



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN
OPERATIVA DE LA EMPRESA ZAMARINO S.A. AÑO 2019”**

AUTORA:

CECILIA ESTHER VELASCO ANGULO

ASESOR

ING. CARLOS MANUEL MARTINEZ MEDINA MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2021



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN
OPERATIVA DE LA EMPRESA ZAMARINO S.A. AÑO 2019”**

AUTORA:

CECILIA ESTHER VELASCO ANGULO

ASESOR

ING. CARLOS MANUEL MARTINEZ MEDINA MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

ING. CARLOS MANUEL MARTÍNEZ MSc., Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que la CPA Cecilia Esther Velasco Angulo, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA ZAMARINO S.A. AÑO 2019**”, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, abril de, 2021

ING. CARLOS MANUEL MARTÍNEZ MEDINA MSc

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, Cecilia Esther Velasco Angulo, declaro que el perfil de trabajo de investigación con título **SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA ZAMARINO S.A. AÑO 2019** es de mi autoría, no ha sido previamente presentado para ningún proceso de formación profesional. Además, las fuentes consultadas de otros autores han sido citadas y reposan en las referencias bibliográficas de este documento. Los resultados, criterios, análisis, conclusiones y recomendaciones que surtan en lo posterior de ellas, son de total y exclusiva responsabilidad de la autora.

CECILIA ESTHER VELASCO ANGULO

AUTORA

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico a cada uno de los colaboradores que laboran y han laborado en ZAMARINO S.A. porque son parte fundamental para su trayectoria en el mercado y el sector portuario.

A mi familia y a todos quienes directa e indirectamente me han motivado para alcanzar este nuevo objetivo en mi vida profesional

Cecilia Velasco Angulo

AGRADECIMIENTO

Expreso mis sinceros agradecimientos al creador por permitirme existir en este universo, a mis padres quienes me inculcaron valores y principios para ser un buen ser humano, a mi esposo, mis hijos, familiares y amigos que siempre me han acompañado y motivado en cada uno de los proyectos académicos de mi vida.

Manifiesto también mi agradecimiento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en su Unidad de Posgrado, porque a través de su plana docente y colaboradores incentivan la formación de profesionales que permiten alcanzar días mejores. Por último, pero no por ello menos importante mi especial agradecimiento a mi asesor Ing. Carlos Manuel Martínez Medina MSc. por sus consejos, orientación y apoyo durante el desarrollo de esta investigación.

Cecilia Velasco Angulo

PRÓLOGO

El país y el mundo han experimentado eventos que han generado zozobra y temores en todos los espacios. Sectores como el portuario han tenido que adaptarse a nuevos estilos de trabajo, controles y medios comunicacionales que dan lugar a la necesidad de contar con políticas y procedimientos que permitan desarrollar las actividades operacionales de forma ágil y eficiente de acuerdo con las normativas que rigen el sector.

Es de aquí la importancia del trabajo de investigación desarrollado por la autora, ya que atiende las necesidades de controlar de forma efectiva y eficiente las actividades operativas de ZAMARINO S.A., que eviten las demoras en las operaciones, incumplimiento de las obligaciones y el mal manejo de los recursos que posee.

Llevar a cabo este estudio, requirió del análisis situacional de los mecanismos de control que pone en práctica ZAMARINO S.A. durante las operaciones. Para ello, requirió de la aplicación de entrevistas, encuestas y métodos control como el modelo COSO II para realizar un análisis pormenorizado de las dimensiones que lo componen.

Con base en lo desarrollado, la investigadora planteó conclusiones y recomendaciones a ZAMARINO S.A., además de poner a disposición de la empresa y sus lectores, un plan de acción que permita alcanzar el fortalecimiento del control interno y la seguridad razonable de las operaciones con base en el Modelo de control COSO.

Ing. Hugo Escalante A.

RESUMEN

Este trabajo de investigación consiste en la evaluación del Sistema de Control Interno en la gestión operativa de ZAMARINO S.A. empresa operadora portuaria de carga durante el año 2019, tiene un enfoque mixto, de tipo no experimental y alcance descriptivo que permitió analizar los resultados obtenidos luego de aplicar una entrevista al directivo y encuestas a 11 colaboradores. Entre los hallazgos encontrados se puede mencionar que no hay informes de evaluación sobre la gestión operativa de la empresa, no cuenta con políticas internas, objetivos trazados, ni evidencia física de los procedimientos de control. Además, luego de aplicar el cuestionario para evaluación del proceso de control interno conformado por sus cinco ambientes: Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Seguimiento. Se evidenció que el nivel de confianza de la empresa es moderado y el nivel de riesgo es bajo. Estos hallazgos pueden repercutir en las buenas prácticas de la empresa para alcanzar las metas y la rentabilidad para su crecimiento y desarrollo futuro. Por ello, se concluye que es necesario la creación de políticas, objetivos y procedimientos internos para la eficacia y seguridad razonable de las operaciones de la empresa y el buen desempeño del personal durante la prestación de los servicios a sus clientes.

Palabras clave: Control Interno, COSO, gestión operativa, nivel de confianza

ABSTRACT

This research work consists of the evaluation of the Internal Control System in the operational management of ZAMARINO S.A. port cargo operating company during 2019, has a mixed approach, non-experimental type and descriptive scope that allowed to analyze the results obtained after applying an interview to the manager and surveys of 11 employees. Among the findings found, it can be mentioned that there are no evaluation reports on the operational management of the company, it does not have internal policies, established objectives, or physical evidence of the control procedures. In addition, after applying the questionnaire to evaluate the internal control process made up of its five environments: Control, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, and Supervision and Follow-up. It was evidenced that the confidence level of the company is moderate and the risk level is low. These findings can impact on the good practices of the company to achieve the goals and profitability for its growth and future development. Therefore, it is concluded that it is necessary to create internal policies, objectives and procedures for the reasonable efficiency and security of the company's operations and the good performance of the personnel during the provision of services to its clients.

Keywords: Internal Control, COSO, operational management, confidence level

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I.....	19
1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	21
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	22
1.3.1 Formulación del problema.....	22
1.3.2 Sistematización del problema.....	22
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	22

1.5	OBJETIVOS	23
1.5.2	Objetivos específicos.....	23
CAPÍTULO II		25
2.	MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	26
2.1.1	Las pequeñas y medianas empresas Pymes y el control.....	26
2.1.2	Control.....	27
2.1.3	Sistema de control interno y su evolución.....	27
2.1.4	Riesgo su definición y condiciones de evaluación.....	29
2.1.5	Gestión operativa en el servicio portuaria	30
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	31
2.2.1	Control Interno su importancia y objetivo.....	31
2.2.2	El Control Interno como instrumento de control empresarial	33
2.2.3	Componentes del Control Interno según el COSO.....	34
2.2.4	El Modelo COSO como sistema de control de riesgos en las empresas	36
2.2.5	Clasificación del riesgo	38
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	39
2.3.1	Constitución de la República.....	39
2.3.2	Normas de regulación de puertos	39
2.3.3	Control interno.....	40
2.3.4	Norma Internacional de Auditoría 315.....	40

<i>CAPÍTULO III</i>	41
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	
43	
3.3.1 Población y muestra.....	43
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	45
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	46
3.5.1 Información primaria.....	46
3.5.2 Información Secundaria.....	46
3.5.3 Información Terciaria.....	46
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	47
<i>CAPÍTULO IV</i>	48
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
4.1 DETERMINACIÓN DE LOS CONTROLES INTERNOS Y SU APLICACIÓN	
EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA ZAMARINO S.A.	49
4.1.1 Informe de entrevista realizada al representante legal de la empresa	
ZAMARINO S.A.	49
4.1.2 Informe de la encuesta realizada al personal administrativo y operativo de la	
empresa ZAMARINO S.A.	52

4.2 INVESTIGACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE LA EMPRESA ZAMARINO S.A.	60
FASE I. Planificación.	61
4.3 PLAN DE GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO Y SEGURIDAD RAZONABLE DE LAS OPERACIONES DE ZAMARINO S.A.	81
CAPÍTULO V	84
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
5.1 Conclusiones.....	85
5.2 Recomendaciones	86
REFERENCIAS	87
ANEXOS	91
Anexo 1	91
Anexo 2	92
Anexo 3	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de riesgo y confianza	38
Tabla 2 Colaboradores	43
Tabla 3 Personal fijo ZAMARINO S.A.....	44
Tabla 16 Plan de mejora basado en análisis COSO	82
Tabla 17 Plan de mejora basado en análisis COSO	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Planes y objetivos de la empresa	52
Figura 2 Misión de operaciones	53
Figura 3 Conocimiento de actividades operaciones.....	53
Figura 4 Evaluación de gestión operativa	54
Figura 5 Procedimiento en accidentes de trabajo.....	54
Figura 5 Acciones que eviten riesgos	55
Figura 7 Participación en capacitaciones	55
Figura 8 Condiciones contractuales del personal	56
Figura 9 Cumplimiento de pago al personal	56
Figura 10 Beneficios laborales del personal	57
Figura 11 Beneficios laborales del personal	57
Figura 12 Control en operaciones	58
Figura 13 Fases de control	60
Figura 14 Organigrama de la empresa	63
Figura 15 Diagrama de confianza	80

INTRODUCCIÓN

Las empresas experimentan múltiples riesgos durante su trayectoria en el mercado, sean estos por causa de la competencia, la internacionalización de los mercados, las innovaciones en los sistemas de negociación o los acelerados avances tecnológicos, con los requieren adaptarse para alcanzar el éxito.

Es ante ello, que deben contar con controles adecuados, trabajo planificado y participación activa entre los directivos y colaboradores de las organizaciones, para alcanzar el cumplimiento de las responsabilidades y la independencia de las unidades que participan en ella.

La gestión de una empresa es medida en función de la participación en el mercado y la rentabilidad que generan a sus beneficiarios. Por ello, es necesario aplicar técnicas probadas de control que permitan desarrollar con eficiencia y eficacia las operaciones de la organización para que estas sean fiables en función del giro del negocio.

Ante lo expuesto, llevar a cabo una evaluación a los procesos de control interno en la empresa Operadora de Carga ZAMARINO S.A., da la oportunidad de conocer la situación real en cuanto al uso adecuado de los recursos y niveles de productividad que se llevaron a cabo durante el año 2019, lo que permitió plantear alternativas de mejoras en su gestión operativa y que se detallan en cinco capítulos que se detallan a continuación:

En el capítulo I: Se ha desarrollado el Marco Contextual de la investigación donde permite al lector ubicarse en el espacio y lugar de estudio, así como también de la situación actual de la problemática, de las interrogantes que se plantearon, los objetivos a ser alcanzados y las razones que justificaron la necesidad de llevarlos a cabo este estudio.

En el capítulo II: Se fundamenta por las bases teóricas de investigación que dan paso a profundizar en el conocimiento científico y a las aproximaciones en otros espacios donde se hayan realizado investigaciones de esta naturaleza, así como los aspectos legales que este campo de estudio exige; incluye la Fundamentación Conceptual, Teórico y Legal.

El capítulo III: Contiene la metodología de la investigación donde se enuncia el tipo de investigación que se realizó, los métodos aplicados, las técnicas utilizadas, población y muestra que fue razón de estudio, así como también los instrumentos aplicados a los sujetos de investigación. Con la finalidad de dar sustentos a otros apartados, se hace un detalle del proceso constructivo del marco teórico y el procedimiento para la recolección de la información y el análisis de los resultados.

El capítulo IV: En este apartado se hace una descripción minuciosa de los resultados obtenidos y que dan respuesta a cada uno de los objetivos planteados a través del análisis de los mismos en cada fase de la evaluación.

El capítulo V: Comprende las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con el orden de los resultados a partir del cumplimiento de cada objetivo específico en la evaluación de control interno realizada en la empresa sujeto de estudio.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Sin continuo crecimiento y perseverancia, palabras como mejora, logro y éxito no tienen significado.

Benjamín Franklin

1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

ZAMARINO S.A. es una empresa Operadora Portuaria de Carga que funciona desde 1997 en el Puerto Comercial de Esmeraldas, brinda servicios de provisión de personal de estiba, trinca, caberos, amarre y desamarre para el embarque y desembarque de mercaderías que arriban por este puerto.

Por ser una Operadora Portuaria de Carga, es regulada por la Autoridad Portuaria de Esmeraldas (APE) y la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo-Fluvial (SPTMF) así como también por la Superintendencia de Compañías Bancos y Seguros, el Servicio de Rentas Internas entre otros, por ser un organismo societario.

Para llevar a cabo las actividades propias del giro del negocio, la empresa cuenta con un Departamento de Operaciones que es el encargado de realizar la programación y gestión del embarque y desembarque de la mercadería, de acuerdo con la planificación asignada durante la permanencia de la nave.

Además, al ser una actividad sujeta a los cambios y riesgos propios del sector portuario, debe adaptarse a los nuevos modelos de operación y negociación debiendo integrar mecanismos de administración y comunicación adecuados así como también del control de sus recursos, para que sean utilizados de manera razonable bajo políticas y normas que vayan en busca de cumplir los objetivos en común de la organización.

Es ante esta situación, que se considera pertinente que ZAMARINO S.A. cuente con un adecuado y efectivo sistema de control interno que le permita identificar si los procedimientos de evaluación que se llevan a cabo se ajustan a las necesidades de la empresa y si están incidiendo en el buen funcionamiento de esta.

Por lo tanto, se ha considerado pertinente evaluar el sistema de control interno que se lleva a cabo en las operaciones portuarias de ZAMARINO S.A. así como el cumplimiento de los procedimientos normativos que muestren la eficiencia y eficacia de los ambientes de autocontrol, para determinar acciones que disminuyan los riesgos y contribuyan a la toma de decisiones en la gestión operativa de la empresa para su permanencia en el mercado. Por tanto, a continuación se presenta la situación actual del problema de estudio.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En la ciudad de Esmeraldas existen tres empresas que prestan los servicios de atención a la carga y las exigencias en cuanto a la eficiencia y efectividad del servicio cada vez es mayor entre los demandantes. Esto está dado, por cuanto sus clientes directos son líneas internacionales que rigen con sistemas de certificación internacional para el control de calidad y trasladan su exigencia a la operación de la carga.

Con base en lo expuesto, ZAMARINO S.A. debe tomar acciones que permitan mantenerse competitivos en el mercado para la atención de las naves, manteniendo procesos, ambientes y riesgos bien definidos, que estén basados en normas de control interno que aporten condiciones de seguridad razonable y permitan alcanzar los objetivos de la organización. Por lo tanto, se ha planteado una interrogante que se detalla a continuación y que se plantea resolver.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Formulación del problema

¿De qué manera el sistema de control interno influye en la gestión operativa de la empresa ZAMARINO S.A en el año 2019?

1.3.2 Sistematización del problema

¿Qué controles internos se aplican a los procesos operativos de la empresa?

¿Cómo se evalúan los procesos de control interno y riesgo en las actividades operativas de la operadora portuaria?

¿Qué gestiones de control interno y seguridad razonable son necesarios para el fortalecimiento de los controles en las operaciones de la carga?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Gestión operativa

ÁREA: Control Interno

LÍNEA: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas

LUGAR: Esmeraldas - Esmeraldas

TIEMPO: Enero a Abril 2021

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Evaluar el sistema de control interno en la gestión operativa de la empresa ZAMARINO S.A año 2019

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar los controles internos que se aplican en los procesos operativos de la empresa
- Investigar los procesos de control interno y el riesgo en las actividades operativas de la empresa
- Establecer un plan de gestión para el fortalecimiento del control interno y seguridad razonable de las operaciones de carga de la empresa.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se justifica: porque las empresas que tienen un buen sistema de control en las operaciones de embarque y desembarque tienen efectos positivos en los resultados por cuanto el perfeccionamiento continuo de las actividades hace más eficiente la calidad de los servicios que brinda.

La falta de un sistema de control interno adecuado pone en riesgo la confiabilidad de los resultados de las diferentes áreas y la buena marcha de la empresa, indistintamente que sea grande, mediana o pequeña.

Del mismo modo, con base en la Constitución de la República del Ecuador su art. 283 el sistema económico de la nación es social y solidario, estando integrado por organizaciones económicas del sector público, privado, mixtas y de la economía popular y solidaria. Además, el máximo órgano de asesoramiento y regulación de las actividades privadas del sector portuario es la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo-Fluvial (SPTMF) que vela por el buen funcionamiento de las empresas para su control.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Vive como si fueras a morir mañana. Aprende como si fueras a vivir por siempre”

Mahatma Gandhi

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

La fundamentación conceptual es el apartado que permite plasmar las teorías y conceptos que se relacionan con la investigación y que permiten precisar las corrientes de pensamiento de los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Con ello, el investigador logra profundizar en diferentes fuentes que le permiten dilucidar dudas y resolver interrogantes que se ha planteado en la investigación y que han dado paso para que a continuación derivar fuentes de gran interés para la investigación.

2.1.1 Las pequeñas y medianas empresas Pymes y el control

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2012) afirma que las pequeñas y medianas empresas identificadas como Pymes, son importantes agentes sustanciales en la economía del país, estas aportan empleo y recursos que tributan al presupuesto del estado para su financiamiento y representan aproximadamente el 90% de las empresas del país.

Usualmente las pequeñas y medianas empresas de acuerdo con Deloitte (2020) no siempre mantienen un sistema de administración bien definido, conllevando esto a acciones empíricas al momento de tomar decisiones, lo que puede incurrir en costos financieros, mal manejo de recursos e incumplimientos normativos que pueden generar un pasivo contingente.

Al ser este sector un motor tan importante en la economía de un país requiere que se impulse la incorporación de controles que minimicen los riesgos en sus procesos productivos, comerciales, administrativos y contables para su permanencia en el mercado.

2.1.2 Control

Al control se lo identifica como acciones las dinámicas inmersas en las actividades, operaciones y procesos de la empresa, que tiene como objetivo alertar, detectar y orientar los riesgos para tomar correctivos a las desviaciones que impidan alcanzar los planes (Flores & Pozo, 2012). Por ello, contempla las fases del proceso administrativo como son la planeación, organización, dirección y administración, que son fundamentales para el alcance de los objetivos de la organización (Guevara, 2015).

Esto guarda relación con lo que indica Estupiñán (2015), definiendo al control interno corresponde el plan organizacional que incluye los métodos y procedimientos para brindar seguridad razonable que permitan lograr la efectividad y eficiencia de las operaciones, información financiera y cumplimiento de normas y leyes de control. Por ello, una efectiva acción de control interno en la organización proporciona seguridad razonable para la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de los procesos normativos (Mantilla S. , 2005).

2.1.3 Sistema de control interno y su evolución

El sistema de control interno que se ponga en práctica en la organización está muy ligado a las expectativas que tienen los directivos y administradores que permitan dar seguridad para el logro de los objetivos esperados.

De acuerdo con Mendoza y Bayón (2019), el sistema de control interno es parte que integra los sistemas contables, financieros, planeación y operación del negocio, por lo cual abarca las condiciones legales y normativas que permitan desarrollar las operaciones

con eficacia y eficiencia a través de un adecuado control de las actividades económicas que dan razón a que la dirección de la empresa busque alcanzar sus objetivos.

Para un adecuado cumplimiento, Pírela (2005) manifiesta un sistema de control interno debe poseer:

El sistema de control interno debe ser un conjunto armónico conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que utilicen para realimentar su ciclo de operaciones. (p. 489)

El control interno ha evolucionado en la medida en que las estructuras empresariales han cambiado por cuanto buscan mejorar el desempeño y alcanzar con eficacia los objetivos de la organización, así como cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias que le resulten aplicables en el sector y para ello han requerido escalar a sistemas de control que han evolucionado en diferentes generaciones para que las organizaciones sean más eficientes (Mantilla & Mantilla, 2013).

Hace más de una década el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido en el ámbito de control como COSO, establece las principales directrices para implementar sistemas de evaluación de la gestión y control interno de las empresas. COSO (1992, citado en Mantilla y Mantilla, 2013) define al control interno como “un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p. 4).

De acuerdo con Mantilla y Mantilla (2013) se han publicado 3 generaciones de esta herramienta y se realiza un detalle a continuación de cada una de ellas:

- a) COSO I inició con acciones en 1992, este involucra 5 componentes del control interno identificados como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión monitoreo.
- b) El COSO II publicado en 2004, pero entrando en vigencia a partir de enero 2005 como standard que da cumplimiento a la sección 404 de la ley Sarbanes-Oxley, por tanto, se prepara un resumen del E.R.M. y se lo identifica también como COSO ERM, este proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión del riesgo, así como una mayor responsabilidad y protagonismo de labor de la auditoría en las empresas, desde una perspectiva de asesoría a las administraciones de la organización, convirtiéndose en un valor agregado a las funciones del auditor interno.
- c) COSO III publicado en 2013 corresponde a los procesos llevados a cabo en la empresa con la finalidad de proporcionar un mayor grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con las operaciones, la información y el cumplimiento. Los componentes que contiene esta versión corresponden a: a) Ambiente de control, b) Evaluación de Riesgos, c) Actividades de control, d) Información y comunicación y e) Actividades de supervisión o monitoreo.

2.1.4 Riesgo su definición y condiciones de evaluación

De acuerdo con Cubero (2009) riesgo corresponde a:

Cualquier evento futuro incierto que puede obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos, operativos y financieros de la organización, es decir es todo evento, que de hacerse realidad, impedirá o comprometerá el logro de los objetivos o metas establecidas en la entidad. Es la probabilidad de ocurrencia o no de un hecho (pág. 53).

Es por lo que, los Riesgos Estratégicos pueden invalidar el logro de las metas estratégicas de la organización. Así como también los de Operaciones que pueden conducir a tener pérdidas inesperadas por causa de errores humanos o del ineficiente sistema de control de la organización, o los riesgos legales dados por el incumplimiento de las regulaciones y obligaciones legales que ponen en riesgo la integridad, efectividad y eficiencia de la empresa (Deloitte, 2020).

2.1.5 Gestión operativa en el servicio portuaria

De acuerdo con Gimbert (2017), la gestión operativa corresponde a las actividades que se desarrollan día a día y que forman parte directa del giro del negocio, actividad que requiere de un fundamental control por cuanto depende de este sector la rentabilidad y permanencia del mercado en relación con la satisfacción de los clientes.

Por ello esta actividad suele ser reactiva, por cuanto se debe enfrentar los problemas que van surgiendo para tomar decisiones inmediatas de acuerdo con el sector que se desarrolla y para este caso de estudio es el sector portuario, que de acuerdo con la Cámara Marítima del Ecuador CAMAE (2018), corresponde a los servicios se proveen las Operadoras Portuarias de Carga OPC en torno a las actividades que desarrolla en las terminales

portuarias para facilitar y darle fluidez al tráfico portuario a través de la manipulación de la carga para ser embarcada o desembarcada en los buques que arriban a los puertos

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Control Interno su importancia y objetivo

Corresponde a la planificación que tiene la organización para el desarrollo de sus actividades y en el que se contemplan los métodos y medidas a coordinar que permitan salvaguardar los activos de forma confiable para promover la eficiencia de las operaciones adheridas a las políticas de la empresa (Perdomo, 2004). De acuerdo con Deloitte (2020) el control interno tiene como propósito resguardar los recursos que tiene la empresa, evidenciar desviaciones del cumplimiento de los objetivos de manera oportuna y evitar la existencia de pérdidas causados por fraudes o negligencia.

Esto guarda relación con lo que menciona Baquero (2013); De Lara (2011) y Manco (2014) por cuanto definen al control interno como ese conjunto de procedimientos y métodos que forman parte del plan de la organización para asegurar de manera que los registros contables se lleven de manera adecuada conforme las directrices normativas correspondientes y así asegurar los activos de la empresa, con el objeto de:

- a) salvaguardar los recursos contra fraude y evitar que haya pérdidas por ineficiencia
- b) promover la exactitud y confiabilidad de la información.
- c) incentivar al uso y acatamiento de las políticas de la empresa; y,
- d) calificar en todas las áreas, la eficiencia de las operaciones.

Esto permite comprender por qué los objetivos del Control Interno, de acuerdo con Estupiñán (2006) al igual que, Mantilla y Mantilla (2013) incurren en:

- La eficiencia y efectividad de las actividades que se desarrollan de acuerdo con los objetivos de desempeño.
- La confiabilidad de contar con información financiera y directiva de manera oportuna y completa.
- El cumplimiento de las leyes y normas que regulan la aplicabilidad de las actividades de la empresa.
- El sistema de evaluación se ajuste a las necesidades de la empresa.
- El registro y manejo de la información debe ser correcta y oportuno
- La aplicación de políticas y crear un ambiente de autocontrol.

De acuerdo con Manco (2014), la importancia del control Interno está relacionado con la seguridad que brinda a los sistemas contables, financieros, administrativos y operativos de la empresa, por cuanto permite detectar las irregularidades y errores que se dan en todos los niveles, por ello se deben tomar acciones preventivas o de detección para llevar a cabo acciones oportunas de solución.

Es por ello la necesidad que la empresa establezca sistemas de control que se ajusten a su realidad ya sea por su tamaño, línea de negocio o las expectativas de los administradores en cuanto qué quieren de la empresa en un futuro para escoger un sistema de control interno adecuado a su estructura para medir la eficiencia y productividad de la empresa, de esta manera será más confiables sus estados frente a posibles fraudes y/o errores; además del aprovechamiento adecuado de los recursos disponibles para su funcionamiento.

2.2.2 El Control Interno como instrumento de control empresarial

En la investigación realizada por Alvarado (2018) en los procesos administrativos y financieros de la Pyme Cooperativa de Ahorro y Crédito “El sol de los Andes” (Ecuador) pudo encontrar a través de una auditoría integral que el personal que labora a excepción del contador es un funcionario que no tiene preparación en el área económica, ni administrativa o afines. Su perfil tiene relación directa con la educación, además no se han designado las funciones de manera adecuada, no existe un manual de funciones y reglamento interno, por lo cual recomiendan realizar capacitaciones para los directivos y el personal, así como también la creación de una normativa que rija para el buen funcionamiento de la cooperativa.

Otro estudio relacionado es el desarrollado por Mendoza y Bayón (2019) en el que resaltan que las Pymes en Latinoamérica especialmente en Ecuador han alcanzado un peso significativo; sin embargo fracasan a corto plazo. A través de un estudio cualitativo, con fundamento analítico y de interpretación documental pudieron concluir que es necesario que integren en su control interno una concepción sobre la necesidad de la coexistencia equilibrada entre el beneficio individual y social, para con ello construir relaciones de producción, de intercambio y de cooperación que propicien la eficiencia y calidad de los bienes y servicios.

En el estudio realizado por Cedeño-Choéz (2016) para llevar a cabo una auditoría integral al componente Activos Fijos Depreciables en TUNASERV Servicios Portuarios S.A. en Manta, con la finalidad de verificar la razonabilidad de los saldos y el cumplimiento de procedimientos, luego de realizar el estudio detectó que no hay políticas definidas para el manejo de los bienes y existen problemas en el nivel

jerárquico para tomar decisiones, por lo cual recomiendan llevar a cabo un plan de capacitación de los colaboradores para mejorar su desempeño.

En el estudio de Álvarez, Zurita y Álvarez (2020) aplicado la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. para evaluar el sistema de control interno de los procesos administrativos y financieros y poder identificar qué riesgos tiene la empresa cómo ha dado cumplimiento a los objetivos, a través de un estudio explicativo, basado en un enfoque mixto, pudo notar la falta de procedimientos y políticas en las áreas investigadas y el incumplimiento de procesos para un control interno efectivo, por ello recomendaron la necesidad de llevar a cabo, un plan de mejoramiento permanente al sistema de control interno de la empresa.

2.2.3 Componentes del Control Interno según el COSO

A continuación con base en COSO (2013); Estupiñán (2006) al igual que Mantilla y Mantilla (2013) se describe en qué consiste cada uno de los componentes del COSO en su última versión de 2013.

2.2.3.1 Ambiente de Control

Está compuesto por un conjunto de normas, manuales, procesos, estructuras, lineamientos, políticas, filosofía de los directivos y de la alta gerencia, que influyen en la forma de realizar las operaciones y estimar los riesgos. Además corresponde en este ambiente también los valores éticos de la organización.

2.2.3.2 Evaluación de Riesgos

El riesgo es la posibilidad de experimentar un efecto y este afecte negativamente al logro de los objetivos de la empresa, pudiendo ser por efectos internos o externos. Evaluar los riesgos, involucra llevar a cabo procesos dinámicos que estarán en función de los niveles ya establecidos de tolerancia y que darán pautas para gestionarlos.

2.2.3.3 Actividad de Control

Las actividades de control son llevadas a cabo en todos los niveles de la organización y están basadas en las políticas, procedimientos y normativas que permitan garantizar el cumplimiento de las instrucciones de las direcciones para mitigar los riesgos en la organización que también pueden estar dados por el nivel tecnológico.

2.2.3.4 Información y Comunicación

La información es vital y relevante en la dirección y todos los niveles para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y sobrellevar el logro de sus objetivos. La comunicación e información de calidad está dada por las fuentes internas y externas porque que permite compartir y obtener información necesaria que apoya el funcionamiento del control interno.

2.2.3.5 Supervisión y Seguimiento

El seguimiento y evaluación del cumplimiento del control interno, es fundamental para evidenciar si están ejecutándose de manera adecuada para con ello valorar aquellos descubrimientos que contribuyen a las mejoras y comunicar de manera adecuada las deficiencias para informar a la alta gerencia para los correctivos.

2.2.3.6 Elementos del sistema de control interno

Los elementos del control interno de acuerdo con Estupiñán (2006) está conformados por cuatro que se detallan a continuación:

a) Elemento de organización

Es necesario contar con un plan claro de las funciones, donde se identifiquen las líneas de autoridad y responsabilidad en cada una de las áreas en relación con los colaboradores de la organización.

b) Elementos, sistemas y procedimientos

Corresponde a la existencia de un adecuado sistema del manejo de registros, autorizaciones previas y procedimientos seguros para el registro de los resultados financieros.

c) Elementos de personal

Existencia de prácticas sanas y seguras del manejo de personal que incluyan el conocimiento de los perfiles, del cumplimiento de las capacitaciones, experiencia requerida para el cargo con funciones claramente definidas.

d) Elementos de supervisión

Objetividad en la supervisión del cumplimiento de las operaciones a través de una auditoría independiente para una opinión objetiva.

2.2.4 El Modelo COSO como sistema de control de riesgos en las empresas

En Colombia, realizó un estudio Castañeda (2014) a tres empresas del sector confección de la ciudad de Medellín, de tipo analítico y descriptivo con el fin de evidenciar la contribución del sistema de control interno al logro de los objetivos de estas empresas aplicando el Modelo COSO, pudieron encontrar que las mi pymes no cuentan con un

código de conducta formal, sin embargo, demuestra compromiso hacia el comportamiento integral y ético lo que permitiría que acciones de mejoras faciliten mejorar las condiciones que propicien un ambiente de control efectivo.

En cambios en el estudio de Fernández y Petit (2009) realizó un estudio de procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, a través de una investigación descriptiva de campo aplicado a 15 sujetos del área de administración, finanzas y auditoría, encontró que los procedimientos administrativos y contables de control interno aplicados por estas empresas a sus cuentas por cobrar no estaban llevados de manera eficiente.

En el estudio realizado por Beltrán (2006), sobre la a pequeña y mediana empresa pudo evidenciar que estas representan cerca del 92% de las empresas legalmente constituidas en Ecuador, además pudo encontrar que la falta de políticas coherentes por parte del Estado y el deficiente manejo de ellas, han conllevado que su perduración en el mercado sea limitada y con altos riesgos de sostenibilidad, por lo que sugieren aplicar metodologías de gestión para que mejoren su eficiencia y competitividad.

Otro estudio a citar es el de Hidalgo (2019) al Evaluar el sistema de control interno en almacenes AB Construcciones S.A., aplicando el modelo COSO, con el objetivo de evaluar la eficiencia del proceso de control interno y determinar los riesgos y debilidades que existen, entre los hallazgos se pudo encontrar que no cuentan con un buen ambiente de control, existen riesgo y la gerencia no aplica actividades de control, por lo que concluyen en la necesidad de plantear alternativas que mejoren el control y mitiguen los riesgos.

2.2.5 Clasificación del riesgo

De acuerdo con el IFAC (2013) y Estupiñán (2015) el riesgo se puede clasificar de acuerdo con la perspectiva con la que se analice y puede ser:

2.2.5.1 Riesgo Inherente. - Corresponde a aquellos errores significativos en la organización en relación con la naturaleza y el giro del negocio y pueden corresponder a la información, operaciones, sistemas o programas independientemente del sistema de control que se utilice.

2.2.5.2 Riesgo de Control. - Corresponde a los riesgos que se producen cuando los sistemas de control que están en uso no previenen ni detectan errores en las operaciones de la empresa.

2.2.5.3 Riesgo de Detección. - Hace referencia a aquellos riesgos significativos que no sean detectados por el auditor interno

Al momento de evaluar los riesgos, su análisis es inversamente proporcional al nivel de confianza. Por lo tanto, a mayor riesgo, menor confianza; pudiendo ser evaluado en escala de Alto, Moderado y Bajo de acuerdo a la siguiente Tabla 1.

Tabla 1

Niveles de riesgo y confianza

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderada
76% - 95%	Alto	Bajo

Elaborado por: autora

Fuente: (Estupiñán, Control interno y fraudes análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales , 2015)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Este trabajo de investigación se fundamentará en leyes, reglamentos y normas que regulan al sector portuario y dan sustento al análisis de los resultados que se obtengan, como son: Constitución del Ecuador, Ley de Puertos, Normas de Control Interno.

2.3.1 Constitución de la República

La Constitución de la República del Ecuador en su art. 283 el sistema económico de la nación es social y solidario y está integrado por organizaciones económicas del sector público, privado, mixtas y de la economía popular y solidaria. En cuanto al Art 284 indica que la política económica ecuatoriana cuenta con varios objetivos principales, uno de ellos es asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional. Además, el Art. 300 sobre los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria que tienen control tributario (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.3.2 Normas de regulación de puertos

Las normas que regulan los servicios portuarios en el territorio ecuatoriano, en su Art. 10 menciona que los servicios no portuarios. Corresponde a aquellos que son prestados por personas naturales o jurídicas contratadas que las contratan los armadores, sus agentes o representantes para atender los requerimientos de toda índole a los barcos en el área portuaria; están obligados a cumplir las normas de seguridad portuaria y marítima. Otro artículo para citar es el Art. 13 donde indica sobre la obligatoriedad de mantener de forma visible al público el precio de los servicios portuarios que prestan las empresas calificadas. Por último Art. 14 en relación de la responsabilidad que tienen las agencias

navieras y operadoras portuarias dentro del recinto en cuanto a los ingresos y salidas del personal que realiza las actividades durante la operación en el puerto (NRSPE, 2016)

2.3.3 Control interno

En la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado (NCICGE, 2014) Art.-100-01 El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. (p. 3)

2.3.4 Norma Internacional de Auditoría 315

Las Normas de Auditoría 315, con la finalidad de valorar los riesgos e incorrecciones materiales debido a errores o fraudes en cuanto al control interno, se considerarán los términos que la norma establece en cuanto a: a) Afirmaciones, (b) Riesgo de negocio (c) Control interno, (d) Procedimientos de valoración del riesgo y (e) Riesgo significativo (NIA, 2005)

2.3.4.1 NIA 402-01 Responsabilidad del Control

La norma internacional de auditoría 402 (NIA, 2005), expone la responsabilidad del auditor del usuario de obtener la suficiente y apropiada evidencia de auditoría cuando la entidad usuaria emplea los servicios de una o más organizaciones de servicios. Muchas entidades contratan los servicios de organizaciones para la realización de tareas específicas a las operaciones de negocios de la entidad. (p. 1)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Vive como si fueras a morir mañana. Aprende como si fueras a vivir por siempre”

Mahatma Gandhi

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se fundamenta en Hernández, Fernández y Baptista (2014), tiene un enfoque mixto por cuanto permite observar y analizar los datos de tipo descriptivo, debido a que busca recoger información específica para analizar los datos secuenciales, sobre el cumplimiento de los procesos operativos que se realizan en la empresa durante la operación de la carga.

Además, es de tipo no experimental, por cuanto durante su análisis no fue necesario la manipulación de variables porque los datos fueron tomados en su espacio natural y en un tiempo determinado.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Para plasmar los objetivos planteados en esta investigación, fue necesario poner en práctica los siguientes métodos:

3.2.1 Inductivo. Este método permitió obtener datos sobre los hechos específicos que dieron respuesta al estudio, partiendo de análisis particulares que fueron relacionados con los aspectos generales de la problemática de estudio.

3.2.2 Deductivo. Por cuanto fue posible estudiar aspectos generales en cuanto a las normativas y conceptualizaciones de control interno que fueron relacionados con los aspectos particulares de la empresa que fueron razón de estudio.

3.2.3 Analítico. Debido a que permitió analizar la información obtenida a través de las entrevistas hechas al personal directivo, administrativo y operativo involucrados en el proceso de las operaciones en la empresa.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población y muestra

La presente investigación se realizó en el cantón Esmeraldas sector portuario en la empresa ZAMARINO S.A. objeto de estudio de acuerdo con el siguiente detalle:

3.3.1.1 Población

La población finita corresponde a 22 colaboradores que actualmente laboran en ZAMARINO S.A. entre personal fijo y eventual como se detalla en la tabla 2

Tabla 2

Colaboradores

ÁREA ADMINISTRATIVA	
COLABORADORES No.	
Gerente	1
Asistente administrativa	1
Asistente financiero	1
TOTAL ÁREA ADMINISTRATIVA	3
ÁREA DE OPERACIONES	
COLABORADORES No.	
Jefe de Operaciones	1
Jefe de Bahía	4
Personal de estiba	14
TOTAL ÁREA DE OPERACIONES	19
TOTAL COLABORADORES	22

Fuente: ZAMARINO S.A.

Elaborado por: Autora

3.3.1.2 Muestra

Para efectos del estudio, se aplicó un muestreo no probabilístico por cuota fundamentado en Morales (2012) por cuanto el personal que es sujeto a la toma de información para esta investigación es el personal fijo y con mayor frecuencia de contratación y se detalla en la tabla 3

Tabla 3

Personal fijo ZAMARINO S.A.

ÁREA ADMINISTRATIVA	
COLABORADORES No.	
Gerente	1
Asistente financiero	1
Asistente administrativa	1
TOTAL ÁREA ADMINISTRATIVA	3
ÁREA DE OPERACIONES	
COLABORADORES No.	
Jefe de Operaciones	1
Jefe de Bahía	4
Personal de estiba	4
TOTAL ÁREA DE OPERACIONES	9
TOTAL COLABORADORES	12

Fuente: ZAMARINO S.A.

Elaborado por: Autora

3.3.2 Técnicas de investigación

Para el presente estudio se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos que sirvieron para la recolección de datos y dar cumplimiento a los objetivos.

Observación: Se usó esta técnica para hacer seguimiento a los procesos operacionales en cuanto al cumplimiento normativo.

Entrevista: Se utilizó para la recolección de datos con base en preguntas estructuradas, que dieron paso para establecer el diálogo con los entrevistados.

3.3.3 Instrumentos de Investigación

Para el presente estudio fue necesario utilizar los siguientes instrumentos fundamentales para recolección de datos y el logro de los objetivos.

Ficha nemotécnica: Se usó este instrumento para recolectar datos acerca de los procesos operativos y normativos que se llevan a cabo en las operaciones de la empresa.

Cuestionario: Está compuesto de un cuestionario estructurado con doce preguntas dirigido al representante legal y otro de doce preguntas para el personal operativo y administrativo, mediante la aplicación de un cuestionario que permiten llevar a cabo la entrevista.

Además se aplicó el Cuestionario para Evaluación del Proceso de Control Interno tomado de (Virtual Universidad Salesiana, s.f.)

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de cumplir los objetivo del estudio se construyó un Marco Teórico el que consistió en revisar información conceptual en cuanto a Control Interno se refiere y los sistemas de control que permiten realizar las evaluaciones como son el COSO I , II y III.

Además se analizaron estudios relacionados que se han llevado a cabo en cuanto a control interno se refiere. Con la finalidad de fundamentar la investigación, se citaron artículos de la Constitución de la República del Ecuador, las Normas que rigen el sector portuario,

las que a Control Interno se refiere y todas aquellas que permitieron desarrollar un trabajo con calidad en relación con el problema a investigar.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de la información fue necesario contar con información primaria, secundaria y terciaria de acuerdo con el siguiente detalle:

3.5.1 Información primaria

Las técnicas utilizadas para la recolección primaria fueron: la entrevista estructurada que se aplicó al personal del área operativa de la empresa. Además de la observación que permitió evidenciar de manera directa los procesos operacionales y documentales que se cumplen durante la operación.

Además de ello, se aplicó el cuestionario de control interno en sus cinco ambientes: Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Seguimiento.

3.5.2 Información Secundaria

Se encuentra respaldada por los textos, las leyes y reglamentos del marco normativo que rigen para el control de las operaciones portuarias y de control interno.

3.5.3 Información Terciaria

Se realizó la revisión de artículos científicos publicados en portales bibliográficos como Dialnet, Scielo, Redalyc, AECA, Google Académico y otros buscadores.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para llevar a cabo esta investigación se realizó un levantamiento de datos en relación con los procesos normativos que se llevan a cabo en las operaciones de la empresa, que permitieron procesar la información primaria de la recolección de datos y su análisis. Además, fue necesario el uso de la herramienta informática Microsoft Word y Excel.

En vista que el estudio se realizó en la empresa ZAMARINO S.A., la administración concedió el permiso respectivo para la toma de información y previo al levantamiento de esta, se solicitó el consentimiento a cada uno de los colaboradores de la organización.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La riqueza es a menudo el resultado de un estilo de vida de trabajo duro, perseverancia, planificación y, sobre todo, autodisciplina

Thomas J. Stanley

4.1 DETERMINACIÓN DE LOS CONTROLES INTERNOS Y SU APLICACIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA ZAMARINO S.A.

Para dar cumplimiento al primer objetivo, fue necesario aplicar una entrevista al Gerente General y a sus funcionarios para conocer qué sistema de control interno ponen en práctica la empresa ZAMARINO S.A. durante el desarrollo de las actividades operativas de embarque y desembarque de la carga.

4.1.1 Informe de entrevista realizada al representante legal de la empresa ZAMARINO S.A.

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. ¿Cuál es la línea principal de operaciones que realiza la empresa?	<i>La empresa realiza como actividad principal el embarque y desembarque de la carga que arriba o se exporta en los barcos a través del Puerto Comercial de Esmeraldas.</i>	La actividad de la empresa es el embarque y desembarque de carga de los buques
2. ¿Lleva la empresa un control interno de los servicios que presta?	<i>Se realiza un control en cada atención y manipulación de carga que se realiza en los buques. Para ello, se planifica el tiempo estimado de operación y actividades a desarrollar durante el embarque/desembarque.</i>	La empresa no cuenta con mecanismos de control para todas las áreas.
3. ¿Qué tipo de control se realiza a las operaciones en la empresa?	<i>En la empresa no se aplica modelo específico para realizar el control de las actividades, lo que se hace es controlar que se cumpla con las actividades operativas que satisfagan a los clientes y las administrativas-financieras de acuerdo con lo que exigen los organismos de control.</i>	Solo se controla las actividades operativas de manipulación de la carga.

4. ¿Cómo se realiza la planificación de la operación?	<i>Las Agencias Navieras, son los representantes de los dueños de la carga dentro del recinto portuario. Ellos informan los buques que tienen planificado su arribo y las características de la carga a manipular. Con ello, se procede a planificar el tiempo estimado de la operación, el número de personas a requerir y los trámites a cumplir.</i>	Se planifica solo para la manipulación de la carga en función con la frecuencia del arribo de los buques
5. ¿Cuántas personas laboran en la operación del buque?	<i>El personal que se contrata para operar en cada bodega es de 10 y 12 personas que desarrollan la actividad, ellos son contratados cada vez que hay operación, no son fijos ellos son contratados por tarea.</i>	El personal operativo de la empresa no es fijo, en su mayoría es contratado por tarea.
6. ¿Quién es la persona responsable de controlar la operación de un buque?	<i>Los Jefes de Bahía son los responsables de planificar la operación en conjunto con el Jefe de Operaciones para la atención de la carga en los buques.</i>	Se puede notar que existen para las operaciones de tipos de jefaturas de control.
7. ¿Cómo se controla que la carga se manipule de forma eficiente durante la operación?	<i>La empresa utiliza formularios elaborados internamente que se deben llenar dando cumplimiento a cada uno de los procesos que permiten ejecutar la operación, desde los permisos en los organismos de control, la planificación, el llamado al personal, la atención de la nave y liquidación del buque.</i>	La empresa cuenta con formatos de control de la operación de la carga.
8. ¿La empresa ha aplicado algún tipo de control como el COSO o ha aplicado algún tipo de evaluación de control interno en el área de operación?	<i>La empresa no ha empleado ningún modelo de control probado en las actividades de operaciones, ni en las otras áreas. Los controles que aplicamos son con base en la experiencia.</i>	No utilizan un método de control para las actividades de las diferentes áreas de la empresa.
9. ¿Considera que es importante que se realicen evaluaciones de control interno en las operaciones de atención de las naves en la empresa?	<i>Considero que es importante que la empresa evalúe la aplicación de procedimientos durante las operaciones que realiza en el puerto comercial de Esmeraldas, porque permitirá evidenciar los aspectos que están funcionando bien y los que se debe mejorar.</i>	La empresa no cuenta con procedimientos de evaluación de las actividades.

<p>10. ¿Cree Ud. que al aplicar cuestionarios para evaluar el sistema de control interno en la empresa, puede contribuir a mejorar los procesos del área de operaciones?</p>	<p><i>Considero que sí, por cuanto permitirá detectar errores que se estén llevándose a cabo para actuar de manera rápida y evitar dificultades futuras que incidan en el buen desempeño de la empresa.</i></p>	<p>La dirección considera que es útil la aplicación de cuestionarios para la evaluación.</p>
<p>11. ¿La empresa cuenta con procedimientos de control interno en el área de operaciones, cuando se suscitan los problemas en esa área, cómo los resuelven?</p>	<p><i>Aun cuando en la empresa no se lleva a cabo un proceso de control interno bien definido y estructurado con base en un modelo específico, sí se realizan seguimientos de la ejecución de las operaciones de cada nave para conocer cómo se llevó a cabo, las dificultades que se suscitaron y las acciones tomadas para resolver la situación.</i></p>	<p>La empresa realiza seguimiento de las actividades operativas, pero no constan de forma documentada.</p>
<p>12. ¿Cree Ud. que el control inadecuado en el área de operaciones puede llegar a influir en la rentabilidad o pérdida de ZAMARINO S.A.?</p>	<p><i>Considero que sí, debido a que una operación conlleva a ejecutar desembolso de recursos que serán recuperados en lo posterior y al no controlar su ejecución y optimizar los recursos en su ejecución, podrían afectar la rentabilidad de la empresa.</i></p>	<p>La consideración sí considera que es necesario contar con procedimientos de control.</p>

ANÁLISIS

A través de la entrevista, se ha podido notar en ZAMARINO S.A. tiene varios aspectos relevantes:

- La empresa no cuenta con un sistema o modelo definido de control para sus áreas de trabajo, los controles se los realiza de formar empírica.
- El personal operativo que realiza las actividades en el embarque y desembarque de la carga no es fijo y en su mayoría son contratados por tarea de acuerdo con la frecuencia de los buques que se atienden.

4.1.2 Informe de la encuesta realizada al personal administrativo y operativo de la empresa ZAMARINO S.A.

Con la finalidad de conocer la situación actual en cuanto a los controles y procedimientos que se ponen en práctica en la empresa para el desarrollo de las operaciones, esta investigación considero necesario aplicar una encuesta al personal de la empresa con base en la muestra de estudio, información que a continuación se detalla para su análisis en los resultados:

1. ¿Conoce los planes y objetivos de la empresa?

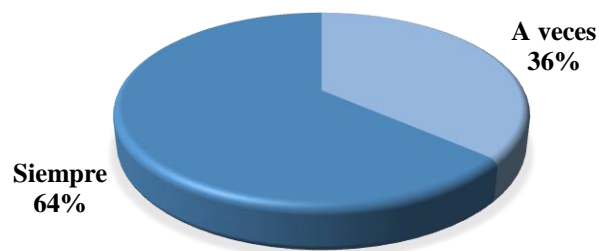


Figura 1 Planes y objetivos de la empresa

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: El personal al consultarle si conoce los planes y objetivos que tiene la empresa, el 64% afirma conocer los planes y objetivos que tiene la empresa, sin embargo el 36% indica que a veces como se muestra en la figura 1.

2. ¿Conoce la misión del departamento de operaciones?

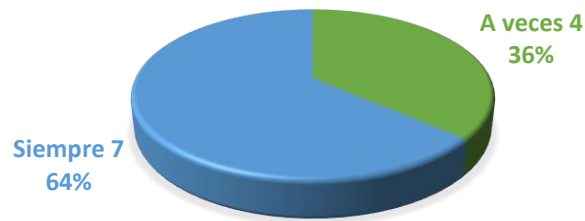


Figura 2 Misión de operaciones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: Como se puede observar en la figura 2, siete colaboradores conocen la misión de la empresa, los otros indican no conocerla, representa el 36%

3. ¿Conoce las actividades que se desarrollan en el departamento de operaciones?



Figura 3 Conocimiento de actividades operaciones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: Los colaboradores en un 100% indican conocer las actividades que se desarrollan en el departamento de operaciones de acuerdo como se puede observar en la figura 3.

4. ¿Se realiza en la empresa anualmente evaluaciones de gestión operativa?

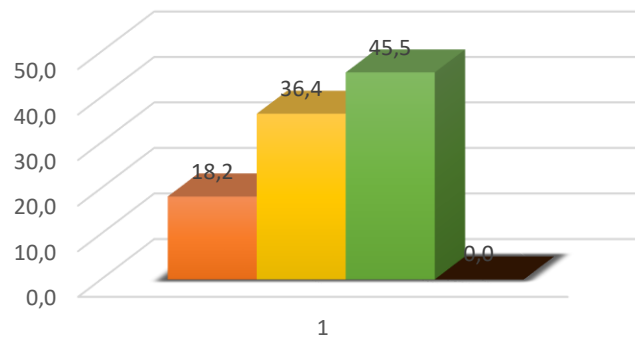


Figura 4 Evaluación de gestión operativa

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: Al consultar al personal en función de las evaluaciones de la gestión, en la figura 4 se muestra que el 45.5% indican que se lo realiza a veces, sin embargo nadie indica que se evalué siempre.

5. ¿Existen procedimientos a seguir en caso de presentarse un accidente de trabajo durante las operaciones de embarque y/o desembarque?

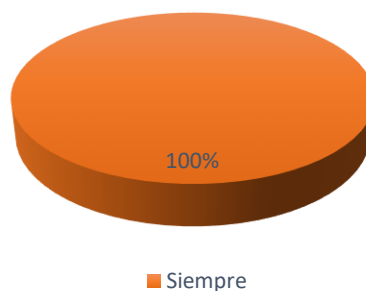


Figura 5 Procedimiento en accidentes de trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: Al consultar al personal en cuanto a procedimientos a aplicar ante la presencia de un accidente de trabajo, el 100% afirma que sí existe como se muestra en la figura 5.

6. ¿En las actividades que desarrolla durante las operaciones, es posible tomar acciones que eviten el riesgo?

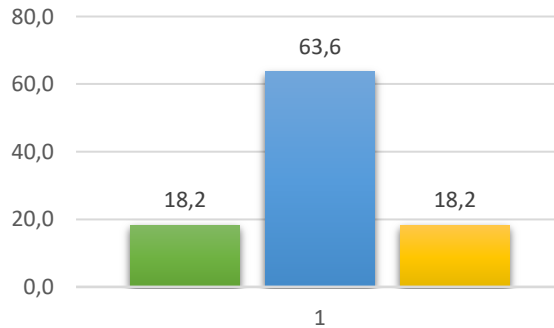


Figura 6 Acciones que eviten riesgos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: El 63.6% considera que sí existen medidas que eviten el riesgo. Sin embargo el 18.2 % consideran que rara vez y otros que siempre es posible tomarlas como se muestra en la figura 5.

7. ¿Participa usted de capacitaciones en la empresa? En caso de que su respuesta no sea negativa, mencione en ¿Cuáles?



Figura 7 Participación en capacitaciones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: En cuanto al recibir capacitaciones, se puede observar en la figura 7 que el 100% afirman recibirlas. Al consultar cuáles, manifestaron que son del área técnica como son factores de riesgo ergonómicos, mecánico, químico y físico; Evaluación de Riesgos Laborales; Investigación de accidentes y Código PBIP.

8. ¿El departamento de administración controla las condiciones contractuales del personal fijo y eventual?

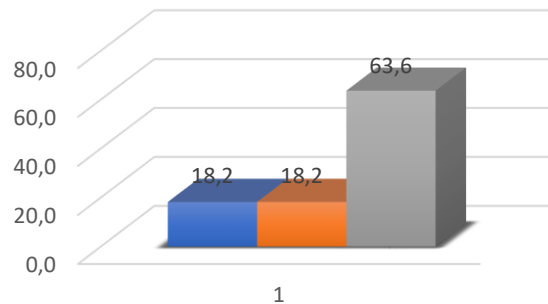


Figura 8 Condiciones contractuales del personal

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: De acuerdo con lo que expresan los colaboradores, en la figura 8 se puede notar que el 63.60% afirman que el departamento administrativo, sí controla las condiciones contractuales del personal.

9. ¿El departamento contable-financiera, cumple de forma oportuna el pago de los recursos al personal?

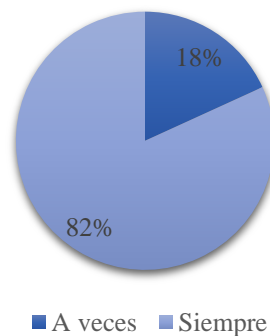


Figura 9 Cumplimiento de pago al personal

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: El 81.80% indica que el departamento contable financiero cumple con los pagos, sin embargo el 18.20% indica que cumplen a veces como se puede notar en la figura 9.

10. ¿La empresa cancela todos los beneficios que establece la legislación laboral a sus trabajadores en las operaciones de carga?

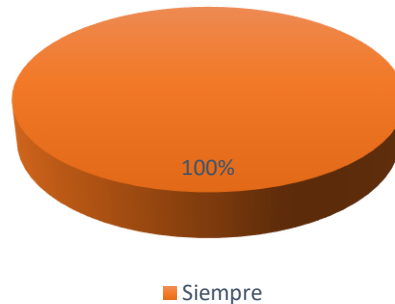


Figura 10 Beneficios laborales del personal

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: El 100% afirma recibir todos los beneficios legales de orden laboral cuando lo contratan en las operaciones de carga como se puede observar en la figura 10.

11. ¿ Existe un modelo para evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones?

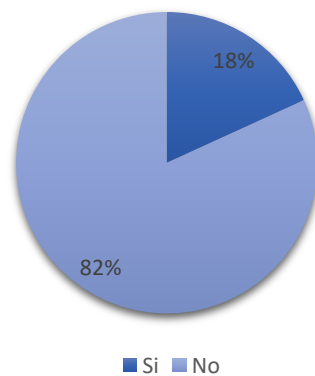


Figura 11 Beneficios laborales del personal

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: El 18.2% afirma que existen modelos para evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones, sin embargo el 81.8 % indica que no existe como se observa en la figura 11.

12. ¿Existen procedimientos de control para las operaciones de la empresa?

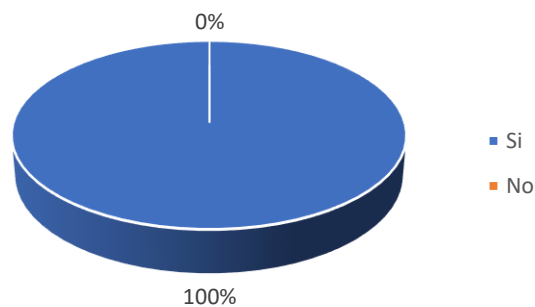


Figura 12 Control en operaciones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS: Se puede notar en la figura 12 que el 100 % de los encuestados afirman que sí existen procedimientos para controlar las operaciones en la empresa.

DISCUSIÓN OBJETIVO ESPECÍFICO 1

El Control Interno que se debe llevar a cabo en ZAMARINO S.A., debe comprender el cumplimiento de procedimientos, normativas y políticas por parte de los colaboradores del área operativa, administrativa y financiera para el buen funcionamiento de la empresa.

Con la toma de datos, se puede observar que en la empresa se agotan esfuerzos por cumplir con las actividades operativas para la atención del servicio a sus clientes, no obstante no cuentan con herramientas claras de control para su seguimiento y evaluación.

De acuerdo con los resultados proporcionados por la dirección, es necesario la implementación de sistemas formales de control para que se pueda evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades con instrumentos probados y no solo basados en pronunciamientos verbales de la experiencia.

Además, con base en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal operativo y administrativo de la empresa, se puede indicar que el personal no conoce en su totalidad de los procedimientos internos para la ejecución de las operaciones, ni los objetivos y estrategias que tiene la empresa para su participación en el mercado.

Sin embargo, se puede manifestar que la empresa de acuerdo con los datos obtenidos cumple con los aspectos relacionados de índole laboral y formativo, lo que ayudaría para la ejecución de sus operaciones.

Luego de analizar los resultados, se puede indicar que estos guardan relación con lo manifestado por Mantilla y Mantilla (2013) sobre la necesidad de permanentemente controlar el buen desempeño de las operaciones para alcanzar con eficiencia y eficacia los objetivos de la empresa. Así como también por Estupiñán (2015) la necesidad de analizar los diferentes riesgos independientemente del sistema de control que se utilice.

4.2 INVESTIGACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE LA EMPRESA ZAMARINO S.A.

Para el cumplimiento del objetivo dos, se procedió a la valoración de la situación actual del departamento de operaciones, en primer lugar se presentan las fases del desarrollo de la evaluación y en segundo lugar la toma de información a través del modelo COSO que permitió el análisis y evaluación del control interno.

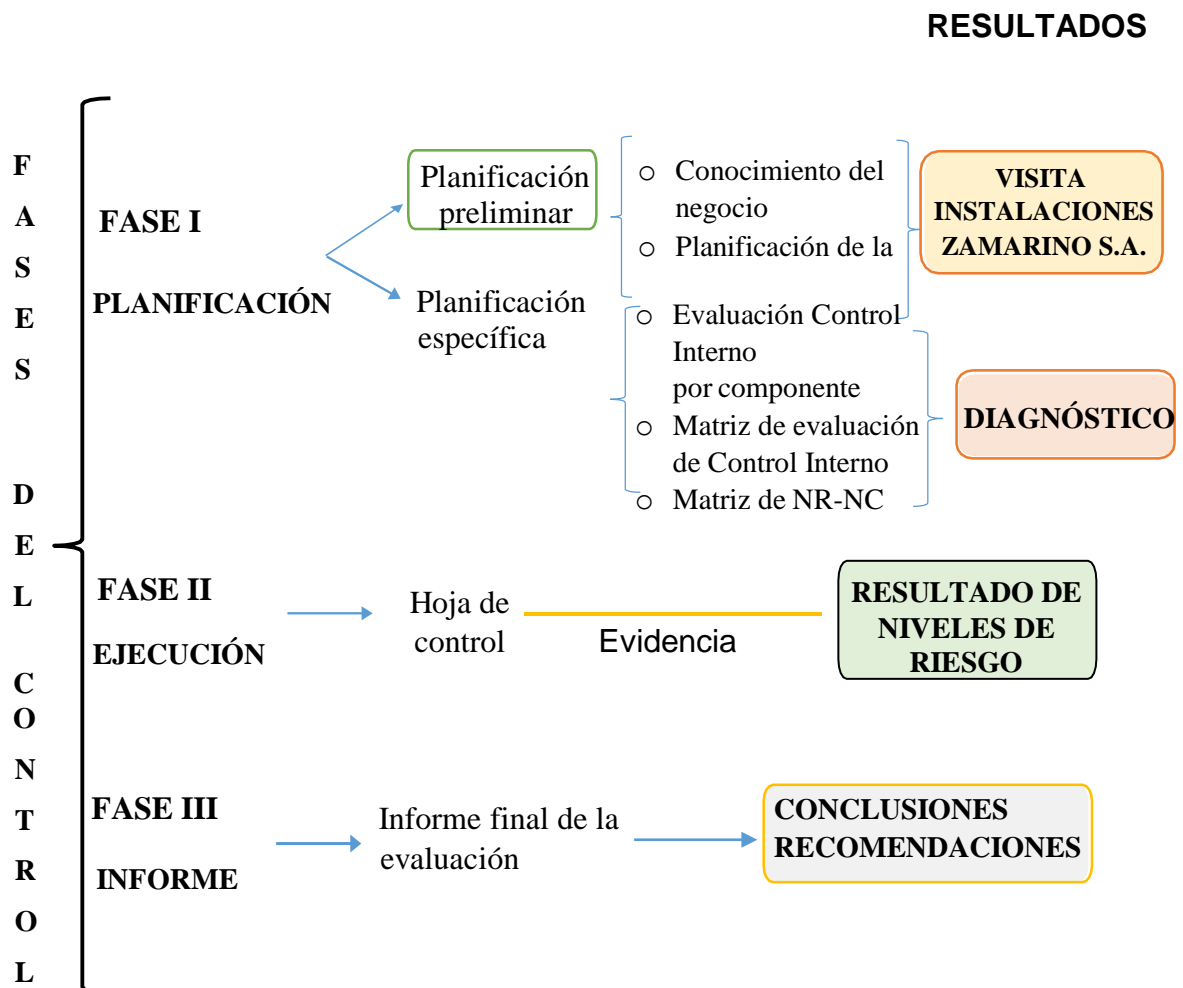


Figura 13 Fases de control
Elaborado por: Autora

FASE I. Planificación.

PT-CN
1/2

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE EVALUADO: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

PERIODO 2019

Reseña histórica.

ZAMARINO es una compañía fundada el 4 de junio de 1997 a través de escritura pública por la Superintendencia de Compañías. Presta servicios portuarios, específicamente en la carga y descarga de mercadería que arriban al puerto de Esmeraldas, con la provisión personal de estiba, trinca, amarre, desamarre y caberos, cuenta con más de 23 años de experiencia y una facturación creciente.

Se caracteriza por prestar sus servicios con agilidad y eficiencia, ya que cuenta con personal capacitado para operar las cargas que arriban por el Puerto de Esmeraldas representadas por las líneas navieras a través de las agencias que los representan a nivel nacional.

VISIÓN

Incrementar los servicios que prestamos en el recinto portuario para contribuir con la generación de fuentes de trabajo que permitan el desarrollo de la provincia, y la presencia de ZAMARINO como Operador Portuario en el mundo naviero.

MISIÓN

Dar un servicio con eficacia y eficiencia durante el embarque y desembarque de la carga, para satisfacer cada una de las necesidades de nuestros clientes.

VALORES

- Saber hacer
- Agilidad
- Eficiencia
- Transparencia
- Soluciones rápidas

Organigrama de la empresa

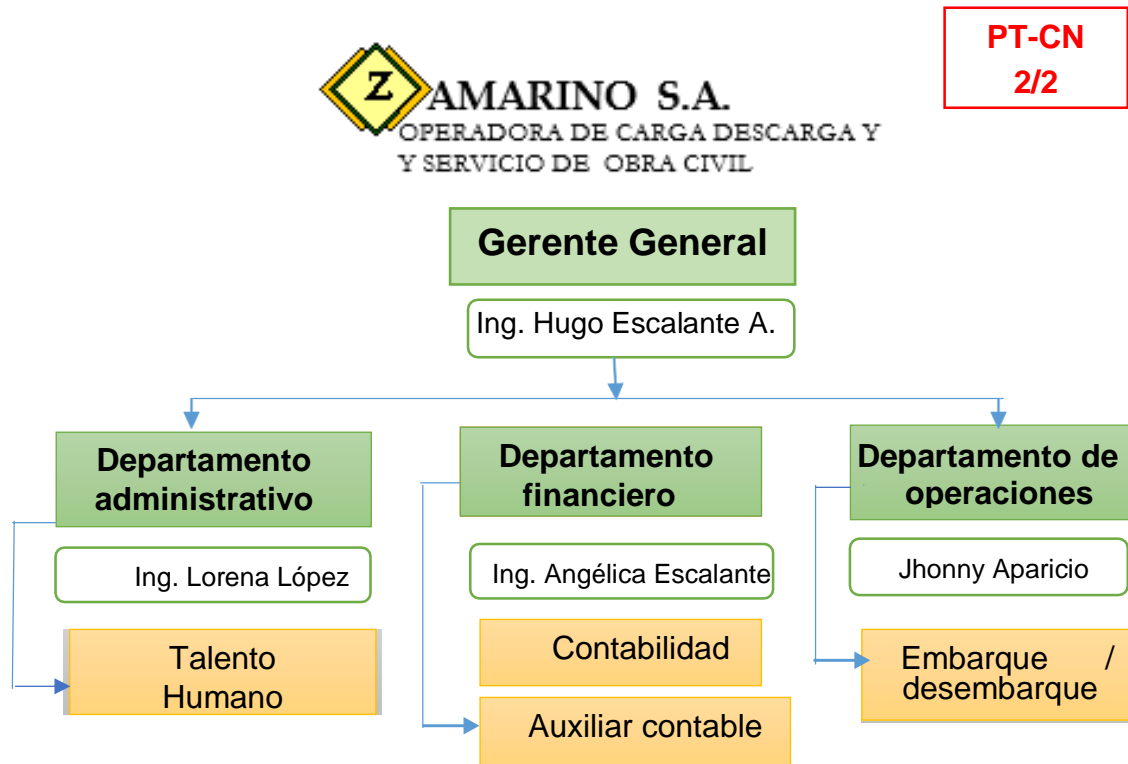


Figura 14 Organigrama de la empresa
Fuente: ZAMARINO S.A.

Marco legal

- Ley Superintendencia de compañías.
- Código de trabajo.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Reglamento de Higiene y Salud del Trabajo
- Reglamento interno de trabajo
- Reglamento de prevención de riesgos laborales
- Reglamento de operaciones de Autoridad Portuaria de Esmeraldas

Cuestionario del control interno – Conocimiento del negocio.

CCI-AC

1/4

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: AMBIENTE DE CONTROL
PERIODO 2019

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿Muestra la Dirección interés por la integridad y los valores éticos de los funcionarios?	x		3	
2	¿Se ha informado de forma eficaz la responsabilidad e integridad del comportamiento ético en la empresa?	x		1	No se evidenció la existencia de un Código de ética
3	¿Los colaboradores de forma adecuada, responden a los valores éticos que promueve la empresa?	x		3	
4	¿La empresa cuenta con mecanismos para inducir el comportamiento ético de los colaboradores en todos los niveles de staff?	x		3	
5	¿Otorga la Dirección reconocimientos para fomentar un tono ético apropiado?	x		3	
6	¿La gerencia toma medidas correctivas ante desviaciones en el cumplimiento de políticas y procedimientos?	x		3	
TOTAL				16	
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?	X		1	no están por escrito
2	¿Las estrategias son elaboradas considerando el marco normativo de la naturaleza del negocio?	x		1	no están por escrito
3	¿Se han elaborado objetivos de gestión de la entidad para alcanzarlos?	x		1	no están por escrito, solo es verbal
4	¿Se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta para evaluar la gestión de la entidad?		x	0	No se evidencia el seguimiento
5	¿Existen indicadores y medidores sobre el cumplimiento de objetivos de gestión?		x	0	No se evidencia indicadores
TOTAL				3	

* Calificación

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: AMBIENTE DE CONTROL
PERIODO 2019**

**CCI-AC
2/4**

SISTEMA ORGANIZATIVO					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿La estructura organizativa de la empresa está acorde al tamaño y flujo de operaciones que ejecuta?	x		3	
2	¿Para el desarrollo de las operaciones, la empresa cuenta con políticas y procedimientos definidos?	x		3	
3	¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones de la entidad?	x		2	
4	¿La empresa tiene establecido procesos claros con procedimientos a seguir para alcanzar los objetivos de su gestión?	x		1	Existen procedimientos verbales pero no están por escrito
5	¿Los colaboradores tienen conocimiento de los manuales de procesos y reglamentos específicos de la empresa?	x		2	
6	¿La entidad ha elaborado el manual de funciones?	x		3	
7	¿La empresa cuenta con un Manual de Funciones y Reglamento Interno?	x		3	
TOTAL				17	
ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y NIVELES DE AUTORIDAD					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad ha elaborado la programación operativa de actividades a realizar en el año?	x		1	Existe programación verbal pero no están por escrito
2	¿La toma de decisiones de la empresa está dada por los niveles de autoridad altos y medios de acuerdo con la responsabilidad del cargo?	x		3	
3	¿Existen mecanismos para evaluar el desempeño de los colaboradores?		x	0	no evalúa siempre el desempeño y no se evidencia
4	¿La empresa tiene un plan anual para que los colaboradores se capaciten?	x		2	se evidencias las capacitaciones pero no el programa
5	¿La empresa tiene la cantidad de personal necesaria y con la experiencia adecuada para sus objetivos institucionales?	x		3	
TOTAL				9	

* Calificación

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: AMBIENTE DE CONTROL
PERIODO 2019

CCI-AC
3/4

FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN					
	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Es apropiado el estilo gerencial desarrollado por la Dirección?	x		3	
2	¿La gerencia realiza gestiones para un adecuado clima organizacional?	x		3	
3	¿La Dirección ejerce controles gerenciales?	x		1	Se hace control de observación y verbal no se evidencia el procedimiento aplicado por escrito
4	¿La Dirección atiende adecuadamente las deficiencias de control interno?		x	0	Falta un instrumento que permita evidenciar
5	¿La Dirección establece objetivos realizables de acuerdo con los medios disponibles?	x		3	
6	¿La gerencia prevé los riesgos internos y externos para llevar a cabo su gestión?	x		3	
7	¿La Dirección ha definido políticas que constituyan guías para las actividades administrativas y operativas?	x		1	Existen políticas pero no hay seguimiento
TOTAL				14	
COMPETENCIA DEL PERSONAL					
	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Los colaboradores cuentan con la experiencia y el entrenamiento necesario de acuerdo con la responsabilidad asignada del cargo?	x		3	
2	¿Previo a ejecutar las actividades, se revisa que el personal cuente con los conocimientos y habilidades necesarias para su ejecución?	x		3	
3	¿Posee la Dirección y los cargos de mayor responsabilidad una amplia experiencia funcional?	x		3	
TOTAL				9	
POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL					
	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un reglamento interno y de funciones del personal?	x		3	
2	¿Existen procedimientos para la postulación de los cargos vacantes?	x		1	Los cargos son contratados por recomendación verbal
3	¿Existen políticas adecuadas que permitan transparencia en las promociones?	x		3	
TOTAL				7	

* Calificación

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: AMBIENTE DE CONTROL
PERIODO 2019**

ATMÓSFERA DE CONFIANZA					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad propicia una comunicación sin barreras entre los distintos niveles organizativos?	x		3	
2	¿La empresa cuenta con canales de comunicación e información que faciliten el feedback?	x		3	
3	¿La entidad considera los esfuerzos que realizan los colaboradores en términos de eficacia y eficiencia?	x		3	
4	¿Los colaboradores consideran que la entidad recompensa adecuadamente sus esfuerzos?	x		3	
5	¿La Dirección de la entidad no permite privilegios ni ejerce actitudes permisivas en favor de algunos dependientes?	x		1	Existe privilegio en cierto modo por ser un negocio familiar
TOTAL				13	

* Calificación

COMENTARIOS


- La empresa no evidencia la existencia de un Código de ética que permita mostrar el compromiso y uso entre los clientes internos y externos.
- Faltan elementos de desarrollo estratégico para evaluar la gestión de la administración, así como también de los procedimientos para alcanzar los objetivos.
- No se ha podido evidenciar la existencia de una planificación sobre las operaciones ni un plan de capacitaciones para sus colaboradores.
- Además, no se aplican procedimientos de control por parte de la dirección. Así como tampoco la existencia de sistemas de evaluación del desempeño del personal.
- A lo antecedido se añade, la informalidad de la empresa para llevar a cabo los procesos de contratación, prevaleciendo los compromisos familiares antes que los profesionales.

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”

CCI-MS
1/1

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE SEMAFORIZACIÓN
COMPONENTE EVALUADO: AMBIENTE DE CONTROL
PERIODO 2019

SEMAFORIZACIÓN

N°	COMPONENTE	CT	NR	SEMÁFORO
1	Ambiente de control	72,92%	27,08%	
TOTAL				

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	75% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

$$NC = CT/PT * 100\%$$

$$NC = 21,88/30$$

$$NC = 72,92 \%$$

$$NR = 100 \% - NC$$

$$NR = 100\% - 72,92 \%$$

$$NR = 27,08 \%$$

ANÁLISIS

Se puede observar que el ambiente de control de la empresa tiene un nivel de confianza MODERADO del 72.92% lo que por ende genera un nivel de riesgo bajo. Estos resultados podrían estar relacionados con el hecho que la empresa aun cuando aplica mecanismos de control en las operaciones y la gestión de la administración, no cuenta con procedimientos físicos que permita evidenciar el control y evaluar si se ajustan a las necesidades y condiciones propias de la empresa.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: EVALUACIÓN DE RIESGO
PERIODO 2019**

EVALUACIÓN DE RIESGOS					
	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Promueve la Dirección una cultura de riesgos?	x		3	
2	¿La gerencia tiene definido a los colaboradores responsables de identificar los riesgos internos y externos de la empresa?	x		3	
3	¿Existen los insumos para el proceso de identificación de riesgos?		X	0	no se cuenta con herramientas
4	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?	x		3	
5	¿La empresa ha implementado algún método para identificar los riesgos internos y externos de la empresa?		X	0	no existen técnicas para su identificación, solo se lo hace verbal
6	¿La empresa ha establecido algún sistema de información para que identifique los posibles riesgos?		X	0	es solo verbal
7	¿La empresa cuenta con criterios para analizar los riesgos identificados?	x		3	
8	¿La Dirección ha establecido las características de los Mapas de Riesgos?	x		1	poco se socializan
TOTAL				13	

* Calificación

COMENTARIOS

- La empresa no cuenta con herramientas preestablecidas que permitan evaluar los riesgos, durante el proceso no se pudo evidenciar física o digitalmente un instrumento que establezca criterios claros para la identificación de los riesgos, este proceso se lo hace de forma verbal.


EMPRESA “ZAMARINO S.A.”

CCI-MS

1/1

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 MATRIZ DE SEMAFORIZACIÓN
 COMPONENTE EVALUADO: EVALUACIÓN DE RIESGO
 PERIODO 2019

SEMAFORIZACIÓN

N°	COMPONENTE	CT	NR	SEMÁFORO
1	Evaluación de Riesgo	54,17%	45,83%	
TOTAL				

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	75% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

$$NC = CT/PT * 100\%$$

$$NC = 21.67 / 40$$

$$NC = 54,17 \%$$

$$NR = 100 \% - NC$$

$$NR = 100\% - 54,17 \%$$

$$NR = 45,83 \%$$

ANÁLISIS

Se puede observar que la evaluación de riesgo de la empresa tiene un nivel de confianza MODERADO de 54.17% y de riesgo bajo de 45.83% respectivamente, lo que permite sugerir que es un resultado que debe ser observado por cuanto de no ser atendido oportunamente puede afectar a la seguridad de las operaciones de la empresa y su rentabilidad.

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”

CCI-AC

1/3

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: ACTIVIDAD DE CONTROL
PERIODO 2019**

ESTRUCTURAL ORGANIZACIONAL					
N°	PREGUNTA	SI	NO	*c	OBSERVACIÓN
1	¿Conoce la estructura organizacional de la empresa	x		3	
2	¿Se establece claramente las áreas de responsabilidad y autoridad?	x		3	
3	¿Se cuenta con procedimientos para la manipulación de la carga?	x		2	El personal es temporal y conlleva a permanente replicación.
4	¿La empresa tiene establecido claramente la misión y visión?	x		1	No corresponde
5	¿La empresa cuenta con valores para la atención hacia sus clientes?	x		1	No corresponde
6	¿En la empresa se ha establecido objetivos y metas anuales al departamento?		x	0	No están documentados ni difundidos, no se puede evidenciar su existencia.
7	¿La empresa ha definido objetivos para cada área de trabajo?	x		3	
8	¿Los niveles jerárquicos de la empresa están bien definidos?	x		3	
9	¿Se cuenta con personal capacitado en cada una de las actividades que realiza la empresa?	x		3	
10	¿El personal de la empresa permanece fijo en su cargo por más de un año?		x	0	La empresa rota al personal de operación permanentemente.
11	¿La documentación proporcionada al departamento administrativo es entregada a tiempo para realizar los contratos y registros de orden laboral?	x		3	
12	¿Se entrega al departamento contable los documentos correspondientes para realizar los pagos de forma oportuna al personal que trabaja en las operaciones?	x		3	
TOTAL				26	

* Calificación

EMPRESA "ZAMARINO S.A."

CCI-AC

2/3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: ACTIVIDAD DE CONTROL
PERIODO 2019

SISTEMA CONTABLE					
N°	PREGUNTA	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa cuenta con un sistema contable?	x		3	
2	¿La empresa cuenta con claves de acceso para del sistema contable?	x		3	
3	¿Se realiza evaluaciones periódicas de los procesos contables?		x	0	Se hacen revisiones cuando se presentan problemas.
4	¿Poseen un manual de políticas que brinde confiabilidad para el manejo y registro de documentos?		x	0	El manejo y control de documentos se lo realiza al criterio de cada persona.
5	¿El sistema contable consolida la información ingresada en una sola base de datos?	x		3	
6	¿La empresa cuenta con un sistema de facturación electrónica?	x		3	
7	¿Se realiza copias de respaldo y seguridad de los archivos de la información contable de la empresa?	x		3	
8	¿Toda transacción registrada por el ente en el sistema de contabilidad está debidamente justificada por comprobantes y documentos?	x		3	
9	¿Los reportes del sistema de contabilidad son revisados por los responsables de la empresa?	x		3	
10	¿El ente aplica normas de seguimiento para corregir y evitar registros incorrectos dentro del sistema de contabilidad?		x	0	Se hacen modificaciones ante errores pero no se da un control y seguimiento a todos los registros.
11	¿El departamento registra todas las transacciones de forma oportuna para el pago de las operaciones de buques?	x		3	
12	¿La empresa mantiene sus registros contables al día de todas sus transacciones y operaciones?		x	0	Existe documentos pendientes por registrar ya que se recibe después de las transacciones
	TOTAL			24	

* Calificación

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: ACTIVIDAD DE CONTROL
PERIODO 2019**

EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	x		2	
2	¿La entidad ha establecido actividades de control para asegurar que estructura de la entidad no incluya unidades funcionales innecesarias para el cumplimiento de objetivos?	x		3	
3	¿La entidad ha diseñado una coordinación suficiente entre las distintas áreas funcionales?	x		2	
4	¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que las áreas cuenten con recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos a cumplir?	x		2	
5	¿La empresa cuenta con sistemas de información útiles para la ejecución de los programas operativos y planes estratégicos?	x		3	
TOTAL				12	

* Calificación

COMENTARIOS

- La empresa mantiene una alta contratación temporal del personal operativo por las características propias del negocio. Por ello, los procedimientos de la manipulación de la carga requieren de inducción frecuente en las operaciones.
- Aun cuando la empresa cuenta con una misión, visión y valores en la empresa, éstos requieren ser mejorados de acuerdo con los lineamientos estratégicos y la previsión de los objetivos.
- Al no contar con objetivos definidos, no se ha podido evidenciar en qué medida han sido alcanzados.
- La empresa cuenta con políticas para el registro documental, sin embargo no se lo lleva a cabo con base en esas directrices y hay registros tardíos lo que puede ocasionar la consecución de errores.


EMPRESA "ZAMARINO S.A."

CCI-ACT

1/1

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE SEMAFORIZACIÓN
COMPONENTE EVALUADO: ACTIVIDAD DE CONTROL
PERIODO 2019

SEMAFORIZACIÓN

N°	COMPONENTE	CT	NR	SEMÁFORO
1	Actividad de control	71,18%	28,82%	
TOTAL				

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	75% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

$$NC = CT/PT * 100\%$$

$$NC = 46.27 / 65$$

$$NC = 71,18 \%$$

$$NR = 100 \% - NC$$

$$NR = 100\% - 71,18 \%$$

$$NR = 28,82 \%$$

ANÁLISIS

En cuanto a la evaluación de las actividades de control, se puede observar que existe un nivel de confianza MEDIO de 71.18% y nivel de riesgo bajo. Esto es producto que existen aspectos que deben ser mejorados como el rediseño de la misión, visión y valores de la empresa, llevar a cabo un adecuado control de la documentación contables y un eficiente manejo de las operaciones para lograr el cumplimiento de las obligaciones para con los trabajadores.

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”

CCI-IC

2/3

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PERIODO 2019**

INFORMACIÓN					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Se verifica si la información cumple con requisitos de calidad, oportunidad y veracidad?	x		3	
2	¿Los sistemas de información emplean datos de fuentes internas y externas?	x		3	
3	¿Se verifica la suficiencia e integridad de la información para la toma de decisiones?	x		3	
4	¿Se han definido procedimientos para la recuperación de respaldos?	x		3	
5	¿Se usan claves de identificación personal para restringir el acceso a los comandos del sistema operativo?	x		3	
6	¿Se ha establecido estándares para el uso de software antivirus en los computadores y servidores?	x		3	
TOTAL				18	
COMUNICACIÓN					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	1. ¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad?	x		3	
2	¿El personal conoce el objetivo del puesto a su cargo y la forma en que contribuye a la empresa?	x		3	
3	¿El personal conoce cómo las actividades que ejecuta pueden afectar a otros y puestos y viceversa?	x		3	
4	2. ¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que los funcionarios hayan detectado?	x		1	Se comunican los procedimientos de forma verbal, no hay evidencia física
5	3 ¿Existen procesos para comunicar rápidamente la información crítica a toda la entidad?	x		3	
6	4 ¿La empresa cuenta con mecanismos que se permitan coordinar entre áreas?	x		3	
TOTAL				16	

* Calificación

COMENTARIOS


En el ambiente información y comunicación, se presenta igual problema de la falta de evidencia física de las tareas y procedimientos que se deben cumplir.

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”

CCI-IC
1/1

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE SEMAFORIZACIÓN
COMPONENTE EVALUADO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PERIODO 2019

SEMAFORIZACIÓN

N°	COMPONENTE	CT	NR	SEMÁFORO
1	Información y comunicación	94.44%	5,56%	
TOTAL				

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	75% - 95%
BAJO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

$$NC = CT/PT * 100\%$$

$$NC = 37.78 /40$$

$$NC= 94,44 \%$$

$$NR = 100 \% - NC$$

$$NR = 100\% - 94,44 \%$$

$$NR = 5,56 \%$$

ANÁLISIS

En cuanto a la evaluación del ambiente información y comunicación, se puede observar que el nivel de confianza es ALTO de 94.44% y nivel de riesgo es BAJO, aun cuando es un resultado positivo para la empresa, es necesario resaltar que en este componente se ha presentado una novedad que es común en otros casos, la falta de evidencia física de los mecanismos de control.

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE EVALUADO: SUPERVISIÓN
PERIODO 2019

CCI-SS

1/1

SUPERVISIÓN					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Se requieren procedimientos vigentes para asegurar que las operaciones se apliquen adecuadamente?	x		3	
2	¿La gerencia cuenta con mecanismo para medir la eficacia de los controles internos de las operaciones?		x	0	Son informales, no permite controlarlos
3	¿Existe evidencia de la comparación periódica del estado de los equipos y herramientas que se usan en la operación?		x	0	No se encontró evidencia física de respaldo
4	¿Existe una adecuada segregación de funciones que permita el desarrollo de controles?	x		3	
5	¿Existe auditoría interna con criterio independiente?	x		3	
6	¿Existen pronunciamientos escritos sobre la aceptación o rechazo de las recomendaciones?		x	0	No se encontró evidencia física de respaldo
7	¿Existen cronogramas para la implantación de las recomendaciones?	x		3	
8	¿Existen políticas y procedimientos para asegurar que se toman acciones correctivas oportunamente cuando ocurren problemas en la operación?	x		2	Requieren ser controladas periódicamente
9	¿Se corrigen las deficiencias identificadas que causan problemas en la operación?	x		3	
10	¿Se investigan las causas de deficiencias que han dado origen al accidente?	x		3	
11	¿Se realiza seguimiento de las acciones para comprobar la implantación de las recomendaciones?	x		2	Requieren ser controladas periódicamente
TOTAL				22	

* Calificación


COMENTARIOS

- Los controles son llevados a cabo por la dirección sin un procedimiento definido, no existe una periodicidad de los controles lo que puede conllevar que no se cumplan las recomendaciones ante eventos que hayan causado un problema y se repitan.

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE SEMAFORIZACIÓN
COMPONENTE EVALUADO: SUPERVISIÓN
PERIODO 2019

CCI-SS
1/1

SEMAFORIZACIÓN

N°	COMPONENTE	CT	NR	SEMÁFORO
1	Supervisión	66.67%	33,33%	
TOTAL				

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	75% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

$NC = CT/PT * 100\%$ $NC = 36,67 / 55$ NC= 66,67 %

$NR = 100 \% - NC$ $NR = 100\% - 66,67 \%$ NR = 33,33 %
--

ANÁLISIS

Se puede observar que el componente supervisión, tiene un nivel de confianza y de riesgo MODERADO de 66.67% y de riesgo bajo 33.33% respectivamente, resultados que deben ser observados por cuanto pueden afectar la seguridad de las operaciones de la empresa y su rentabilidad. La empresa no cuenta con procedimientos definidos para llevar a cabo las operaciones ni para hacer seguimiento de la resoluciones de problemas presentados en la operación.

EMPRESA “ZAMARINO S.A.”
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE SEMAFORIZACIÓN
PERIODO 2019

CCI-MS
1/1


ENTIDAD:	ZAMARINO S.A.					
ALCANCE:	OPERACIONES	CALIFICACIÓN				
COMPONENTES	ÓPTIMAS			OBTENIDAS		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1,- Ambiente de Control	30	0,2	6	21,88	0,2	4,3760
2,- Evaluación de Riesgo	40	0,2	8	21,67	0,2	4,3340
3,- Actividad de Control	65	0,2	13	46,27	0,2	9,2540
4,- Información y Comunicación	40	0,2	8	37,78	0,2	7,5560
5,- Supervisión	55	0,2	11	36,67	0,2	7,3340
Suma de valores obtenidos por cada factor						32,8540
Óptimo para el componente						46
Calificación proporcional obtenida						71,42%

NIVEL DE RIESGO Y SEMAFORIZACIÓN

$NC = CT/PT * 100\%$ $NC = 32,854 / 46$ <b style="color: red;">NC = 71,42 %

$NR = 100 \% - NC$ $NR = 100\% - 71,42 \%$ <b style="color: blue;">NR = 28,58 %

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	75% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		



Nivel de Confianza de los Ambientes

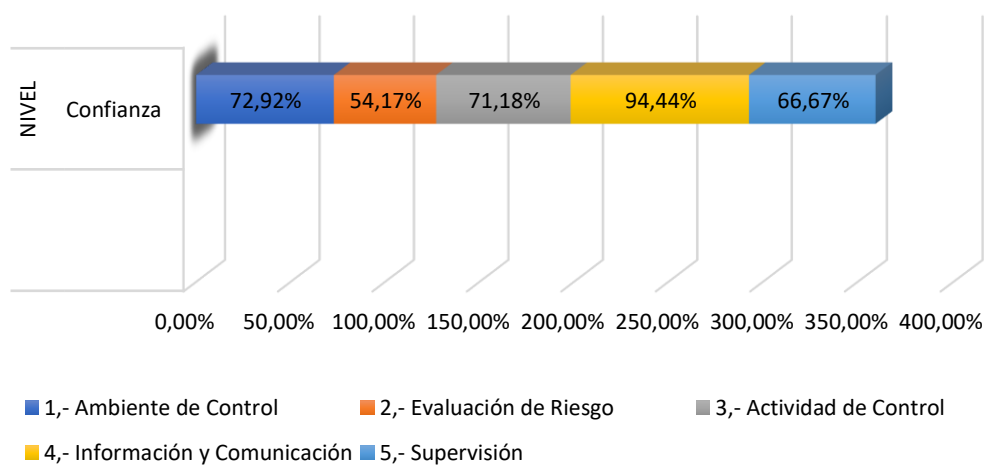


Figura 15 Diagrama de confianza

Fuente: Encuesta

ANÁLISIS

De forma integral se puede indicar que ZAMARINO S.A. cumple con un nivel de confianza MODERADO en sus operaciones dado por los resultados alcanzados ascienden a 71.42 % en relación con los controles que se realizan en las actividades operativas y de las que se puede agregar, requerirán mejoras a corto plazo.

Por citar algunos, en cuanto al *Ambiente de Control*, *Evaluación de Riesgo*, *Actividad de Control* y *Supervisión*, tuvieron niveles MODERADOS de confianza lo que demuestra la necesidad de poner en práctica acciones de mejoras a corto plazo que permitan aumentar los niveles y evitar a futuro que originen un impacto negativo en los resultados de las operaciones que se realizan en la empresa.

En relación con el componente de *Información y Comunicación*, los resultados mostraron otra tendencia, sus niveles fueron ALTOS lo que requerirá de seguir observando su cumplimiento para que se mantenga su nivel.

4.3 PLAN DE GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO Y SEGURIDAD RAZONABLE DE LAS OPERACIONES DE ZAMARINO S.A.

La presente investigación tuvo como finalidad Evaluar el sistema de control interno en la gestión operativa de la empresa ZAMARINO S.A. año 2019, entre los elementos analizados estuvieron el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación; y, supervisión.

A partir de ello, se da cumplimiento al tercer objetivo específico que consiste en la elaboración de un Plan de gestión para el fortalecimiento del control interno y seguridad razonable de las operaciones de ZAMARINO S.A., lo que da oportunidad a plantear estrategias para cada uno de los ambientes analizados.

Es necesario tener en cuenta, que para la buena marcha de la empresa es necesario cumplir las políticas, procedimientos y objetivos que permitan alcanzarlos. No obstante, la falta de un buen sistema de control puede conllevar a cometer errores que puede generar altos costos, riesgos y baja rentabilidad a la empresa.

En las tablas 16 y 17 se detallan cuatro columnas que abarcan los campos que son necesarios atender, la primera corresponde al elemento-ambiente a solucionar, la segunda columna a los *factores para mejorar*, la tercera a las *actividades* necesarias que se deben mejorar para cumplir las condiciones de un buen control interno y la cuarta columna sobre los *plazos* que corresponde a los tiempos prudenciales para su ejecución.

Con la finalidad de fundamentar la necesidad de poner en práctica este plan de mejora. Se cita lo establecido en el Art. 100-01 de la norma del control interno donde describe que el control interno busca la seguridad razonable de la organización para el alcance de los objetivos. Así como también lo manifestado por Estupiñán (2015) y Mantilla (2005) sobre lo necesario que es aplicar métodos y procedimientos en todas las actividades para la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de los procesos normativos.

Tabla 4

Plan de mejora basado en análisis COSO

ZAMARINO S.A.							
PLAN BASADO EN ANÁLISIS COSO							
ELEMENTOS	ACCIONES PARA MEJORAR	ACTIVIDADES	PERÍODO				
			INMEDIATO	3 MESES	6 MESES	1 AÑO	
Ambiente de control	Código de Ética	Diseñar el código de ética de la empresa			X		
	Plan Estratégico institucional	Delinear un plan estratégico para la empresa					X
	Revisión y actualización de Manual de funciones	Evaluar manuales de cargos y funciones			X		
	Informes de actividades por área	Informe de rendición de actividades					X
Evaluación de Riesgos	Riesgos por área	Definir para cada área los riesgos y socializar		X			X
	Riesgos históricos presentados en el desarrollo de las operaciones	Documentar los eventos de riesgo presentados en las operaciones	X				
	Impactos por los cambios tecnológicos	Levantar procesos que no requieran presencialidad	X				
	Componentes de mitigación de riesgos	Diseñar plan de mitigación para atender los riesgos			X		
Actividades de control	Misión, visión, valores y objetivos de la empresa	Replantear las estructura y diseño de elementos de la estructura organizacional.	X				
	Proceso de rotación de personal	Diseñar estrategias para mitigar la afectación operativa por causa de la rotación del personal.			X		
	Control en registros contables	Registro diario de movimientos de entrada y salida		X			
		Elaborar un sistema de control de registro contable		X			

Tabla 5*Plan de acción basado en análisis COSO*

ZAMARINO S.A.						
PLAN DE ACCIÓN BASADO EN ANÁLISIS COSO						
ELEMENTOS	ACCIONES PARA MEJORAR	ACTIVIDADES	PERÍODO			
			INMEDIATO	3 MESES	6 MESES	1 AÑO
Información y comunicación	Información oportuna sobre nuevos manuales, programas y/o reglamentos a sus colaboradores	Elaborar manuales sobre comunicación eficaz			X	
	Entrega de información oportuna a las áreas operativas administrativas y financieras	Replantear políticas de entrega de información			X	
	Información en Web institucional	Plan de monitoreo de la página Web institucional	X			
Supervisión	Monitoreo permanente al desarrollo de las operaciones	Elaborar un plan de monitoreo de los procesos operativos	X			X
	Supervisar los planes de mitigación de riesgos	Definir medida de seguimiento de plan de mitigación de riesgos	X			
	Supervisar las bases de proveedores de la empresa	Actualizar base de datos de proveedores	X			

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Nosotros, los mortales,
logramos la inmortalidad en las
cosas que creamos en común y
que quedan después de
nosotros.

Albert Einstein

5.1 Conclusiones

Luego de culminar esta investigación y analizado los resultados en la evaluación del control interno aplicando el modelo COSO en la gestión operativa de ZAMARINO S.A. se presentan a continuación, las siguientes conclusiones que se han desarrollado en concordancia con los objetivos específicos planteados y los hallazgos encontrados.

- En relación con los resultados proporcionados por los colaboradores de ZAMARINO S.A., se puede concluir que ellos mantienen una percepción positiva en relación con la organización, administración y operación de la empresa. Sin embargo, se evidenció que algunos manuales y normativas internas requieren ser actualizadas y documentadas para el eficiente desarrollo de las actividades.
- La empresa luego de aplicar la herramienta de control del modelo COSO se obtuvo como resultado un nivel de confianza moderado del 71.42% y un nivel de riesgo bajo del 28.58%, resultados que estarían relacionados con la falta de procedimientos de control interno definido para ser aplicados en la compañía.
- Las actividades que se desarrollan en ZAMARINO S.A., tienen un deficiente sistema de control interno, lo que no le permite brindar a la dirección una seguridad razonable en las operaciones que realiza para alcanzar los objetivos institucionales.

5.2 Recomendaciones.

- Diseñar políticas, procedimientos internos y actualizar el manual de funciones de la empresa. Con el propósito que sean implementados a corto y mediano plazo según el caso haciendo uso de efectivos canales de comunicación e información.
- Socializar los resultados de la evaluación del sistema de control interno ejecutado con el modelo COSO a todo el personal para su involucramiento en las mejoras de la gestión operativa de la empresa. Para con ello, mejorar los niveles de confianza analizados.
- Poner en práctica el plan de acciones basado en el modelo COSO para mejorar los procedimientos actuales de la gestión operativa de la empresa. Con la finalidad que cuenten con una herramienta útil que tenga definida las políticas, procedimientos y actividades claras que orienten a los colaboradores para la consecución de los objetivos institucionales en las diferentes áreas de trabajo.

REFERENCIAS

- Alvarado, P. (2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de pyme. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito “El sol de los Andes”(Ecuador). *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(1), 9-16.
- Álvarez, G., Zurita, I., & Álvarez, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. , 6(1), 429-465. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. Recuperado el 07 de Septiembre de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Baquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno. Recuperado el 08 de Septiembre de 2020, de <https://www.casadellibro.com/libro-manual-practico-de-controlinterno/9788415735762/2205392>
- Beltrán, A. (2006). Los 20 problemas de la pequeña y mediana empresa. *Sotavento MBA*, 7, 8-15.
- CAMAE. (2018). *Cámara Marítima del Ecuador*. Obtenido de <http://www.camae.org/tag/2018/>
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *Revista En-contexto/ISSN: 2346-3279*, 2, 129-146.
- Cedeño-Choéz, P. (2016). Auditoría integral a los activos fijos depreciables. *Dominio de las Ciencias*, 2(2), 406-417.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. (2012). *Bárcena, A. (2012). Panorama económico y social de América Latina y el Caribe: la perspectiva de la CEPAL*. Santiago-Chile. Obtenido de https://www.cepal.org/noticias/paginas/8/33638/cancilleria_de_chile_7dejunio.pdf

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- COSO. (2013). *PwC Auditores Internos*. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Cubero, A. (2009). *Manuel específico de Auditoria de Gestión (UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA)*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- De Lara, M. (2011). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Dickinson S.L.
- Deloitte. (11 de Septiembre de 2020). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html#:~:text=Para%20entender%20la%20importancia%20del,se%20presenten%20en%20la%20empresa>
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes* (2da ed.). ECOE.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (Vol. 3). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Fernandez, N., & Petit, A. (2009). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. caso: municipio maracaibo. *Gerencia empresarial*, 1(1), 1-14. Recuperado el 04 de Septiembre de 2020, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/238/588>
- Flores, D., & Pozo, R. D. (2012). ¿ *Control de gestión o gestión de control?*. *Contabilidad y negocios*, 7(14), 69-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

- Gimbert, X. (2017). *Pensar Estratégicamente*. Barcelona: Grupo Planeta. Obtenido de https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/37/36182_Pensar_estrategicamente.pdf
- Guevara, J. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de latinomedical SA*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2020, de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/11410>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hidalgo, C. (2019). *Evaluación del sistema de control interno en el proceso de la gestión de almacenes de la empresa AB Construcciones SA*. Obtenido de Repositorio Universidad de Piura: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3806>
- IFAC. (2013). *Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento, y Servicios Relacionados*. New York: IFAC.
- Manco, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisión fiscal*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sF8WBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA25&dq=Manco+2014&ots=md9ViA99Si&sig=XybJX9bbENld56-GwcvqWjNHZ1c#v=onepage&q=Manco%202014&f=false>
- Mantilla, B., & Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (3era. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. doi:ISBN 9587712145, 9789587712148
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá-Colombia: Ecoe.
- Mendoza, M., & Bayón, M. (2019). El control interno y las Pymes. *Sinapsis*, 11(2), 19-30.

- Morales, P. (2012). *Tamaño necesario de la muestra:¿ Cuántos sujetos necesitamos. Estadística aplicada a las Ciencias Sociales* (Vol. 24). Obtenido de <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>
- NCICGE. (16 de Diciembre de 2014). *NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- NIA. (2005). *Resolución 315, adopción de las Normas Internacionales de Auditoría”, Normas Profesionales Argentinas Contables, de Auditoría y Sindicatura*. Buenos Aires:: facpce 4ª ed.,. Obtenido de <https://incp.org.co/nia-402-consideraciones-de-auditoria-relativas-a-una-entidad-que-usa-una-organizacion-de-servicios-aspectos-clave/>
- NRSPE. (30 de marzo de 2016). *LEXIS*. Obtenido de <http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/05/NORMAS-QUE-REGULAN-LOS-SERVICIOS-PORTUARIOS-EN-EL-ECUADOR-RESOLUCION-060-2016.pdf>
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. International Thomson Editores.
- Pirela, A. (2005). Estudio de un caso de control. *Telos*, 7(3), 483-495.
- Plasencia, A. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *Medisan*, 14(5), 1-5.
- Virtual Universidad Salesiana*. (s.f.). Recuperado el 03 de Noviembre de 2020, de <http://virtual.usalesiana.edu.bo/web/practica/archiv/Cuestionario%20Gu%EDa%20Evaluaci%F3n.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Certificado del sistema URKUND

Adjunto al presente, sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA ZAMARINO S.A. AÑO 2019”, elaborada por la CPA. Cecilia Esther Velasco Angulo, posgradista de la Maestría en Contabilidad y Auditoría.

La tesis fue elaborada bajo mi dirección y el informe de la herramienta URKUND proporcional niveles de coincidencia del 1% es decir con originalidad en un 99 % del trabajo investigativo.



Document Information

Analyzed document	Cecilia Velasco A. TESIS.docx (D99516451)
Submitted	3/24/2021 8:44:00 PM
Submitted by	
Submitter email	cvelascoa@uteq.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	cmartinezmedina.uteq@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO / PROYECTO DE INV. EMILIA LEAL OLVERA.pdf	1
	Document PROYECTO DE INV. EMILIA LEAL OLVERA.pdf (D53262167)	
	Submitted by: ryela@uteq.edu.ec Receiver: ryela.uteq@analysis.orkund.com	
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO / ING. JUAN YUMISEBA.docx	1
	Document ING. JUAN YUMISEBA.docx (D79487121)	
	Submitted by: arizo@uteq.edu.ec Receiver: arizo.uteq@analysis.orkund.com	

Atentamente,

ING. CARLOS MANUEL MARTÍNEZ MEDINA MSc
DIRECTOR DE TESIS

Anexo 2 Encuesta a funcionarios de la empresa ZAMARINO S.A. para analizar la situación actual.

Medidas en escala Likert

0	1	2	3
Nunca	Rara vez	A veces	Siempre

DATOS PERSONALES:

NOMBRE:

CARGO:

ÍTEM	PREGUNTA	0	1	2	3
1	¿Conoce los planes y objetivos de la empresa?				
2	¿Conoce la misión del departamento de operaciones?				
3	¿Conoce las actividades que se desarrollan en el departamento de operaciones?				
4	¿Se realiza en la empresa anualmente evaluaciones de gestión operativa?				
5	¿Existen procedimientos a seguir en caso de presentarse un accidente de trabajo durante las operaciones de embarque y/o desembarque?				
6	¿En las actividades que desarrolla durante las operaciones, es posible tomar acciones que anticipen el riesgo?				
7	¿Participa usted de capacitaciones en la empresa?				
8	¿El departamento de administración controla las condiciones contractuales del personal fijo y eventual?				
9	¿El departamento contable-financiera, cumple de forma oportuna el pago de los recursos al personal?				
10	¿Se paga puntual al personal que trabaja en las operaciones de embarque y desembarque de carga?				
11	¿La empresa cancela todos los beneficios que establece la legislación laboral a sus trabajadores en las operaciones de carga?				
12	¿Existen sistemas de control interno definidos para la prestación de los servicios?				
13	¿Considera que es necesario establecer procedimientos de control para las operaciones de la empresa?				

Anexo 3 Cuestionario para Evaluación del Proceso de Control Interno tomado de (Virtual Universidad Salesiana, s.f.) siguiente link de acceso (<http://virtual.usalesiana.edu.bo/web/practica/archiv/Cuestionario%20Gu%EDa%20Evaluaci%F3n.pdf>)

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿Muestra la Dirección interés por la integridad y los valores éticos de los funcionarios?				
2	¿Se ha informado de forma eficaz la responsabilidad e integridad del comportamiento ético en la empresa?				
3	¿Los colaboradores de forma adecuada, responden a los valores éticos que promueve la empresa?				
4	¿La empresa cuenta con mecanismos para inducir el comportamiento ético de los colaboradores en todos los niveles de staff?				
5	¿Otorga la Dirección reconocimientos para fomentar un tono ético apropiado?				
6	¿La gerencia toma medidas correctivas ante desviaciones en el cumplimiento de políticas y procedimientos?				
TOTAL					
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?				
2	¿Las estrategias son elaboradas considerando el marco normativo de la naturaleza del negocio?				
3	¿Se han elaborado objetivos de gestión de la entidad para alcanzarlos?				
4	¿Se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta para evaluar la gestión de la entidad?				
5	¿Existen indicadores y medidores sobre el cumplimiento de objetivos de gestión?				
TOTAL					
SISTEMA ORGANIZATIVO					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿La estructura organizativa de la empresa está acorde al tamaño y flujo de operaciones que ejecuta?				
2	¿Para el desarrollo de las operaciones, la empresa cuenta con políticas y procedimientos definidos?				
3	¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones de la entidad?				
4	¿La empresa tiene establecido procesos claros con procedimientos a seguir para alcanzar los objetivos de su gestión?				
5	¿Los colaboradores tienen conocimiento de los manuales de procesos y reglamentos específicos de la empresa?				
6	¿La entidad ha elaborado el manual de funciones?				
7	¿La empresa cuenta con un Manual de Funciones y Reglamento Interno?				
TOTAL					

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y NIVELES DE AUTORIDAD					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad ha elaborado la programación operativa de actividades a realizar en el año?				
2	¿La toma de decisiones de la empresa está dada por los niveles de autoridad altos y medios de acuerdo con la responsabilidad del cargo?				
3	¿Existen mecanismos para evaluar el desempeño de los colaboradores?				
4	¿La empresa tiene un plan anual para que los colaboradores se capaciten?				
5	¿La empresa tiene la cantidad de personal necesaria y con la experiencia adecuada para sus objetivos institucionales?				
TOTAL					

FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN					
	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Es apropiado el estilo gerencial desarrollado por la Dirección?				
2	¿La gerencia realiza gestiones para un adecuado clima organizacional?				
3	¿La Dirección ejerce controles gerenciales?				
4	¿La Dirección atiende adecuadamente las deficiencias de control interno?				
5	¿La Dirección establece objetivos realizables de acuerdo con los medios disponibles?				
6	¿La gerencia prevé los riesgos internos y externos para llevar a cabo su gestión?				
7	¿La Dirección ha definido políticas que constituyan guías para las actividades administrativas y operativas?				
TOTAL					
COMPETENCIA DEL PERSONAL					
	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Los colaboradores cuentan con la experiencia y el entrenamiento necesario de acuerdo con la responsabilidad asignada del cargo?				
2	¿Previo a ejecutar las actividades, se revisa que el personal cuente con los conocimientos y habilidades necesarias para su ejecución?				
3	¿Posee la Dirección y los cargos de mayor responsabilidad una amplia experiencia funcional?				
TOTAL					

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un reglamento interno y de funciones del personal?				
2	¿Existen procedimientos para la postulación de los cargos vacantes?				
3	¿Existen políticas adecuadas que permiten transparencia en las promociones?				
TOTAL					

ATMÓSFERA DE CONFIANZA					
	PREGUNTAS	SI	NO	* C	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad propicia una comunicación sin barreras entre los distintos niveles organizativos?				
2	¿La empresa cuenta con canales de comunicación e información que faciliten el feedback?				
3	¿La entidad considera los esfuerzos que realizan los colaboradores en términos de eficacia y eficiencia?				
4	¿Los colaboradores consideran que la entidad recompensa adecuadamente sus esfuerzos?				
5	¿La Dirección de la entidad no permite privilegios ni ejerce actitudes permisivas en favor de algunos dependientes?				
TOTAL					

EVALUACIÓN DE RIESGOS					
	PREGUNTAS	SI	NO	*c	OBSERVACIÓN
1	¿Promueve la Dirección una cultura de riesgos?				
2	¿La gerencia tiene definido a los colaboradores responsables de identificar los riesgos internos y externos de la empresa?				
3	¿Existen los insumos para el proceso de identificación de riesgos?				
4	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?				
5	¿La empresa ha implementado algún método para identificar los riesgos internos y externos de la empresa?				
6	¿La empresa ha establecido algún sistema de información para que identifique los posibles riesgos?				
7	¿La empresa cuenta con criterios para analizar los riesgos identificados?				
8	¿La Dirección ha establecido las características de los Mapas de Riesgos?				
TOTAL					

ESTRUCTURAL ORGANIZACIONAL					
N°	PREGUNTA	SI	NO	*c	OBSERVACIÓN
1	¿Conoce la estructura organizacional de la empresa				
2	¿Se establece claramente las áreas de responsabilidad y autoridad?				
3	¿Se cuenta con procedimientos para la manipulación de la carga?				
4	¿La empresa tiene establecido claramente la misión y visión?				
5	¿La empresa cuenta con valores para la atención hacia sus clientes?				
6	¿En la empresa se ha establecido objetivos y metas anuales al departamento?				
7	¿La empresa ha definido objetivos para cada área de trabajo?				
8	¿Los niveles jerárquicos de la empresa están bien definidos?				
9	¿Se cuenta con personal capacitado en cada una de las actividades que realiza la empresa?				
10	¿El personal de la empresa permanece fijo en su cargo por más de una año?				
11	¿La documentación proporcionada al departamento administrativo es entregada a tiempo para realizar los contratos y registros de orden laboral?				
12	¿Se entrega al departamento contable los documentos correspondientes para realizar los pagos de forma oportuna al personal que trabaja en las operaciones?				
TOTAL					

SISTEMA CONTABLE					
N°	PREGUNTA	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa cuenta con un sistema contable?				
2	¿La empresa cuenta con claves de acceso para del sistema contable?				
3	¿Se realiza evaluaciones periódicas de los procesos contables?				
4	¿Poseen un manual de políticas que brinde confiabilidad para el manejo y registro de documentos?				
5	¿El sistema contable consolida la información ingresada en una sola base de datos?				
6	¿La empresa cuenta con un sistema de facturación electrónica?				
7	¿Se realiza copias de respaldo y seguridad de los archivos de la información contable de la empresa?				
8	¿Toda transacción registrada por el ente en el sistema de contabilidad está debidamente justificada por comprobantes y documentos?				
9	¿Los reportes del sistema de contabilidad son revisados por los responsables de la empresa?				
10	¿El ente aplica normas de seguimiento para corregir y evitar registros incorrectos dentro del sistema de contabilidad?				
11	¿El departamento registra todas las transacciones de forma oportuna para el pago de las operaciones de buques?				
12	¿La empresa mantiene sus registros contables al día de todas sus transacciones y operaciones?				
	TOTAL				

EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?				
2	¿La entidad ha establecido actividades de control para asegurar que estructura de la entidad no incluya unidades funcionales innecesarias para el cumplimiento de objetivos?				
3	¿La entidad ha diseñado una coordinación suficiente entre las distintas áreas funcionales?				
4	¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que las áreas cuenten con recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos a cumplir?				
5	¿La empresa cuenta con sistemas de información útiles para la ejecución de los programas operativos y planes estratégicos?				
	TOTAL				

INFORMACIÓN					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Se verifica si la información cumple con requisitos de calidad, oportunidad y veracidad?				
2	¿Los sistemas de información emplean datos de fuentes internas y externas?				
3	¿Se verifica la suficiencia e integridad de la información para la toma de decisiones?				
4	¿Se han definido procedimientos para la recuperación de respaldos?				
5	¿Se usan claves de identificación personal para restringir el acceso a los comandos del sistema operativo?				
6	¿Se ha establecido estándares para el uso de software antivirus en los computadores y servidores?				
TOTAL					
COMUNICACIÓN					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	1.¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad?				
2	¿El personal conoce el objetivo del puesto a su cargo y la forma en que contribuye a la empresa?				
3	¿El personal conoce cómo las actividades que ejecuta pueden afectar a otros y puestos y viceversa?				
4	2. ¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que los funcionarios hayan detectado?				
5	3 ¿Existen procesos para comunicar rápidamente la información crítica a toda la entidad?				
6	4 ¿La empresa cuenta con mecanismos que se permitan coordinar entre áreas?				
TOTAL					

SUPERVISIÓN					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	*C	OBSERVACIÓN
1	¿Se requieren procedimientos vigentes para asegurar que las operaciones se apliquen adecuadamente?				
2	¿La gerencia cuenta con mecanismo para medir la eficacia de los controles internos de las operaciones?				
3	¿Existe evidencia de la comparación periódica del estado de los equipos y herramientas que se usan en la operación?				
4	¿Existe una adecuada segregación de funciones que permita el desarrollo de controles?				
5	¿Existe auditoría interna con criterio independiente?				
6	¿Existen pronunciamientos escritos sobre la aceptación o rechazo de las recomendaciones?				
7	¿Existen cronogramas para la implantación de las recomendaciones?				
8	¿Existen políticas y procedimientos para asegurar que se toman acciones correctivas oportunamente cuando ocurren problemas en la operación?				
9	¿Se corrigen las deficiencias identificadas que causan problemas en la operación?				
10	¿Se investigan las causas de deficiencias que han dado origen al accidente?				
11	¿Se realiza seguimiento de las acciones para comprobar la implantación de las recomendaciones?				
TOTAL					

La calificación está sujeta a los siguientes criterios:

Rangos de Calificación

DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
Nunca	0
Rara vez	1
A veces	2
Siempre	3

Para determinar el nivel de confianza y riesgo se aplicará la siguiente fórmula:

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

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

EVALUACIÓN POR COMPONENTE

ENTIDAD:						
ALCANCE:	CALIFICACIÓN					
COMPONENTES	ÓPTIMAS			OBTENIDAS		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1.- Ambiente de Control	30	0,2	6		0,2	
2.- Evaluación de Riesgo	40	0,2	8		0,2	
3.- Actividad de Control	65	0,2	13		0,2	
4.- Información y Comunicación	40	0,2	8		0,2	
5.- Supervisión	55	0,2	11		0,2	
Suma de valores obtenidos por cada factor						
Óptimo para el componente						46
Calificación proporcional obtenida						

Anexo 4 Entrevista a Gerente

1. ¿Cuál es la línea principal de operaciones que realiza la empresa?
2. ¿Lleva la empresa un control interno de los servicios que presta?
3. ¿Qué tipo de control durante las operaciones realiza la empresa?
4. ¿Cómo se realiza la planificación de la operación?
5. ¿Cuántas personas laboran en la operación del buque?
6. ¿Quién es la persona responsable de controlar la operación de un buque?
7. ¿Cómo se controla que la carga se manipule de forma eficiente durante la operación?
8. ¿La empresa ha aplicado algún tipo de control como el COSO o ha aplicado algún tipo de evaluación de control interno en el área de operación?
9. ¿Considera que es importante que se realicen evaluaciones de control interno en las operaciones de atención de las naves en la empresa?
10. ¿Cree Ud. que al aplicar cuestionarios para evaluar el sistema de control interno en la empresa, puede contribuir a mejorar los procesos del área de operaciones?
11. La empresa cuenta con procedimientos de control interno en el área de operaciones ¿Cuan se suscitan los problemas en esa área, cómo los resuelven?
12. ¿ Cree Ud. que el control inadecuado en el área de operaciones puede llegar a influir en la rentabilidad o pérdida de ZAMARINO S.A?