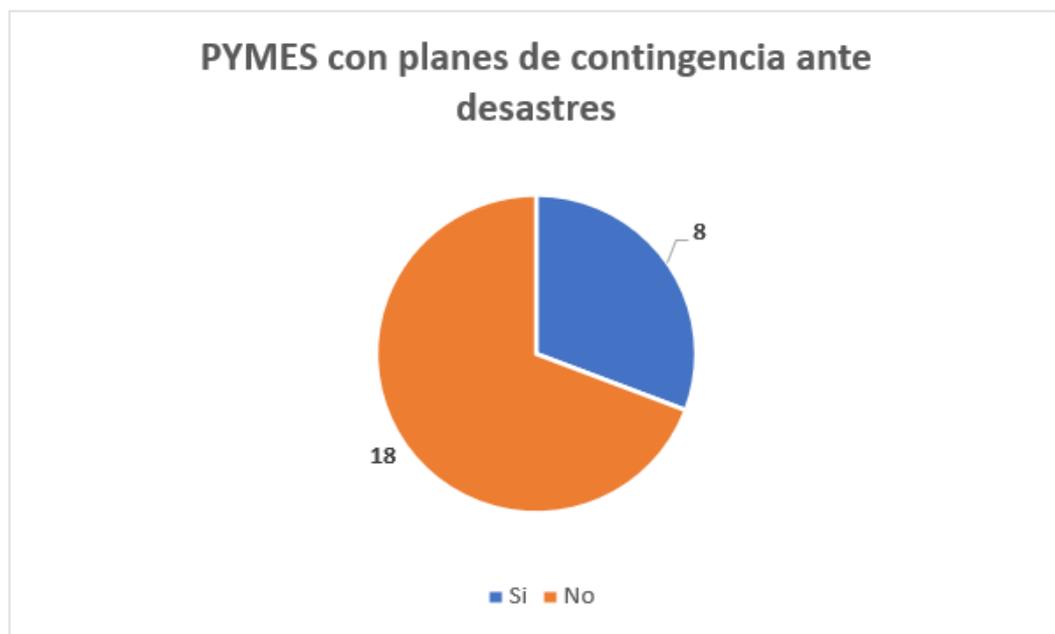


## Planes de Contingencia

Dentro de este componente también se pudo captar el hecho de que al ser pequeñas y medianas empresas no todas tienen planes de contingencia ante desastres naturales ya que no cuentan con grandes infraestructuras que puedan causar grandes daños o pérdidas. Solo 8 de las PYMES entrevistadas cuentan con planes de acción ante la presencia de desastres naturales, mientras que 18 de ellas no los creen necesarios.

**Figura 11**

*Cantidad De Pymes Con Planes Ante Desastres Naturales*



## Resultados del componente 3 – Actividades de Control

Los resultados hallados en esta sección revelaron la importancia que se le da al departamento contable, en la mayoría de estas PYMES se tiene un minucioso cuidado en el registro de las transacciones y del logro de objetivos en esta área, además de que algunas de estas consideraron como prioridad invertir en un sistema contable que minimiza errores e identifica inconsistencias, en pocas palabras, el grado de importancia que se le da a este departamento es muy alto, lo que es consistente con una de

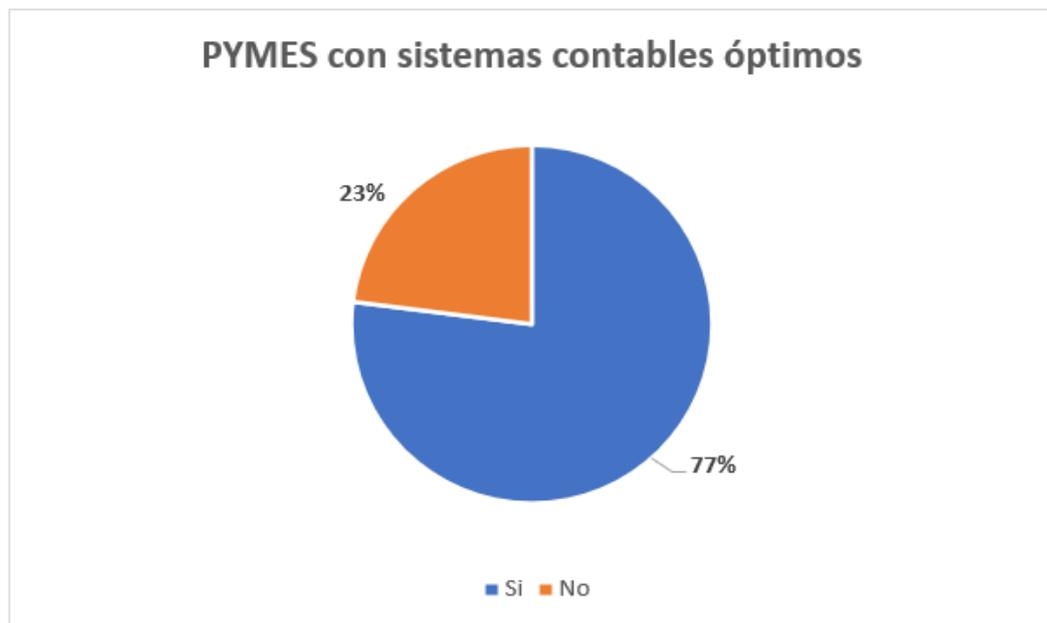
las preguntas en el componente 1 referente a la cantidad de personal que conforma el área contable para la realización de los fines establecidos.

### **Sistemas Contables**

El 77% de las pymes en Ecuador sí cuentan con sistemas contables óptimos mientras que el 23% no.

### **Figura 12**

*Porcentaje De Pymes Con Sistemas Contables Óptimos*



Este resultado nos indica que las PYMES si están interesadas en manejar un sistema contable optimo, pues el 77% cuenta con uno ya que estos sistemas ayudan a tomar mejores decisiones, pues cuando cuentas con una data de información, un sistema contable equivale a contar con tu propio asesor sin la necesidad de tener que realizar inversiones de gran cantidad de dinero.

### **Políticas de Seguridad**

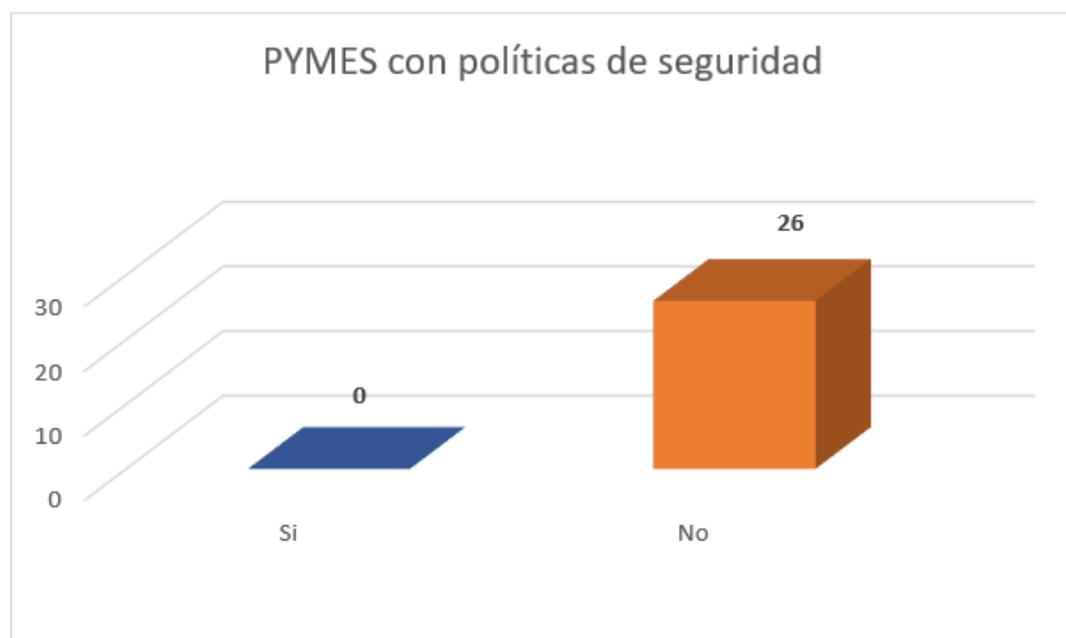
Un resultado muy alarmante es la falta de una política de seguridad de la información presente en todas las empresas entrevistadas, factor del

que tampoco tenían un conocimiento pleno, consideran que al ser pequeñas empresas no ven mayor riesgo en la confidencialidad, manejo y respaldo de la información. Pero la seguridad informática no solo es importante por las características descritas, sino también porque mediante estas normas se regirá la transparencia de la información que estará disponible de manera pública en la superintendencia de compañías.

El mantener políticas de seguridad minimizará los riesgos en cuanto a pérdidas de información o incongruencias que se puedan considerar por parte de las autoridades como fraude. Las normas de seguridad también protegen a la compañía de posibles ciberataques, evitando hackeos de sistemas, robo de información, apropiación de las bases de datos de la empresa, información del personal, activos, accionistas, contable y financiera, siendo éstas últimas de vital importancia y confidencialidad.

**Figura 13**

*Cantidad De Pymes Con Políticas De Seguridad De La Información*



Las políticas de seguridad no son un tema que ha sido considerado por las empresas, posiblemente por el hecho de que no lo ven importante ya que piensan que no va de la mano con sus operaciones; sin embargo, en un mundo globalizado las políticas de seguridad si son importantes para

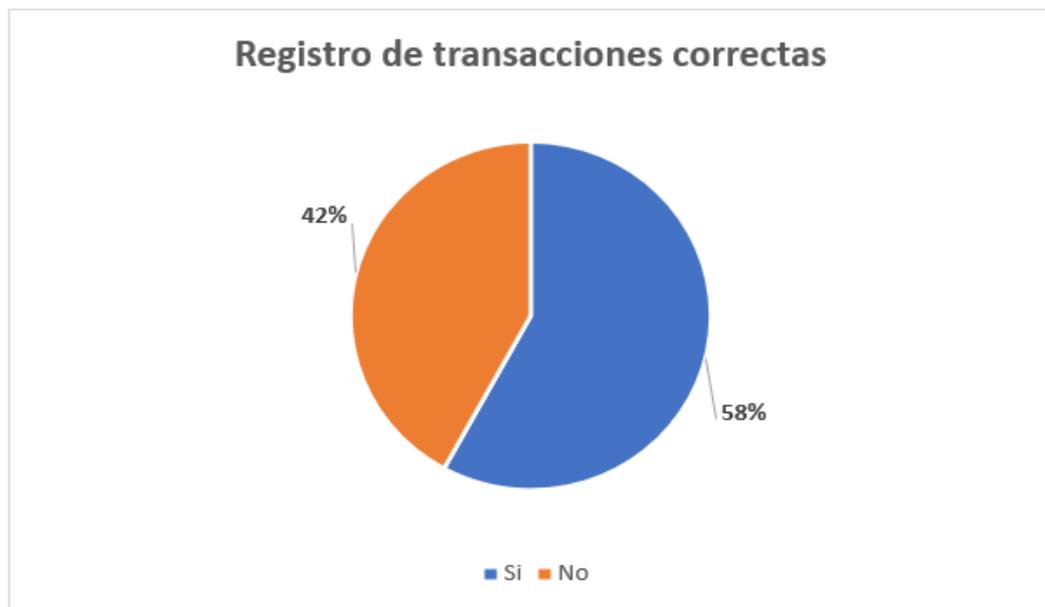
poner en marcha los procesos internos y de esta forma mantener la seguridad bajo control.

### **Registro de Transacciones**

Con respecto al registro de las transacciones que se llevan a cabo dentro de la empresa, más de la mitad de las empresas, aproximadamente el 58% aseguraron que el registro de las mismas en el sistema contable se realiza de manera correcta, sin embargo, queda un gran número de PYMES, en un 42% que revelaron una realidad diferente, éstas manifestaron que al cierre de cada mes surgen inconsistencias la mayor parte del tiempo ya sea porque no se registró una operación comercial, una deuda o préstamo contraído en los asientos correspondientes o por no registrarse al momento de suscitarse lo que además ocasionó pérdidas de información y genera malestar general en toda la organización, comentaron que estos inconvenientes se deben a que no todo el personal que maneja esa área está totalmente capacitado tanto en los sistemas como en las normas contables y en el registro de los libros y preparación de estados financieros.

**Figura 14**

*Porcentaje De Pymes Que Realizan El Registro De Transacciones De Manera Correcta*



#### **Resultados del componente 4 – Información y Comunicación**

En este apartado una de las preguntas que arrojó un resultado interesante fue con respecto a los reportes, si bien la mayoría de las empresas los elaboran, éstos solo son elaborados cuando los administradores o directivos de la empresa los solicitan, es decir, no se realizan periódicamente lo que ocasiona que se no se comunique de manera oportuna la gestión de las actividades, los problemas o dificultades que se dieron en su realización, las soluciones a estos problemas y cómo se los afrontó o bien la eficacia con la que se llevaron a cabo y los resultados obtenidos. El no generar reportes dificulta aún más la comunicación entre empleadores y empleados, y genera conflictos al no saber dónde se deben realizar mejorías, agilizar procesos y dar soluciones a aquello que esté causando molestias en la organización y afecte el entorno laboral.

Otra complicación que se encontró referente a la elaboración de estos informes es que al no contar con un formato fijo los empleados no saben cómo empezar a escribirlos, qué debe incluir y cuál es la periodicidad con las que se deben entregar. Por lo expuesto, los entrevistados comentaron que cuando se solicitan reportes y no se los tiene por escrito se informa de manera oral a los solicitantes.

Por otra parte, a pesar de que las funciones y los puestos de trabajo estén definidos no se sigue a cabalidad las tareas que cada trabajador debe realizar lo cual guarda relación con la falta de manuales para procesos, como se mencionó en anteriormente los entrevistados explicaron suelen ser asignados a otras actividades y encuentran dificultad para llevarlas a cabo de manera apropiada, esclarecen que esto pasa con mucha frecuencia y se les complica comunicar esto a los encargados por temor a perder sus puestos de trabajo.

### **Comunicación de Tareas Asignadas**

La comunicación dentro de la empresa sin duda es uno de los aspectos que se debe atender, dentro de las PYMES.

El 65% de éstas no se comunican de manera apropiada las tareas realizadas, y solo en un 35% de éstas se tiene una buena comunicación dentro de la empresa.

**Figura 15**

*Porcentaje De Pymes Que Comunican Con Eficacia Las Tareas Asignadas*



Una buena comunicación entre el personal ayuda con una correcta planificación y ejecución de las tareas dentro de las empresas; por lo tanto, es necesario que las PYMES fomenten e impulsen la comunicación para un efectivo desarrollo empresarial.

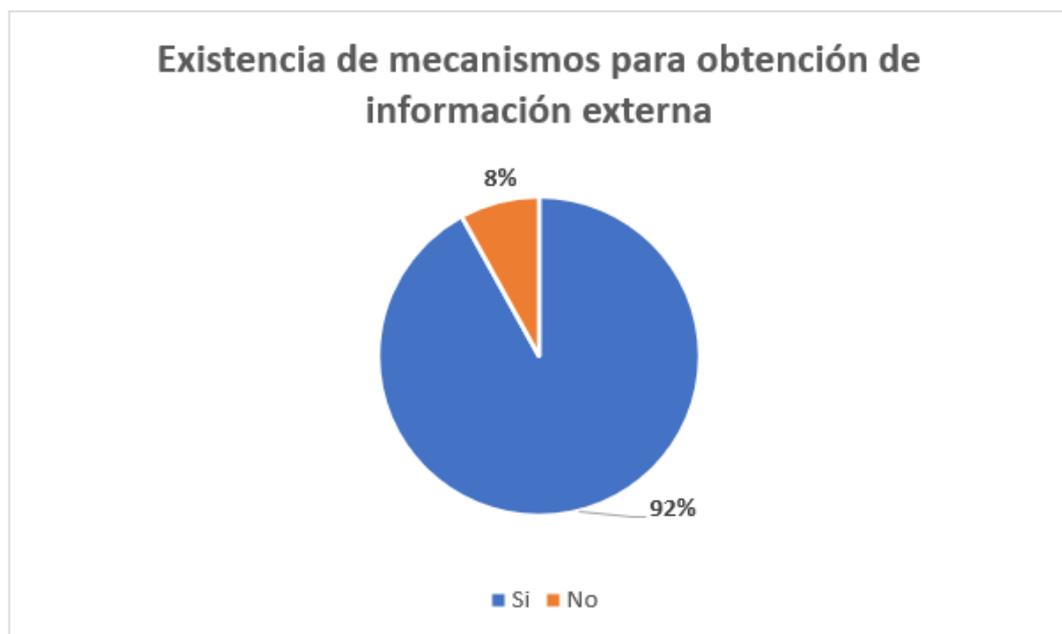
### **Mecanismos para obtención de información**

Otro de los factores relevantes que pudimos encontrar mediante estas entrevistas, es que el 92% de estas empresas estudian de manera continua el comportamiento del mercado del producto o servicio que ofrecen, ya que la forma de ofertar sus productos y/o servicios depende de las preferencias de sus consumidores para así tener una mejor idea de cómo llegar a potenciales clientes, para esto no solo analizan las tendencias actuales del mercado sino que también hacen proyecciones de su comportamiento a corto y mediano plazo, además de estar pendientes de la retroalimentación que obtienen de sus clientes mediante buzones de quejas y sugerencias tanto en medios físicos como digitales. Un dato muy interesante es que las PYMES incurren en costos hundidos para el análisis del mercado en el que se encuentran según su actividad económica, los

administradores argumentaron que son estudios necesarios para la supervivencia de la empresa ya que si éste no se adapta a los cambios del mercado, a las innovaciones y a los cambios en los gustos del consumidor se estanca el crecimiento del negocio y acumulan stock, los productos no vendidos son vistos por los gerentes como un gran problema y si no resuelve puede desalentar a inversionistas y en el peor de los casos cierre de los negocios.

### Figura 16

*Existencia De Mecanismos En Las Pymes Para Obtención De Información Sobre El Comportamiento Del Mercado.*



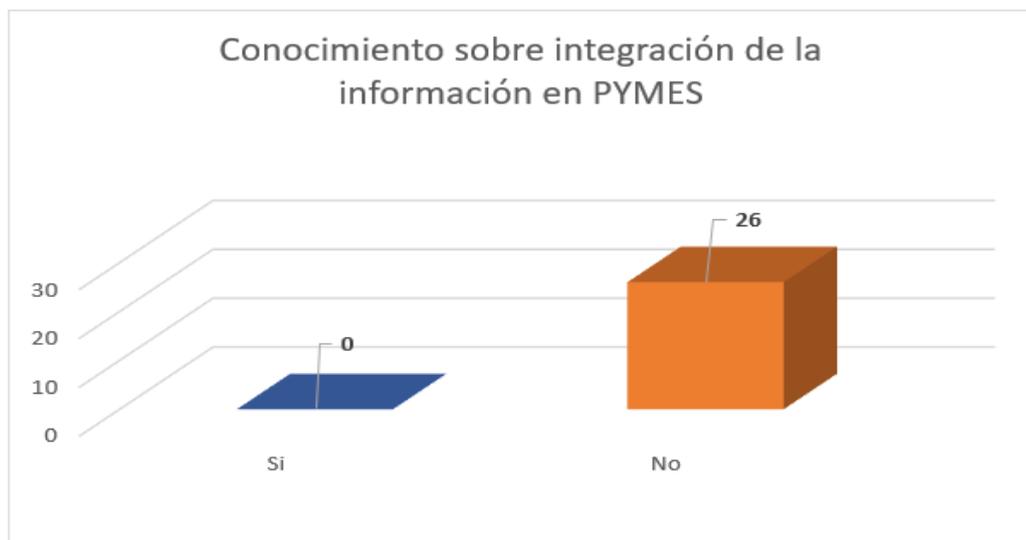
### Integración de la información

De todas las PYMES encuestadas ninguna tenía conocimiento sobre la integración de la información, al explicar el tema, expusieron que la información se analizaba de forma separada en cada departamento, los cuales la usaban para mejorar su desempeño y para el logro de metas, pero muy pocas veces se analizaba de manera conjunta, es decir, entre todos los departamentos. Tampoco cuentan con sistemas que les permiten

extraer y procesar información relevante para utilizarse a beneficio de la empresa, para tener ventajas competitivas y lograr expandir la compañía según sus objetivos, a diferencia de los estudios de mercado que son algo con lo que están más familiarizados comentan que el procesamiento y análisis de datos es algo totalmente nuevo y que requiere a un experto en el tema, razón por la cual no se implementa en la empresa, ya que no es fácil encontrar y contratar a alguien que se dedique al *Data Analysis*, además manifiestan que toda esta información la obtienen de los estudios de comportamiento de mercado por lo que no lo creen necesario para una PYME.

**Figura 17**

*Cantidad De Pymes Que Tienen Conocimientos Sobre La Integración De La Información*



La integración de la información en las empresas ofrecen una gran oportunidad para enriquecer la productividad, eficacia y competitividad en todos los niveles de desarrollo.

Una forma de promover el fortalecimiento y desarrollo de las PYMES, es mediante la creación de condiciones tecnológicas como la integración de la información.

## Canales de Información

Un punto para rescatar sobre los canales por los cuales las empresas reciben retroalimentación directa de sus clientes es que, en cuanto a este factor están muy bien actualizados en medios digitales que les permiten recibir a tiempo sugerencias y comentarios para la mejora continua de los productos que ofertan y del servicio que se encuentra inmerso en su entrega. Las PYMES en un 88% están a la vanguardia en los canales que les conceden tener una interacción más cercana y directa con sus clientes, la atención a sus consumidores y las respuestas a sus inquietudes, por lo que centran gran parte de su atención y actividades dirigidas al servicio al cliente, los medios más utilizados para facilitar este mecanismo de información son las redes sociales y la comunicación de mensajería directa, solo un 12% de las empresas que son 3 de las entrevistadas no cuentan con estos canales de retroalimentación.

**Figura 18**

*Porcentaje De Pymes Con Canales De Retroalimentación*



## **Resultados del componente 5 – Supervisión o Monitoreo**

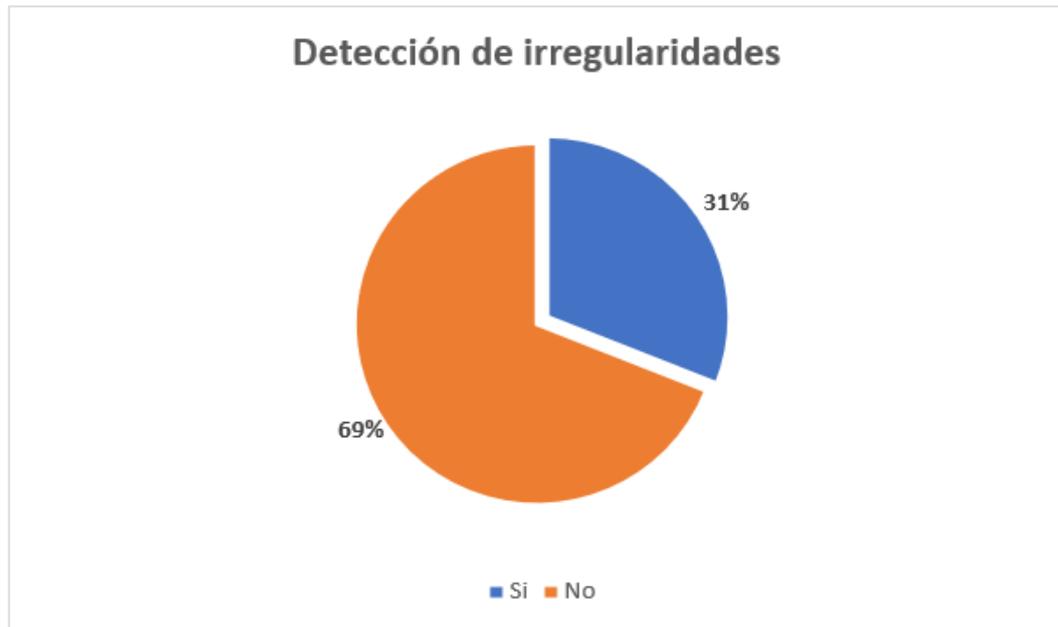
Uno de los resultados que se derivan de esta sección es el comportamiento de las pymes hacia la falta de monitoreo de las actividades, la corrección y previsión de anomalías, además de la vigilancia de los procedimientos. De las pymes entrevistadas, se obtuvieron respuestas afirmativas con respecto a la supervisión que efectúan los administradores, sin embargo, hubo una diferencia en las respuestas en cuanto a la temporalidad con la que se realizan estas inspecciones, en algunas de las pymes se realizan monitoreos semanalmente mientras que en otras se realizan mensualmente. Independiente de la frecuencia y de la forma en la que se desarrollan estos procedimientos, las empresas ecuatorianas están conscientes de la importancia que conlleva esta actividad.

### **Detección de irregularidades**

El 69% de las PYMES presentan una deficiencia en cuanto a detección temprana de posibles cambios e irregularidades que puedan afectar a la organización, es perceptible el esfuerzo que hacen por identificar sus causas, posibles efectos sean perjudiciales o no, en qué departamento se presentó la falencia o a cuál afectó en gran medida y fijar pautas para evitarlas a futuro. Por otro lado, solo el 31% de las PYMES tienen mecanismos que les ayudan en la detección temprana de posibles deficiencias en los procesos e irregularidades, estos resultados se muestran en la figura 19.

**Figura 19**

*Porcentaje De Pymes Donde Se Detectan y Corrigen Deficiencias*



**Seguimiento de Deficiencias**

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, en el 77% de estas organizaciones no se realizan los respectivos seguimientos cuando se dan estas situaciones, en contraste con el 23% que si realizan supervisiones cuando se suscitan estos eventos, a fin de evitar que afecten en gran medida a la empresa y su operatividad. Estos resultados se exponen en la figura 20.

**Figura 20**

*Porcentaje De Pymes Donde Se Detectan y Corrigen Deficiencias*



### **Comunicación sobre deficiencias**

Un punto importante resulta del análisis de deficiencias, sobre el que se obtuvo que tampoco se comunica a los causantes de las mismas, ya sean departamentos o trabajadores de cada área. El 69% de estas empresas no comunican al responsable sobre los efectos dañinos de sus acciones mientras que solo el 31% sí considera importante transmitirlo como método de prevención, mejorando así el rendimiento del trabajador y evitando que el trabajador reincida en esto a futuro, en la figura 21 se visualizan estos resultados.

### **Figura 21**

*Porcentaje De Empresas Que Comunican A Los Responsables Sobre Deficiencias.*

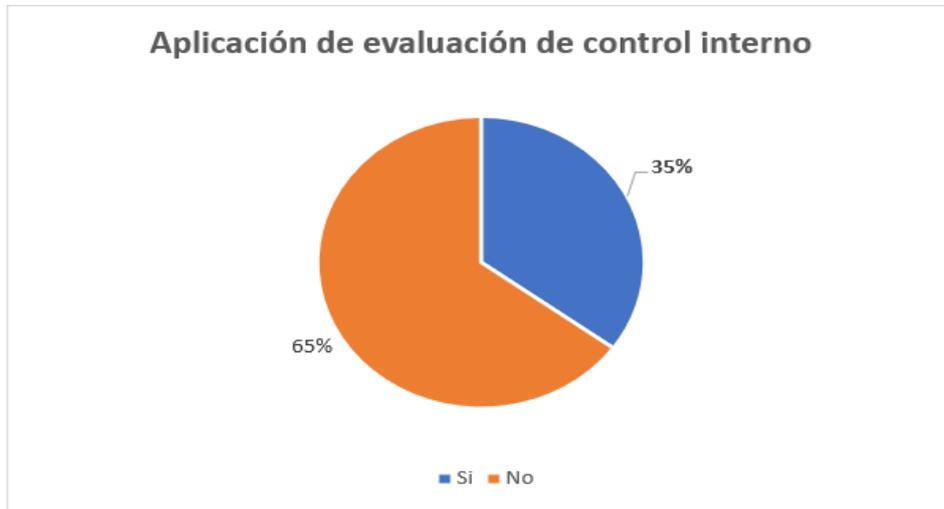


### **Aplicación de evaluación de control interno**

Cabe la posibilidad de que esto guarde una estrecha relación con la falta de controles internos que solo se dan en pocas de las empresas entrevistadas, por lo tanto, la tendencia a la resistencia en la incorporación de controles internos propicios sigue siendo alta. La figura 25 muestra que solo en 9 de las PYMES entrevistadas se realizan evaluaciones de control interno, esto es, aproximadamente el 35% del total entrevistado. Sin embargo, más de la mitad de estas entidades en un 65% no realizan controles internos.

**Figura 22**

*Porcentaje De Pymes Donde Se Realizan Evaluaciones De Control Interno*



## **Conclusiones y Recomendaciones**

Esta investigación nació con el fin de realizar una evaluación sobre los sistemas de control interno que tienen implementado las PYMES de la ciudad de Guayaquil, mediante las entrevistas realizadas y la aplicación de la matriz de hallazgos que se muestra en la figura 26, se pudieron detectar las debilidades de estos sistemas, con el fin de guiarlos para una adecuada aplicación de los componentes de control interno, así como una exploración del entorno en el que se desenvuelven y los conocimientos que estas empresas poseen acerca de la normas de contabilidad internacionales (NIIF) para las PYMES, a continuación se detallan las conclusiones más relevantes.

De las entrevistas realizadas se pudo notar que el personal administrativo no tenía mucho conocimiento sobre los objetivos de la empresa y la existencia de manuales de procedimientos que les permitirían una adecuada ejecución de sus funciones, esto se debe en gran medida a la poca comunicación existente entre trabajadores y empleadores. Muchas de las PYMES al considerarse pequeñas y medianas empresas no consideran necesario la aplicación de controles internos y lo que conlleva la aplicación de sus procedimientos.

No todas las empresas conocen y aplican las NIIF para PYMES, algunas de ellas llevan un registro de contabilidad básica, sin reparar en las normas y algunas de ellas presentan inconsistencias en los registros y las transacciones realizadas. Por otro lado, aquellas que sí tenían conocimiento de las normas, las aplicaban parcialmente ya que, según éstas, debido a su tipo de empresa tienen más flexibilidad y no se realizan seguimientos exhaustivos sobre sus registros y procedimientos por parte de las entidades gubernamentales.

Los principales riesgos que corren estas empresas es la pérdida de información tanto en el registro tardío de transacciones así como la información de índole administrativa y financiera que es almacenada en

sistemas información, al no contar con sistemas de seguridad, estas empresas quedan vulnerables a la filtración de su información lo que puede desencadenar en graves problemas para toda la organización, aspecto del que la mayoría de las pymes entrevistadas desconocen y por su tamaño no creen que se pueda suscitar.

Las PYMES no saben cómo manejar cambios inesperados que alteran las funciones de la compañía e influyen en su administración, gran parte de éstas esperan a que los impactos negativos causados se atenúen con el tiempo, pero no se toman medidas preventivas a fin de evitar que se vuelvan a suscitar.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a las PYMES que apliquen los correctivos necesarios para mejorar aspectos tanto administrativos como contables, así como la aplicación total de las NIFF para PYMES y se capacite al personal sobre las mismas, además de especificar actividades que sean concordantes con los objetivos establecidos y darles seguimiento continuo, en general una mejor comunicación entre departamentos y la integración de la información entre las distintas áreas que la componen mejorarían considerablemente su administración y fortalecerían sus falencias.

Además, se recomienda seguir las pautas descritas en la siguiente guía para una adecuada aplicación de los sistemas de control interno para las PYMES, el cual ha sido desarrollado en base a la realidad en la que se desarrollan y cuyo fin es contribuir a un mejor desenvolvimiento de estas organizaciones.

### **Guía de pautas para la adecuada aplicación de un Sistema de Control Interno según COSO I**

Ambiente de Control

- Tener una estructura organizativa establecida, definiendo los jefes inmediatos a quien los empleados deben rendir cuentas de sus actividades.
- Fijar objetivos organizacionales sólidos, sobre los cuales se especifiquen funciones que apunten a su cumplimiento y darlos a conocer a todo el personal.
- Definir los diferentes los puestos de trabajo sin caer en la redundancia y organizar de manera organizada a los empleados.
- Comunicar los valores y la ética empresarial por los cuales se rige la empresa a todo el personal y asegurarse de que se pongan en prácticas.
- Realizar jornadas de supervisión continuas por parte de los administradores.
- Definir las responsabilidades de cada trabajador, así como las de cada autoridad.
- Definir el modo de operación idóneo para la empresa, encaminado a sacar el máximo potencial de los trabajadores y sus cualificaciones.

#### Evaluación de riesgos

- Establecer objetivos de las actividades más importantes a fin de detectar los posibles factores que interrumpen la ejecución de estas y/o detengan su ejecución.

- Definir actividades que apunten a la realización de los objetivos específicos e identificar qué factores de riesgo intervienen en su finalización.
- Determinar si los riesgos provienen de causas internas o externas.
- Además de establecer objetivos operacionales, definir fines dirigidos a cumplir con las normativas vigentes en el país y en la organización y otros que tengan como propósito obtener información de índole financiera que cumpla con criterios de confiabilidad.
- Se deben realizar supervisiones para los objetivos operacionales, a modo de diagnosticar la relación entre los distintos objetivos planteados y las metas a corto plazo en todas las áreas de la empresa.
- Posterior al paso anterior, se deben determinar los aspectos que pueden llevar al éxito o fracaso del cumplimiento de los objetivos y aplicar medidas para evitar incurrir en errores y riesgos críticos.
- Especificar lo importante que es tener en cuenta los riesgos, sus consecuencias en la organización y áreas que pueden resultar afectadas.
- Determinar la probabilidad de incidencia de riesgos.

#### Actividades de Control

- Detallar en las políticas de la empresa los controles necesarios para verificar el desempeño y realización de las actividades.

- Concretar políticas encaminadas a salvaguardar los recursos de la empresa.
- Definir políticas administrativas, contables, financieras para prevenir y detectar riesgos de incumplimiento en las actividades.
- Realizar controles de los procesos diarios llevados a cabo y reportarlas a cada área según corresponda.
- Aplicar las NIFF para pymes para el registro correcto de las transacciones.
- Elaborar manuales de procesos para aquellas actividades de mayor nivel de complejidad a fin de que se realicen de manera oportuna.
- Revisar que la empresa cuente con sistemas que aseguren un desarrollo óptimo de los procesos.

#### Información y comunicación

- Implementar sistemas de seguridad informática para la seguridad y respaldo de la información.
- Hacer buen uso sobre el manejo de bases de datos que obtenga la organización por medio estos sistemas, así como asegurar estricta confidencialidad.
- Realizar controles sobre la veracidad de la información ingresada y el procesamiento de datos.
- Realizar mantenimiento de los sistemas implementados en todas las áreas.

- Identificar posibles irregularidades en los sistemas de información y corregirlas de manera inmediata.
- Asegurar la confidencialidad de la información cuando se reciba y entregue información con otros sistemas interconectados con otras entidades o departamentos.
  
- Manejar los sistemas de información de manera eficiente de modo que hagan más sencillo los procesos de la empresa y elevar los índices de productividad.
  
- Manejar de manera oportuna los sistemas para obtener ventaja comparativa sobre la competencia.
  
- Usar la información de los sistemas contables juntamente con los reportes administrativos, financieros y operacionales que generen estos sistemas para hacer proyecciones y tomar decisiones eficaces.
  
- Analizar la información obtenida de factores externos para evitar sucesos que impacten directa o indirectamente a la organización.

#### Supervisión y Seguimiento

- Identificar aquellas actividades de control que han perdido su eficacia para detectar riesgos y aplicar correctivos.
  
- Revisar periódicamente las transacciones registradas en los sistemas contables y corregirlas de presentarse inconsistencias.
  
- Informar sobre las deficiencias encontradas en los sistemas y actividades de control.

- Eliminar controles innecesarios de ser considerados así o redundantes.
  
- Revisar si se han llevado a cabo las actividades de supervisión previamente definidas.
- Comunicar de forma inmediata a los administradores de suscitarse algún problema o cambio en cualquiera de las áreas de la empresa, para implementar acciones dirigidas a su solución.
  
- Realizar un seguimiento de las falencias presentadas para impedir su resurgimiento.
  
- Obtener evidencias de que los controles internos están funcionando y presentando resultados favorables encaminados a mejorar la situación de la empresa.

## Matriz de Hallazgos

**Figura 23**

**Matriz De Hallazgos – Sistema De Control Interno**

<b>Matriz de hallazgos</b>									
<b>MATRIZ DE HALLAZGOS SOBRE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO DE LAS PYMES EN GUAYAQUIL</b>									
Elaborado por : <b>Stepanie Avilés y María Fernanda San Miguel</b>							<b>REFERENCIA</b>		
							Fecha de elaboración: <b>10/01/2020</b>		
<b>Objetivo Especifico:</b> Evaluar el sistema del control interno de los procesos contables en las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020.									
<b>Pregunta de evaluación:</b> ¿Cuáles son las falencias que presentan las PYMES familiares y los errores con respecto a su aplicación de los sistema de control interno?									
Hallazgo							Análisis de la respuesta de la entidad	Responsable	Recomendaciones y Sugerencias.
ITEM	SITUACIÓN	RIESGO	Fuente de Criterio	Nivel de Ocurrencia	Area de Impacto	Efectos			
Número de empresa encuestada.	Hallazgos identificados	Estándar esperado para evaluar el desempeño	Corresponden a las normas, disposiciones, procesos, procedimientos, guías y buenas prácticas aplicables al proceso significativo o a la línea auditada	Frecuencia con la que se da la situación.	Pueden estar relacionadas con la operación del programa, según se revela en el mapeo de los procesos o en la prueba documental y testimonial, o en el análisis cuantitativo.	Consecuencias de las causas encontradas	Análisis por parte del grupo auditor de la respuesta de la entidad frente al hallazgo		
1	Puestos de trabajo definidos, pero nula existencia de manuales para las actividades a seguir. No se hace seguimiento para el cumplimiento de metas y tampoco se conoce de indicadores que midan el logro de los mismos.	Posible riesgo de incumplimiento de actividades y alcance de objetivos.	COSO I	Siempre	Toda la empresa	Atraso en el cumplimiento de objetivos. Incumplimiento de actividades.	A pesar que los puestos de trabajos estan definidos, las actividades que deben realizar no, a cualquier trabajador se le encargan otras actividades.	Administrador - Talento humano.	Se recomienda que los administradores den a conocer a cabalidad los objetivos que persigue la empresa, de forma el personal esté encamido a cumplirlos. Y se especifiquen a los empleados sobre sus labores correspondientes.
2	No existencia de planes de contingencia para cambios repentinos que afecten todas las áreas ni para desastres naturales. Poca comunicación entre	Cambios drásticos que no pueda manera la empresa.	COSO I	Siempre	Toda la empresa	Paralización de actividades en la empresa por cambios que se susciten e incertidumbre por los pasos a seguir luego de estos sucesos.	La empresa puede experimentar cambios en toda su composición si no se tratan estas situaciones, la dministración se verá afectada.	Administración	Aplicar planes de emergencia y capacitarse sobre el manejo de riesgos internos.
3	La parte contable desconoce sobre la medición y cumplimiento de objetivos. Baja comunicación trabajador-empleador.	Ineficiente cumplimiento de fines	COSO I	Siempre	Toda la empresa	Cumplimiento insatisfactorio sobre el logro de objetivos en la parte contable.	La poca comunicación puede generar inconformidades en cuanto a los logros, mucho más si los empleados desconocen los indicadores con los que se	Administrativo - Contable	Se recomienda dar a conocer a los empleados la forma de medición de los objetivos y el uso de indicadores, además de mejorar la comunicación entre áreas.
4	No se realizan reportes sobre las actividades realizadas, no se realiza seguimiento de las eventualidades, no se comunica a toda la empresa las situaciones que generan	Mal manejo de procedimientos para tratar diversas situaciones.	COSO I	Frecuentemente	Área administrativa	Descuido sobre las actividades realizadas. Las eventualidades pueden volver a ocurrir.	No manejar las eventualidades puede causar fallos en el funcionamiento de la pyme, el escazo reporte de actividades causa un desconocimiento del	Administración	Realizar reportes mensuales de las actividades realizadas y aquellos que no se realizaron, para detecta falencias.
5	No se conocen los objetivos de la empresa, falta de métodos para identificar cambios, no se comunica de manera correcta el cumplimiento de actividades.	Irregularidades en las actividades realizadas	COSO I	Frecuentemente	Área administrativa	Disociación entre las actividades y los objetivos de la empresa.	Al desconocer los objetivos que se pretenden alcanzar, los trabajadores no realizaran actividades encaminadas a cumplirlos.	Toda la empresa	Dar a conocer a los trabajadores los objetivos de la empresa y planificar sus actividades en torno a estos.

6	No se conoce sobre la integración de la información, no se tiene sistemas de seguridad para la información, no se corrigen los sucesos que alteran la compañía.	Pérdida de información. Mal manejo de sucesos que impacten la administración de la empresa.	COSO I	Siempre	Toda la empresa	Registros de actividades, procesos y administrativos inconsistentes.	Al no contar con un sistema para la seguridad de la información se corre el riesgo de perderla y de que se filtre a otros sistemas, además al realizarse una auditoría se encontrarán inconsistencias.	Toda la empresa	Aplicar sistemas de seguridad
7	No se detallan las actividades a realizar, no se tienen en cuenta los indicadores para la medición de objetivos, no se comunica a todo el personal sobre los sucesos, no se lleva un	Ineficiencia en las actividades realizadas, incumplimiento de objetivos.	COSO I	Siempre	Toda la empresa	Incumplimiento de metas de la empresa, la temporalidad para su realización se extenderá.	Al no detallar las actividades que se deben realizar no se realizarán actividades que apunten al logro de objetivos.	Toda la empresa	Realizar un seguimiento de las actividades.
8	No se realizan evaluaciones de control interno, poca comunicación, no se realizan reportes de las actividades, no existen planes de contingencia para desastres naturales.	Poco conocimiento sobre los procesos de la empresa y sobre la aplicación de las NIFF para pymes.	COSO I	Siempre	Toda la empresa	Inadecuada aplicación de las NIFF para pymes.	Al no realizarse evaluaciones de control interno no se sabe si la empresa puede estar aplicando de manera correcta las NIFF.	Toda la empresa	Realizar evaluaciones de control interno y reportes de actividades.
9	No se conocen indicadores para la medición de objetivos, no se hacen seguimientos para evitar eventualidades a futuro, no se realizan evaluaciones de control interno.	Poco conocimiento sobre los procesos de la empresa y sobre la aplicación de las NIFF para pymes.	COSO I	Siempre	Toda la empresa	Inadecuada aplicación de las NIFF para pymes.	Al no realizarse evaluaciones de control interno no se sabe si la empresa puede estar aplicando de manera correcta las NIFF.	Toda la empresa	Realizar evaluaciones de control interno y reportes de actividades.
10	Se desconocen aspectos sobre la integración de la información, tampoco se tienen sistemas de seguridad para la información, no se desarrollan reportes de	Pérdida de información. Desconocimiento sobre la integración de la información.	COSO I	Siempre	Toda la empresa	Incongruencias sobre los registros de actividades de la empresa.	Por la falta de un sistema de seguridad se corre el riesgo de perder información y su vulnerabilidad es alta, además al realizarse una auditoría se encontrarán inconsistencias.	Toda la empresa	Aplicar sistemas de seguridad, capacitarse sobre integración de información.
11	El área contable no cuenta con el personal suficiente para el logro de objetivos, además no se realiza un registro adecuado de las transacciones	Registros tardíos de transacciones. Incongruencias en los registros contables	COSO I	frecuentemente	Toda la empresa	Registros contables inexactos, puede ser visto como fraude.	Al no realizar un adecuado registro de las transacciones se presentarán inconsistencias tanto en los balances como en las revisiones.	Área Contable	Aplicar procesos adecuados para un adecuado registro de las transacciones según las NIFF y capacitar al personal del área contable.
12	Desconocimiento de procesos para actividades específicas, no se corrigen las irregularidades, tampoco se hacen cambios administrativos, financieros ni contables al tener irregularidades imprevistas.	Resurgimiento de situaciones adversas	COSO I	Siempre	Toda la empresa	Administración deficiente con diversos problemas en todas las áreas de la empresa.	No se tienen manuales que detallen los procedimientos a seguir, la empresa puede volver a tener cambios desfavorables.	Toda la empresa	Realizar manuales de procedimientos y empezar a tratar las alteraciones provocadas por las situaciones adversas.
13	objetivos desconocidos por parte de trabajadores administrativos y contables. No se tratan con las eventualidades desde que ocurren.	Manejo erróneo de la administración	COSO I	Frecuentemente	Toda la empresa	Incumplimiento de metas de la empresa administrativas y contables.	Al desconocer los objetivos que se pretenden alcanzar, los trabajadores no realizarán actividades encaminadas a cumplirlos.	Área contable - administrativa	Dar a conocer a los trabajadores los objetivos de la empresa, específicamente de las áreas contable y administrativa y dar seguimiento a estos.

## Matriz de hallazgos

### MATRIZ DE HALLAZGOS SOBRE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO DE LAS PYMES EN GUAYAQUIL

Elaborado por : Stephanie Avilés y María Fernanda San Miguel

REFERENCIA

Fecha de elaboración: 10/01/2020

**Objetivo Específico:** Evaluar el sistema del control interno de los procesos contables en las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020.

**Pregunta de evaluación:** ¿Cuáles son las falencias que presentan las PYMES familiares y los errores con respecto a su aplicación de los sistema de control interno?

<i>Hallazgo</i>							Análisis de la respuesta de la entidad	Responsable	Recomendaciones y Sugerencias.
ITEM	SITUACIÓN	RIESGO	Fuente de Criterio	Nivel de Ocurrencia	Area de Impacto	Efectos			
Número de empresa encuestada.	Hallazgos identificados	Estándar esperado para evaluar el desempeño	Corresponden a las normas, disposiciones, procesos, procedimientos, guías y buenas prácticas aplicables al proceso significativo o a la línea auditada	Resultados obtenidos al aplicar las técnicas de obtener la evidencia	Pueden estar relacionadas con la operación del programa, según se revela en el mapeo de los procesos o en la prueba documental y testimonial, o	Consecuencias de las causas encontradas	Análisis por parte del grupo auditor de la respuesta de la entidad frente al hallazgo		
14	No existencia de manuales de procesos, no se realizan reportes sobre las actividades, poca comunicación, no planes de contingencia para desastres naturales, no respaldo de información.	Descoordinación de actividades	COSO I	siempre	Toda la empresa	Administración deficiente con diversos problemas en todas las áreas de la empresa.	Al no existir manuales de procedimientos, poca comunicación y no se reportan las actividades la administración será ineficiente y desorganizada	Administración	Creación de manuales de procedimientos
15	Se desconoce sobre la integración de la información, no se comunican de forma organizada las funciones, tampoco existen manuales, desconocimiento de objetivos estratégicos.	Mal uso de la información de cada área de la empresa. Incumplimiento de actividades y objetivos.	COSO I	siempre	Toda la empresa	No se realizarán actividades que apunten al logro de objetivos.	La mala comunicación sobre las funciones de la empresa y el poco conocimiento de objetivos conllevan a una mala administración con poco cumplimiento de los propósitos.	Administración	Se recomienda dar a conocer a los empleados los objetivos a alcanzar, además de mejorar la comunicación y la integración de la información entre áreas.
16	no se realizan evaluaciones de control interno, falta de sistemas de seguridad para la información, se desconoce sobre la integración de la información, no se hace seguimiento después de las eventualidades suscitadas.	Pérdida de información. Mal manejo de sucesos que impacten la administración de la empresa.	COSO I	siempre	Toda la empresa	Aplicación inadecuada de las NIIF para pymes. Las eventualidades pueden volver a ocurrir.	Al no contar con un sistema para la seguridad de la información se corre el riesgo de perderla y de que se filtre a otros sistemas, además al realizarse una auditoria se encontrarán inconsistencias.	Administrativa - Contable	Revisar las NIIF para pymes para su adecuada aplicación, realizar evaluaciones de control interno.
17	Desconocimiento de los objetivos que quiere alcanzar la empresa.	Riesgo de incumplimiento en objetivos y actividades realizadas.	COSO I	Frecuentemente	Toda la empresa	Incoherencia entre las actividades y los objetivos de la empresa.	Al desconocer los objetivos que se pretenden alcanzar, los trabajadores no realizarán actividades encaminadas a cumplirlos.	Administrativa	Dar a conocer a los trabajadores los objetivos de la empresa y planificar sus actividades en torno a estos en manuales de procedimientos.
18	Las transacciones no se registran correctamente, falta de conocimiento sobre los cambios en la empresa, las actividades se comunican de manera oral.	Diferencias entre los registros en libros y las transacciones realizadas.	COSO I	Frecuentemente	Toda la empresa	Registros contables inexactos, puede ser visto como fraude.	La comunicación de manera oral no es la forma adecuada de presentar actividades	Area contable	Aplicar procesos adecuados para un adecuado registro de las transacciones según las NIIF y ampliar y capacitar al personal del área contable.

19	parte contable reducida y casi inactiva, tampoco se tienen manuales de procedimientos, los reportes de actividades se realizan de manera oral	Registro tardío de transacciones y posibilidad de inconsistencias.	COSO I	Frecuentemente	Toda la empresa	Registros contables fuera de tiempo, mala administración de el área contable.	Al no contar con manuales sobre todo para el área contable se corre el riesgo de que no se registren a tiempo y de manera inexacta.	Area contable	Aplicar procesos adecuados para un adecuado registro de las transacciones según las NIFF y capacitar al personal del área contable.
20	Sin manuales que especifiquen las funciones, los trabajadores tampoco conocen de todas las actividades que deben realizar.	Incumplimiento de actividades.	COSO I	Frecuentemente	Toda la empresa	No se cumplen todas las actividades asignadas. Ineficiencia en los procesos.	las funciones se llevan a cabo de manera poco organizada	Administradores - Gerentes	Se recomienda a los administradores organicen las funciones de todos los puestos de trabajo además de la elaboración de manuales donde se especifiquen las mismas.
21	Incumplimiento de todas las actividades asignadas, no existen manuales para las mismas, no se cumplen las metas de la empresa.	Incumplimiento de metas y actividades.	COSO I	Frecuentemente	Toda la empresa	Ineficiencia de actividades, incertidumbre sobre procesos.	A pesar que los puestos de trabajos estan definidos, las actividades que deben realizar no, a cualquier trabajador se le encargan otras actividades.	Administración	Se recomienda que los administradores elaboren manuales donde se especifiquen a los empleados sobre sus labores específicas.
22	No se cuenta con sistemas informáticos que respalden la información, reportes solo cuando son necesarios	Pérdida de información. Información inexacta sobre realización de actividades.	COSO I	siempre	Toda la empresa	Vulnerabilidad de información	Al no contar con un sistema para la seguridad de la información se corre el riesgo de perderla y de que se filtre a otros sistemas, además al realizarse una auditoría se encuentran	Administración - Informática	Aplicación de sistemas de seguridad que no permitan que se filtre la información y se exponga sin consentimiento.
23	No se registran las transacciones manera correcta, no se realizan reportes de manera correcta, no existen manuales de procedimientos, no existen planes ante desastres.	Inconsistencia en libros contables. Posible incumplimiento de actividades delegadas.	COSO I	Frecuentemente	Toda la empresa	Registros contables inexactos, poca información sobre las funciones delegadas, no seguimiento de procesos adecuados.	Mala aplicación de las NIFF para pymes, los pasos a seguir en las actividades no siempre pueden ser los adecuados, riesgos de daños por falta de planes ante tragedias.	Administrativa - Contable	Se recomienda la realización de reportes de manera frecuente y capacitación sobre aplicación de las NIFF para pymes.
24	No todos los trabajadores conocen los objetivos a los que apunta la empresa, desconocimiento sobre indicadores de objetivos, no se realizan evaluaciones de control interno, no se realizan actividades que manejen con los cambios ya dentro de la compañía	Manejo erróneo de las NIFF para los procesos de la empresa. Desconexión entre funciones y objetivos	COSO I	Frecuentemente	Toda la empresa	Actividades mal encaminadas al cumplimiento de objetivos y posible aplicación errónea o nula de las NIFF.	Al no realizarse evaluaciones de control interno no se sabe si la empresa puede estar aplicando de manera correcta las NIFF. Las funciones y los objetivos no están en sincronía.	Administrativa	Se recomienda realizar evaluaciones de control interno y revisar los procedimientos.
25	Falta de especificación de actividades, falta de mecanismos que identifiquen sucesos que alteren la administración, no se registran las transacciones de forma correcta.	Mal manejo de sucesos que impacten la administración de la empresa. Mal registro de transacciones.	COSO I	Frecuentemente	Toda la empresa	Administración deficiente con diversos problemas en todas las áreas de la empresa.	Al no tener especificaciones de las actividades a seguir se cumplen de manera parcial o errónea, al no tratarse eventualidades la empresa puede volver a tener cambios desfavorables	Administrativa - Contable	Capacitar al personal del área contable. Detallar los procedimientos y empezar a tratar las alteraciones provocadas por las situaciones adversas.
26	Los trabajadores desconocen de objetivos empresariales, la parte contable no cuenta con suficiente personal, tampoco se realizan los registros adecuados.	Registros tardíos de transacciones. Incongruencias en los registros contables	COSO I	siempre	Toda la empresa	Registros contables inexactos, puede ser visto como fraude. Administración contable ineficaz.	Descoordinación de actividades y objetivos. Al no realizar un adecuado registro de las transacciones se presentarán inconsistencias tanto en los balances como en las revisiones.	Administrativa - Contable	Aplicar procesos adecuados para un adecuado registro de las transacciones según las NIFF y capacitar al personal del área contable. Dar a conocer con exactitud los propósitos de la empresa

Información de las Pymes entrevistadas en la ciudad de Guayaquil

**Tabla 3**

*Información sobre Pymes*

Nombre	Tipo de Compañía	Actividad económica	Tamaño	Sector	Número de empleados
CORPORACION REAL CORPREALSA S.A.	ANÓNIMA	K6420.00 - actividades de sociedades de cartera, es decir, unidades tenedoras de activos de un grupo de empresas filiales (con participación de control en su capital social) y cuya actividad principal consiste en la propiedad del grupo.	MEDIANA	SOCIETARIO	2.00
INMOBILIARIA MERIDIONAL S.A. INMERISA	ANÓNIMA	L6810.01 - compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar.	MEDIANA	SOCIETARIO	12.00
PROPIEDADES AGROINDUSTRIALES SURCO ACTIVO SA	ANÓNIMA	L6810.01 - compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar.	MEDIANA	SOCIETARIO	84.00
SERVICIO DE ADMINISTRACION DE BIENES DIBIENS S.A.	ANÓNIMA	L6820.03 - administración de bienes inmuebles a cambio de una retribución o por contrato.	MEDIANA	SOCIETARIO	6.00
GOMILGROUP S.A.	ANÓNIMA	K6420.00 - actividades de sociedades de cartera, es decir, unidades tenedoras de activos de un grupo de empresas filiales (con participación de control en su capital social) y cuya actividad principal consiste en la propiedad del grupo.	MEDIANA	SOCIETARIO	4.00

MODERMAR S.A.	ANÓNIMA	K6420.00 - actividades de sociedades de cartera, es decir, unidades tenedoras de activos de un grupo de empresas filiales (con participación de control en su capital social) y cuya actividad principal consiste en la propiedad del grupo.	MEDIANA	SOCIETARIO	5.00
CORPORACION PALMAR PALMAR CORP. C.LTDA.	RESPONSABILIDAD LIMITADA	K6420.00 - actividades de sociedades de cartera, es decir, unidades tenedoras de activos de un grupo de empresas filiales (con participación de control en su capital social) y cuya actividad principal consiste en la propiedad del grupo.	MEDIANA	SOCIETARIO	2.00
PROMOTORES INMOBILIARIOS PRONOBIS S.A.	ANÓNIMA	L6810.01 - compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar.	MEDIANA	MERCADO DE VALORES	72.00
PREDIMASA PREDIAL DIANA MARIA SA	ANÓNIMA	K6420.00 - actividades de sociedades de cartera, es decir, unidades tenedoras de activos de un grupo de empresas filiales (con participación de control en su capital social) y cuya actividad principal consiste en la propiedad del grupo.	MEDIANA	SOCIETARIO	4.00
SALCEDO INTERNACIONAL (INTERSAL) S.A.	ANÓNIMA	L6810.01 - compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar.	MEDIANA	SOCIETARIO	37.00
FRUSHI S.A.	ANÓNIMA	A0122.02 - cultivo de mangos.	MEDIANA	SOCIETARIO	4.00
INVERSIONES Y NEGOCIOS CIA LTDA	RESPONSABILIDAD LIMITADA	L6820.03 - administración de bienes inmuebles a cambio de una retribución o por contrato.	MEDIANA	SOCIETARIO	39.00

CORPEVIN S.A.	ANÓNIMA	K6420.00 - actividades de sociedades de cartera, es decir, unidades tenedoras de activos de un grupo de empresas filiales (con participación de control en su capital social) y cuya actividad principal consiste en la propiedad del grupo. Las sociedades de cartera clasificadas en esta clase no suministran ningún otro servicio a las empresas participadas, es decir, no administran ni gestionan otras unidades.	MEDIANA	SOCIETARIO	61.00
CNO S.A.	SUCURSAL EXTRANJERA	F4210.11 - construcción de carreteras, calles, carreteras, y otras vías para vehículos o peatones.	PEQUEÑA	SOCIETARIO	2.00
VICGRUP S.A.	ANÓNIMA	K6420.00 - actividades de sociedades de cartera, es decir, unidades tenedoras de activos de un grupo de empresas filiales (con participación de control en su capital social) y cuya actividad principal consiste en la propiedad del grupo. Las sociedades de cartera clasificadas en esta clase no suministran ningún otro servicio a las empresas participadas, es decir, no administran ni gestionan otras unidades.	PEQUEÑA	SOCIETARIO	2.00
VIVIENDAS MASIVAS ECUATORIANAS VIMARE SA	ANÓNIMA	L6810.01 - compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar por períodos largos, en general por meses o por años.	PEQUEÑA	SOCIETARIO	4.00
AGRICOLA AGROGUAYAS S.A.	ANÓNIMA	A0321.02 - explotación de criaderos de camarones (camaroneras), criaderos de larvas de camarón (laboratorios de larvas de camarón).	PEQUEÑA	SOCIETARIO	78.00
NITRANG S.A. NITRANGSA	ANÓNIMA	G4649.99 - venta al por mayor de otros artículos de uso domestico: juegos y juguetes, instrumentos musicales y partituras, etcétera.	PEQUEÑA	SOCIETARIO	4.00

LEXITRAF S.A.	ANÓNIMA	K6420.00 - actividades de sociedades de cartera, es decir, unidades tenedoras de activos de un grupo de empresas filiales (con participación de control en su capital social) y cuya actividad principal consiste en la propiedad del grupo. Las sociedades de cartera clasificadas en esta clase no suministran ningún otro servicio a las empresas participadas, es decir, no administran ni gestionan otras unidades.	PEQUEÑA	SOCIETARIO	5.00
TUBERIAS PACIFICO S.A. TUPASA	ANÓNIMA	C2220.12 - fabricación de productos acabados de plásticos: tubos, caños y mangueras de plástico, accesorios para tuberías, caños y mangueras.	PEQUEÑA	MERCADO DE VALORES	78.00
HENADAD S.A.	ANÓNIMA	L6810.01 - compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar por períodos largos, en general por meses o por años.	PEQUEÑA	SOCIETARIO	1.00
INMOBILIARIA MARIA VICTORIA INMOMARIVIC S.A.	ANÓNIMA	L6810.01 - compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar por períodos largos, en general por meses o por años.	PEQUEÑA	SOCIETARIO	10.00
ELECTROQUIL S.A.	ANÓNIMA	D3510.01 - actividades de operación de instalaciones de generación de energía eléctrica, por diversos medios: térmica	PEQUEÑA	SOCIETARIO	16.00
AVANPLUS S.A.	ANÓNIMA	L6810.01 - compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar por períodos largos, en	PEQUEÑA	SOCIETARIO	3.00

		general por meses o por años.			
VEOLIA ECUADOR S.A.	ANÓNIMA	E3600.01 - actividades de captación de agua de: ríos, lagos, pozos, lluvia etcétera; purificación de agua para su distribución; tratamiento de agua para uso industrial y otros usos; distribución de agua por medio de: tuberías, camiones (tanqueros) u otros medios, a usuarios residenciales, comerciales, industriales y de otro tipo.	PEQUEÑA	SOCIETARIO	40.00
CIUDAD NOBOA ANP S.A.	ANÓNIMA	A0141.01 - cría y reproducción de ganado bovino incluido la obtención de pelo y excremento.	PEQUEÑA	SOCIETARIO	23.00

## REFERENCIAS

- Bedoya, D., E. (2016). *Propuesta De Un Sistema De Control Interno Administrativo Y Contable En Base A Coso 2013, Aplicado Al Centro De Formación Profesional Americano* (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Carlessi, H., Romero, C., y Sáenz K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editado por Universidad Ricardo Palma.
- Carrizo, W., Ferro, M., y Trola, C. (2014). *Contabilidad: teoría; técnica*. Ediciones Haber.
- Cartuche, M. V., & Burgos, J (2016). "El control interno en las pymes familiares, una oportunidad para mejorar la competitividad empresarial", *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/competitividad.html>
- Compañía, S. d. (2020). Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: Portal de Información Sector Societario. Appscvsv: [https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portallinformacion/sector\\_societario.zul](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portallinformacion/sector_societario.zul)
- Cusacani, C., J. (2019). *Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la región puno en el periodo 2016 – 2017* (Tesis de grado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Delgado M. (2017). *Procedimiento metodológico para diseñar el sistema de control interno con enfoque por procesos en universidades cubanas*. Editorial Universitaria.
- Escobar, A., Rodríguez, M., López, B., Ganchozo, B., Gómez, A., Ponce, L., (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Fernández, L., Chianelli, G., Geba, N. (2013). *Introducción a la teoría y práctica contables*.

- Ferrer G. (2016). *Investigación comercial*. Esic Editorial . <https://e-libro.net/libros/libro.aspx?idlibro=29556>
- Fortuño, M., y Montesó-Curto P. (2017). *Investigación en enfermería: Teoría y práctica*. Editorial Publicaciones urv
- Gaitán R. (2017). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Ecoe Ediciones.
- Gutierrez A. (2017). *Técnico Superior Sanitario de Radiodiagnóstico. Servicio de Salud de Castilla - La Mancha (SESCAM). Temario Específico Vol. I*. Editorial CEP. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Llancari, P. (2018). *El sistema de control interno de inventarios y su influencia en la gestión de la rentabilidad de la Ferretería San José Lima Metropolitana año 2017* (Tesis de grado). Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Mejía K., L. y Zambrano, M. (2020) *Impacto de la aplicación de sistemas de control interno en la efectividad empresarial de las empresas del sector de la construcción de la ciudad de guayaquil* (Tesis de grado). Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Mejía, E., Naranjo, D., y Santamaría J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Ortíz, M., y González C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Editorial UTMACH.
- Paitán, H., Vilela, J., Dueñas, M., y Delgado H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Editorial Ediciones de la U.
- Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*.
- Peinado J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Editorial Dikynson.

- Pfister J. (2009). *Gestión de la cultura organizacional para un control interno eficaz: de la práctica a las contribuciones teóricas*. Editorial Physica.
- Ramirez J. (2020). *Investigacion y educacion superior*. Editorial Lulu.
- Rojas, H. A. (2016). *Estrategias de muestreo: Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Sanz, M., Pintado, T., Sánchez, J., y Grande I. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Editorial ESIC.
- Universo, E. (2020). El Universo: Emprendimientos populares se reinventan y buscan aliados para subsistir. Diario el universo website:  
[https://www.eluniverso.com/noticias/2020/09/17/nota/7980790/emp-  
rendimientos-populares-guayaquil](https://www.eluniverso.com/noticias/2020/09/17/nota/7980790/emp-rendimientos-populares-guayaquil)
- Zamora, W. M., Ponce, T., Chávez, M., & Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de la Ciencias*, 4(4), 206-240.  
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>

## APÉNDICE

Cuestionario aplicado a las entrevistas de PYMES del Guayas.

<b><u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u></b>			
<b>PERIODO:</b>	2020	<b>ELABORADO POR:</b>	
<b>APLICADO A:</b>	PYMES GUAYAQUIL	<b>RESPONSABLE:</b>	
<b>NOMBRE:</b>			
<b>FECHA:</b>			
#	PREGUNTA	Respuestas	
<b>Componente 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1	¿Están definidos los puestos de trabajo por cada área?		
2	¿Existe un control para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?		
3	¿Considera usted, que el área contable cuenta con un personal suficiente para cumplir con los objetivos de la empresa?		
4	¿Existen manuales de proceso para actividades específicas?		
5	¿Conoce usted, si existen indicadores y medidores sobre el cumplimiento de objetivos de gestión?		
<b>Componente 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			
6	¿Conoce usted, que la empresa tiene objetivos estratégicos definidos?		
7	¿Existe mecanismos para identificar los cambios que puedan suscitarse durante el cumplimiento de los objetivos?		
8	¿Se realizan actividades que accedan el cambio de la compañía?		
9	¿Se comunica a todo el personal de la empresa sobre posibles irregularidades que suelen presentarse?		
10	¿Existe un plan de contingencia frente a un desastre natural que la afecte la empresa?		
<b>Componente 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
11	¿La empresa cuenta con un manual de procesos donde se indique cómo manejar las diferentes actividades, relacionadas a su puesto de trabajo?		
12	¿El área contable cuenta con un sistema contable óptimo para el desarrollo de las transacciones?		
13	¿Se generan reportes acerca de las actividades realizadas?		

14	¿El registro de las transacciones económicas se lo realiza de una manera correcta?	
15	¿La compañía cuenta con una política de seguridad de la información documentada aprobada?	
<b>Componente 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
16	¿Cada área desarrolla los reportes pertinentes que son requeridos por los directivos de la compañía?	
17	¿Se comunica con eficacia las tareas que cada empleado debe realizar?	
18	¿El negocio tiene mecanismos que sirven para obtener información externa de cómo es el comportamiento del mercado?	
19	¿Existen políticas que permitan la integración de la información?	
20	¿Existen canales de información para reportar quejas, sugerencias y otro tipo de información?	
<b>Componente 5: SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>		
21	¿Se realiza un monitoreo continuo por parte del administrador de la empresa?	
22	¿Se detecta y se corrigen las deficiencia e irregularidades suscitadas dentro de la empresa?	
23	¿Se da un seguimiento a las deficiencias detectadas para evitar problemáticas a futuro?	
24	¿Se comunica previamente al responsable que ocasionó las deficiencias?	
25	¿Se efectúan evaluaciones de control interno?	



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Avilés Calle, Stephanie Isabel, con C.C: # 0926559725 autor/a del trabajo de titulación: **Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 - 2020**. previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 8 marzo del 2021

f. 

Nombre: Avilés Calle, Stephanie Isabel

C.C: 0926559725



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, San Miguel Benítez, María Fernanda, con C.C: # 0923403042 autor/a del trabajo de titulación: **Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 - 2020**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 8 marzo del 2021

f. 

Nombre: San Miguel Benítez María Fernanda

C.C: 0923403042



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 - 2020.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Stepanie Isabel Avilés Calle y María Fernanda San Miguel Benítez		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	CPA. Nancy Johana Barberan Zambrano, Ph.D		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Contabilidad y Auditoría		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	marzo 8 del 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	106
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Contabilidad.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	PYME, Legalización, COSO I, NIFF, Manuales.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	<p>Las falencias en los procesos contables-administrativos que presentan las Pymes en el Ecuador son producto del desconocimiento que estas empresas poseen en cuanto a la manera en que se deben llevar los procesos, de manera que sus operaciones y gestión resulten ser eficientes, además de desconocer sobre las normas de contabilidad por las que están regidas. Es por esto que el principal objetivo de este trabajo de investigación es evaluar el sistema del control interno de los procesos contables en las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020.</p> <p>Para el cumplimiento de los objetivos se realizó un análisis del entorno en el que desenvuelven las PYMES a modo de estudio preliminar, consecuentemente se realizaron entrevistas para la obtención de información más detallada, para así evaluar sus sistemas de control e identificar las falencias por cada componente. Esto permitió la elaboración de una guía de pautas que pretende mejorar la gestión en los procedimientos de las PYMES en el contexto ecuatoriano.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-9-9381-8071)	<b>E-mail:</b> mfsanmiguelb@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Bernabé Argandoña, Lorena Carolina		
	<b>Teléfono:</b> +593-4- 3804600 ext.1635		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec">lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			