Importancia de la implementación de un modelo de Control Interno en las empresas PYMES de servicios alimenticios en Bucaramanga y su relevancia en la aplicación de la ley 1819 de 2016.

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

Importancia de la implementación de un modelo de Control Interno en las empresas PYMES de servicios alimenticios en Bucaramanga y su relevancia en la aplicación de la ley 1819 de 2016.

Natalia Milena Ariza Jerez

Paola Yorley Hernández Jaimes

María Susana Prada Gómez

Proyecto presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Revisoría fiscal y auditoría externa

Director

William Fernando Lizarazo

Administrador de empresas

Universidad Santo Tomas de Aquino
División de ciencias económicas y administrativas
Bucaramanga
2017

El proyecto titulado **“IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PYMES DE SERVICIOS ALIMENTICIOS EN BUCARAMANGA Y SU RELEVANCIA EN LA APLICACIÓN DE LA LEY 1819 DE 2016”**, presentado por **NATALIA MILENA ARIZA, PAOLA YORLEY HERNÁNDEZ JAIMES Y MARIA SUSANA PRADA GÓMEZ**, como requisito parcial para optar el título de **REVISOR FISCAL Y AUDITOR EXTERNO**.

Dr. Jurado

Dr. Jurado Bucaramanga, Septiembre 2017

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	14
1. Título del trabajo	15
1.1 Definición del problema.....	15
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación	17
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivo General.....	17
1.4.2 Objetivos Específicos	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Marco Conceptual:	19
2.1 Marco Jurídico	20
2.3 Marco Teórico	21
2.4 Marco Geográfico	22
3. Control interno y sus modelos.	23
3.1 ¿Qué es control interno?.....	23
3.1.2 Objetivos del control interno	24
3.1.3 Componentes del control interno.....	24
3.2 Modelos de control interno	25
3.2.1 COSO I.....	25
3.2.1.1 Propósitos COSO I.	25
3.2.1.2 Componentes de COSO I	26
3.2.2 COSO II	26

3.2.2.1 Objetivos COSO II.	27
3.2.2.2 Componentes COSO II	27
3.2.3 COSO III.....	28
3.2.3.1 Objetivos COSO III.	29
3.2.3.2 Componentes COSO III.	29
3.2.3.2.1 Entorno de Control.....	29
3.2.3.2.2 Evaluación de Riesgos	29
3.2.3.2.3 Actividades de Control.	30
3.2.3.2.4 Información y Comunicación	30
3.2.3.2.5 Actividades de Supervisión.....	31
3.2.4 EL COBIT (objetivos de control para tecnología de la información)	32
3.2.5 COCO: criteria of control board of the Canadian institute of chartered accountants.	35
3.2.5.1 Propósitos de Coco.....	35
3.2.5.2 Criterios de Coco.	36
2.3.6 Modelo Cadbury.	37
3.2.6.1 Objetivos Cadbury.....	37
3.2.7 Modelo australiano ACC.....	37
4. Ventajas y desventajas de los modelos de control interno y su relevancia en la aplicación de la ley 1819 de 2016.	39
4.1 COSO I Ventajas y Desventajas	39
4.2 COSO II Ventajas y Desventajas.....	40
4.3 COSO III Ventajas y Desventajas.	41
4.4 COBIT Ventajas y Desventajas.	42
4.5 COCO Ventajas y Desventajas	43
4.6 Modelo Cadbury Ventajas y Desventajas.....	44
4.7 Modelo australiano ACC	44

4.8 Relevancia del control interno en la aplicación de la ley 1819 de 2016	46
5. Selección del modelo para la implementación en el control interno.	50
5.1 Ambiente de control.....	51
5.2 Evaluación de Riesgos.....	51
5.3 Actividades de control.....	52
5.4 Información y comunicación	52
5.5 Supervisión y Monitoreo.....	53
5.6 Marco Teórico para el diseño de la muestra	54
5.6.1 Conceptos básicos.....	54
5.6.2 Definición del Tamaño de la muestra.....	55
5.6.2.1 Alternativa 1.	55
5.6.2.2 Alternativa 2.	56
5.7 Desarrollo de la Investigación.....	56
5.8 Encuestas y análisis.....	60
5.8.1 Componente Entorno de control.	94
5.8.2 Componente Evaluación de riesgos.	95
5.8.3 Componente Actividades de Control.	95
5.8.4 Componente Comunicación e información.	96
5.8.5 Componente Monitoreo o supervisión.	96
5.9 Análisis de la encuesta por porcentajes	99
5.9.1 Componente Entorno de control.....	99
5.9.2 Componente Evaluación de riesgo.	100
5.9.3 Componente Actividades de Control.....	100
5.9.4 Cuarto componente: Comunicación e información.	100
5.9.5 Quinto componente: Monitoreo o supervisión.	101

5.10	Análisis individual.....	101
5.10.1	Análisis de la empresa A. (Tabla 16).	102
5.10.1.1	Recomendaciones de la Empresa A.	103
5.10.2	Análisis de la Empresa B(Tabla 17)	103
5.10.2.1	Recomendaciones de la Empresa B.	105
5.10.3	Análisis de la Empresa C (Tabla 18)	105
5.10.3.1	Recomendaciones de la Empresa C.	106
5.10.4	Análisis de la Empresa D. (Tabla 19)	107
5.10.4.1	Recomendaciones de la Empresa D.	108
5.10.5	Análisis de la Empresa E. (Tabla 20).....	108
5.10.6	Análisis de la Empresa F. (Tabla 21)	110
5.10.6.1	Recomendaciones de la Empresa F.....	111
5.10.7	Análisis de la Empresa G. (Tabla 22)	111
5.10.7.1	Recomendaciones de la Empresa G.	112
5.10.8	Análisis de la Empresa H. (Tabla 23).	113
5.10.8.1	Recomendaciones de la Empresa H.	114
5.10.9	Análisis de la Empresa I. (Tabla 24)	115
5.10.9.1	Recomendaciones de la Empresa I.	116
5.10.10	Análisis de la Empresa J. (Tabla 25)	116
5.10.10.1	Recomendaciones de la Empresa J.	117
5.11	Análisis General aplicando el índice de confiabilidad.....	118
5.11.1	Análisis General por componentes del sistema de Control interno.....	121
<i>5.11.1.1</i>	<i>Primer componente: Entorno de Control</i>	<i>121</i>
<i>5.11.1.2</i>	<i>Segundo componente: Evaluación del riesgo</i>	<i>121</i>
<i>5.11.1.3</i>	<i>Tercer Componente: Actividades de control.</i>	<i>121</i>

<i>5.11.1.4 Cuarto componente: Comunicación e información:</i>	122
<i>5.11.1.5 Quinto componente: Monitoreo o supervisión:</i>	122
6. Estrategias de un sistema de control interno	124
7. Conclusiones y recomendaciones	127
Referencias Bibliográficas	130
Apéndices	134

Lista de Figuras

<i>FIGURA 1. MODELO COBIT. ADAPTADO DE “AUDITORIA II BLOG (2015)”</i>	32
<i>FIGURA 2. MODELO COCO (MONTES ET AL, 2014, PP. 82)</i>	36
<i>FIGURA 3. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.</i>	61
<i>FIGURA 4. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA A.</i> ...	64
<i>FIGURA 5. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA B.</i> ...	66
<i>FIGURA 6. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA C.</i> ...	69
<i>FIGURA 7. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA D.</i> ...	72
<i>FIGURA 8. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA E.</i> ...	75
<i>FIGURA 9. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA F.</i> ...	78
<i>FIGURA 10. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA G.</i> ...	81
<i>FIGURA 11. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA H.</i> ...	83
<i>FIGURA 12. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA I.</i> ...	86
<i>FIGURA 13. ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA J.</i> ...	89
<i>FIGURA 14. RESUMEN DE LA ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.</i>	92
<i>FIGURA 15. RESUMEN DE LA ENCUESTA PORCENTUAL PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i>	97
<i>FIGURA 16. CONFIABILIDAD DEL MODELO DE CONTROL INTERNO. ADAPTADO DE “AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO”, POR SAMUEL MANTILLA, 2013.</i>	120
<i>FIGURA 17. CONFIABILIDAD DEL MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO LAS EMPRESAS DE SERVICIOS ALIMENTICIOS. ADAPTADO DE “AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO”, POR SAMUEL MANTILLA, 2013.</i>	123
<i>FIGURA 18. ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS EN LA EMPRESA. (MEJÍA, 2002, PP.79-85).</i>	125

Lista de tablas

<u>TABLA 1</u>	33
<u>TABLA 2</u>	33
<u>TABLA 3</u>	34
<u>TABLA 4</u>	34
<u>TABLA 5</u>	39
<u>TABLA 6</u>	40
<u>TABLA 7</u>	41
<u>TABLA 8</u>	42
<u>TABLA 9</u>	43
<u>TABLA 10</u>	44
<u>TABLA 11</u>	44
<u>TABLA 12</u>	57
<u>TABLA 13</u>	57
<u>TABLA 14</u>	60
<u>TABLA 15</u>	102
<u>TABLA 16</u>	102
<u>TABLA 17</u>	104
<u>TABLA 18</u>	106
<u>TABLA 19</u>	107
<u>TABLA 20</u>	109
<u>TABLA 21</u>	110
<u>TABLA 22</u>	112
<u>TABLA 23</u>	113
<u>TABLA 24</u>	115
<u>TABLA 25</u>	120
<u>TABLA 26</u>	120
<u>TABLA 27</u>	121
<u>TABLA 28</u>	122

Glosario

Administración: Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2002, p.7).

Control: Es todo acto de poder encaminado a mantener una acción sujeta a ciertos y predeterminados patrones, en forma tal que logramos el resultado deseado; por lo tanto controlar es forzar los eventos para que se conformen a los planes concebidos. (Montes, 2014, p.45).

Control interno: Es el proceso realizado por el consejo de directores, los administradoras y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de las siguientes categorías : efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Montes, 2014, p.45).

Independencia: es el estado mental que permite la expresión de una conclusión sin ser afectado por influencias que comprometan el criterio profesional, permitiendo que el profesional actúe con integridad y ejercite su objetividad y escepticismo profesional (Pestarino, 2011, p. 17).

Efectividad: Ser eficaz y eficiente. (Montes, 2014, p.142).

Eficiencia: Es la correcta utilización de los recursos con los que se cuentan para el logro de los objetivos. (Real academia española, 2017)

Eficacia: Es el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, su medición se expresa en un porcentaje de cumplimiento. (Montes, 2014, p.27).

Estrategias: Son los medios por los cuales se logran los objetivos y es una red de pensamientos, experiencias y percepciones que proveen una guía para la toma de decisiones. (Montes, 2014, p.125).

Evaluación: Acción y efecto de evaluar; verificar y constatar que se cumplan las reglas para emitir una opinión. (Montes, 2014, p.142).

Responsabilidad: Habilidad del ser humano para medir y reconocer las consecuencias de un suceso que se llevó a cabo con plena conciencia y libertad. (Real academia española, 2017)

Objetivos: Son los resultados a largo plazo que una organización aspira lograr a través de su misión básica. (Montes, 2014, p.124).

Políticas: Son normas de comportamiento o códigos que deben seguir las organizaciones en todos sus procedimientos. (Montes, 2014, p.129).

Riesgo: Es la posibilidad de ocurrencia de una situación que puede entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad e impedirle el logro de objetivos. (Montes, 2014, p.145).

Resumen

Se contextualizaron los modelos de control interno, haciendo una comparación entre ellos para determinar las ventajas y desventajas para escoger el que sea aplicable a las pymes del sector de servicios alimenticios en Bucaramanga que estuviera acorde a la realidad económica y a la legislación colombiana.

En lo que se analizó y revisó se pudo observar que las empresas en su mayoría no tienen establecido un modelo de control interno por lo tanto se exponen estrategias y se dan recomendaciones para su posterior aplicación.

Palabras clave: control interno, empresas pymes, estrategias, recomendaciones,

Introducción

El desarrollo de esta tesis es clave para las empresas pymes en servicios de alimentos de Bucaramanga y en general para cualquier empresa, ya que el sistema de control interno sirve como una herramienta para mejorar los procesos, por crear conciencia en las personas de la organización en lo que tiene que ver con el auto-control y la autoevaluación permanente, con miras a alcanzar los objetivos y las metas previstas por éstas. Además, es importante determinar cuál sistema de control interno está más acorde a la realidad económica actual en Colombia y a este tipo de empresa.

Es así cuando surgen nuevos retos para los profesionales en contaduría pública, donde deben sugerir la aplicación de un modelo de control interno con el fin de dar cumplimiento a los establecido por la ley 1819 de 2016.

Se darán a conocer los sistemas de control interno existentes, sus ventajas y desventajas, el análisis de cada uno, se determinará cuál es el más adecuado para las empresas objeto del presente estudio, se harán las recomendaciones y estrategias que contribuyan al mejoramiento de las empresas del sector servicios.

1. Título del trabajo

1.1 Definición del problema

El control es una de las cuatro funciones que desarrolla el gerente en la organización y consiste en monitorear y evaluar las actividades y resultados obtenidos, con el fin de implementar los correctivos necesarios que permitan el logro eficiente de los objetivos planteados, ubicándose en mayor o menor grado en todas las fases de la acción organizacional. (Chiavenato, 2002, pp.7).

En la ciudad de Bucaramanga, existen múltiples empresas legalmente constituidas, de acuerdo a la **Cámara de comercio de Bucaramanga**, “Informe Nuevas empresas pymes y grandes en Santander 2015” el 89% pertenecen al rango pyme, las cuales no cuentan con una adecuada estructura organizacional, que la componen entre otras, una estructura de planeación y otra de control de gestión adecuada, obvio existen otros elementos de menor impacto pero igualmente importantes que también impactan, el desarrollo y el crecimiento sostenible.

Es por esto que todas las empresas requieren manejar un sistema de control interno que le permita evaluar la eficiencia de sus operaciones, además que es una herramienta para ejercer controles; sin embargo, Un aspecto que vale la pena resaltar y que lo indica el Socorro (2008), La pequeña y mediana empresa “...en muchos casos, su ciclo de vida es muy corto pues no logran responder a las exigencias del mercado y terminan por desaparecer, entre otras razones, por la ausencia de prácticas empresariales competitivas, tanto en su ámbito operacional interno como en la relación con el entorno espacios donde requiere identificar sus necesidades para atenderlas.”

Dentro de la ausencia de prácticas empresariales competitivas que menciona Del Socorro, la falta de una estructura adecuada de control interno, se constituye quizá en una de las más importantes, al dejar de lado procesos, planes, programas e instrumentos de control interno, que permitan así a la pyme, “sobrevivir” a esos primeros 3 años los cuales son catalogados como los más difíciles y complejos para una empresa en el país,

por lo tanto al no contar con esos sistemas las empresas se han visto afectadas por la poca competitividad y permanencia que tiene en el mercado, causando desviaciones en el manejo administrativo, financiero y contable. Esto se puede ver reflejado en la competencia desleal, creando consecuencias tan grandes como la desaparición de las empresas.

Es por ello que se resalta la importancia de los sistemas de control interno y se ve como un instrumento para mejorar todos los procesos dentro de las compañías.

Específicamente las pymes del sector de servicios alimenticios, actualmente no cuentan con modelos de control interno, que les permita revisar todos los procedimientos, políticas establecidas por la entidad para así poder evaluar si se están llevando a cabo y de la manera más adecuada, salvaguardando no solo la estructura sino la protección de toda la empresa.

Ahora según la reforma tributaria 1819 de 2016, se harán sanciones que afectan al administrador y al contador debido a la poca importancia que le prestan las empresas a la implementación del control interno. Los contadores y revisores fiscales deberán evitar ante todo la evasión de impuestos a través de compra de facturas a proveedores ficticios y omitir pasivos o activos por que todo esto acarrea sanciones.

1.2 Formulación del problema

Se hace necesario aplicar un modelo de control interno en las empresas pymes de servicios alimenticios en Bucaramanga que permita mitigar los riesgos a los que se ven expuesta la administración frente a las fallas del control interno, que afectan de manera considerable el crecimiento y la sostenibilidad de éstas empresas.

1.3 Justificación

La presente investigación se enfocará en demostrar la importancia de la aplicación de un modelo de control interno en las empresas pymes de servicios alimenticios en Bucaramanga, ya que debido a la falta de implementación de control interno las empresas no tienen las herramientas para evaluar el control de todos los procedimientos y procesos que éstas deben desarrollar a diario para alcanzar sus grandes objetivos. Además mostrara la relevancia de aplicar la ley 1819 de 2016 con respecto al control interno esto con el fin de evitar sanciones y mitigar los riesgos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Seleccionar un modelo de control Interno aplicable y claramente necesario para las pymes de servicios alimenticios de Bucaramanga y por qué no del país.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Describir, identificar y documentar los modelos de Control Interno aplicables al sector pymes de servicios alimenticios en Bucaramanga.
2. Describir las ventajas y desventajas de los modelos de control interno y su relevancia en la aplicación de la ley 1819 de 2016.
3. Seleccionar el modelo adecuado para la implementación del modelo de control interno.
4. Plantear las estrategias de un sistema de Control Interno.
5. Realizar conclusiones y recomendaciones.

2. Marco Referencial

2.1 Marco Conceptual:

El marco conceptual se trata de conceptos relacionados a:

Pyme: En el artículo 2 de la ley 590 de 2000, una pyme se define como una “Empresa pequeña o mediana en cuanto a volumen de ingresos, valor de patrimonio y número de trabajadores. “Hace referencia al grupo de empresas pequeñas y medianas con activos totales superiores a 500 SMMLV y hasta 30.000 SMMLV”.

Control: Es todo acto de poder encaminado a mantener a una acción sujeta a ciertos y predeterminados patrones, en forma tal que logremos el resultado deseado. (Montes et al., 2014, p.45).

Control Interno: En el artículo 1 de la ley 87 de 1993 “Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.”

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera; producir resultados. (Montes et al., 2014, p.142).

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado; hacer las cosas bien, optimizar recursos. (Montes et al., 2014, p.142).

Efectividad: Ser eficaz y eficiente. (Montes et al., 2014, p.142).

Estrategia: Son los medios por los cuales se logran los objetivos y es una compleja red de experiencia, experticia, memorias y expectativas que proveen una guía general para tomar acciones. (Montes et al., 2014, p.125).

Evaluación: Acción y efecto de evaluar; verificar y constatar que se cumplan las reglas para emitir una opinión. (Montes et al., 2014, p.142).

Monitoreo: Hacer seguimiento para prevenir. (Montes et al., 2014, p.142)

Objetivos: Son los resultados a largo plazo que una organización aspira a logra a través de su misión básica. (Montes et al., 2014, p.125).

Riesgo: Es la posibilidad de ocurrencia de una situación que puede entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad e impedirle el logro de sus objetivos. (Montes et al., 2014, p.145).

Riesgo Inherente: es la susceptibilidad a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad del sistema de control interno; este riesgo lo determinan factores como la naturaleza del negocio o entidad, la situación económica y financiera y la organización gerencial. (Montes et al., 2014, p.145).

Riesgo de Control: Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar irregularidades en forma oportuna, que afecta la calidad del procedimiento de auditoría a aplicar y en cierta medida su alcance. . (Montes et al., 2014, p.146).

Servicios Alimenticios: Los servicios de alimentos son lugares donde se preparan y sirve alimentos a personas que requieren consumirlos. Desde esta perspectiva un servicio de alimentos debe ser un lugar fácil de manejar. (Aguirre y Col, 2000).

2.1 Marco Jurídico

Se analizarán los siguientes fundamentos:

- Ley 87 de 1993
- Ley 43 de 1990

- Ley 489 de 1998
- Ley 1819 de 2016.
- Código de comercio. Decreto 410 de 1971
- Ley 590 de 2000, artículo 2º
- Constitución Política de 1991, Artículos 209-269
- Decreto 1826 de 1994
- Decreto 1537 de 2001
- Decreto 1599- 2005
- Decreto 2145.- 1999
- Decreto 2539 de 2000
- Decreto 2756 del 2003

2.3 Marco Teórico

Se presentaron los fundamentos de la normatividad de los modelos COSO, COCO, COBIT.

2.4 Marco Geográfico

Aunque el tema es aplicable para el territorio de Colombia, los estudios se relacionan con pymes de servicios del sector de comidas en la ciudad de Bucaramanga.

3. Control interno y sus modelos.

3.1 ¿Qué es control interno?

El control interno es un proceso efectuado por el director, la gerencia y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones.
2. Fiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El control interno son acciones de control incorporadas a las funciones de la organización, dentro de cada ciclo operativo del ente, que permite controlar para el logro de los objetivos.

El control interno lo lleva a cabo el director, la gerencia y los demás miembros de la entidad. Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implementan los mecanismos de control.

Por lo tanto debe haber un vínculo estrecho entre las funciones de cada individuo, la forma de ejecución, con los objetivos de la entidad.

El control interno por muy bien diseñado que esté, solamente puede aportar un grado razonable de seguridad a la empresa.

Las cosas que lo afectan son:

1. Las decisiones pueden ser erróneas.
2. Relación costos beneficios.
3. Fallas humanas por errores o equivocaciones.
4. El control interno puede equivocarse cuando dos o más personas se lo proponen.

La alta dirección puede eludir el control interno si lo estima oportuno.

3.1.2 Objetivos del control interno

Los objetivos pueden ser generales o específicos, los cuales pueden ser:

1. Operacionales: Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
2. Información financiera: Referente a la preparación y publicación de estados financieros fiables.
3. Cumplimiento: Referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.

3.1.3 Componentes del control interno

El control interno consta de cinco componentes que se relacionan entre sí y son necesarios para cumplir con los objetivos.

1. Entorno de control: El núcleo de un negocio es su personal, incluye los valores éticos, el profesionalismo y la integridad, es importante el entorno en el que las personas se desenvuelven ya que los empleados son el motor que impulsa la compañía.
2. Evaluación de los riesgos: Las empresas deben identificar a que riesgos se encuentran expuestos en todos los ámbitos como por ejemplo: ventas, administración, comercialización, entre otros. Además debe contar con los mecanismos necesarios para mitigar los riesgos.
3. Actividades de control: Son las políticas y procedimientos que me brindan una seguridad razonable en las acciones que se llevan para afrontar los riesgos.
4. Información y comunicación: Las actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación, estos sistemas permiten que el personal tenga toda la información para el desarrollo de sus operaciones.
5. Supervisión: El proceso debe estar en constante supervisión, se introducen las modificaciones pertinentes cuando sea el momento oportuno logrando así que el sistema reaccione ágilmente. (Coopers y Lybrand, 1997).

3.2 Modelos de control interno

3.2.1 COSO I.

A nivel organizacional, Informe Coso I destaca la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan la trascendencia del control interno, la incidencia del mismo sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico a conceder a la auditoría y esencialmente la consideración en del control como un proceso integrado a los procesos operativos de la empresa y no como un conjunto de actividades adicionales, que daría como resultado procesos burocráticos.

A nivel regulatorio o normativo, el Informe COSO pretende que cuando se plantee cualquier discusión o problema de control interno, tanto a nivel práctico de las empresas, como a nivel de auditoría interna o externa, o en los ámbitos académicos o legislativos, los interlocutores tengan una referencia conceptual común, lo cual antes de la aplicación del informe era complejo, dada la multiplicidad de definiciones y conceptos divergentes que han existido sobre control interno.

Desde su elaboración, esta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas empresas para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos planteados.

Dicho Informe intenta brindar un grado razonable de seguridad frente al riesgo que se presenta. Este último se define como la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la organización. Bertani et al. (2014).

3.2.1.1 Propósitos COSO I.

-Este informe se refiere a las necesidades y expectativas de administradores y otros.

-Define y describe el control interno para:

1. Establecer una definición común que sirva las necesidades de diferentes partes.

2. Proporcionar un estándar mediante el cual las entidades de negocios y otras- grandes o pequeñas, en el sector público o privado- puedan valorar sus sistemas de control y determinar cómo mejorarlos. (Mantilla, 2013, p.70).

3.2.1.2 Componentes de COSO I

1. Ambiente de control: Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno. Los factores del ambiente de control son la integridad, los valores éticos, el estilo de la operación de la administración donde esta designa autoridad y responsabilidad a los empleados. . (Mantilla, 2013, p.71).
2. Evaluación de riesgo: La empresas están expuestas a riesgos internos y externos, los cuales se deben valorar, primero se deben establecer objetivos. La evaluación de los riesgos consiste en identificar y analizar los riesgos para la consecución de los objetivos. . (Mantilla, 2013, p.71).
3. Actividades de control: Son las políticas y los procedimientos que ayuda asegurar que la directivas administrativas se lleven, busca que se tomen acciones para mitigar los riesgos y se dan en toda la organización a través de: autorizaciones, revisiones, etc. (Mantilla, 2013, p.71).
4. Información y comunicación: Debe identificarse, capturarse y comunicarse en una forma y tiempo que la permita a los empleados cumplir con sus responsabilidad y la comunicación es efectiva cuando fluye en un sentido amplio, es decir de arriba hacia abajo y viceversa. (Mantilla, 2013, p.72).
5. Supervisión: Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. (Mantilla, 2013, p.72).

3.2.2 COSO II

Proporciona un foco más profundo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Prioriza la visión del evento por sobre la del riesgo.

Este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

Además, amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos y a la gestión de riesgos. Bertani et al. (2014).

3.2.2.1 Objetivos COSO II.

Esta estructura conceptual de la administración de riesgos del emprendimiento está orientada al logro de los objetivos de la entidad, los cuales se establecen en cuatro categorías:

1. Estratégicos: Son las metas de nivel alto, se encuentran alineados con la misión y visión.
2. Operacionales: Uso efectivo y eficientes de los recursos, la calidad, innovación, satisfacción del personal, entre otros.
3. Información: Preparación de los reportes para la empresa, debe haber confiabilidad en la presentación de reportes.
4. Cumplimiento: Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables a la entidad. (Mantilla, 2013, p.94).

Hay una categoría adicional de objetivos: salvaguarda de los recursos. (Mantilla, 2013, p.94).

COSO II trae componentes que resultan ser profundos y fundamentales a la hora de la identificación, evaluación y gestión de riesgos los cuales son:

3.2.2.2 Componentes COSO II

1. Ambiente interno: Establece la base para cómo es percibido el riesgo y abordado por los empleados, incluye la filosofía de la administración del riesgo, y el apetito al riesgo.

2. Establecimientos de objetivos: Los objetivos tienen que existir antes que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afectan su logro.
3. Evaluación de riesgo: Los riesgos se analizan, considerando su probabilidad e impacto, como la base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.
4. Respuesta a los riesgos: La administración selecciona las respuestas al riesgo sea: evitar, aceptar, reducir o compartir el riesgo, donde se desarrollan acciones para alinear los riesgos con las tolerancias al riesgo y con el apetito que por el riesgo.
5. Actividades de control: Se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas.
6. Información y comunicación: Se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo responsabilidades.
7. Supervisión: Se monitorea la totalidad de la administración de riesgos del emprendimientos y se realizan las modificaciones necesarias. (Mantilla, 2013, p.94).

La administración de riesgos del emprendimiento es multidireccional, interactivo, administrativo, en el cual prácticamente cualquier componente puede influir en otro. (Mantilla, 2013, p.94).

3.2.3 COSO III.

La estructura actualizada (2013) permitirá que las organizaciones desarrollen y mantengan, de manera efectiva y eficiente, sistemas de control interno que puedan mejorar la probabilidad de lograr los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios en los entornos de los negocios y de la operación. (Mantilla, 2013, p.99).

Establece los requerimientos para un sistema efectivo de control interno:

1. Proporcionar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad.
2. Reduce, a nivel aceptable, el riesgo de no lograr un objetivo de la entidad
3. Se puede relacionar con uno, dos o todas las tres categorías de los objetivos. (Mantilla, 2013, p.100).

3.2.3.1 Objetivos COSO III.

Proporcionas tres categorías de objetivos para que la organización se centre en diferentes aspectos del control interno:

1. Objetivo de las operaciones: Corresponden a la efectividad y la eficiencia de las operaciones de la entidad.
2. Objetivos de la presentación de reportes: Corresponden a la presentación de reportes financieros y no financieros.
3. Objetivos del cumplimiento: corresponde a la adherencia a las leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sujeta. (Mantilla, 2013, p.100).

3.2.3.2 Componentes COSO III.

3.2.3.2.1 Entorno de Control.

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos. (pwc , 2013 , p.6).

3.2.3.2.2 Evaluación de Riesgos

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

7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno. (pwc , 2013 , p.7).

3.2.3.2.3 Actividades de Control.

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. (pwc , 2013 , p.7).

3.2.3.2.4 Información y Comunicación

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno. (Pwc, 2013, p.7).

3.2.3.2.5 Actividades de Supervisión

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

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (Pwc, 2013, p.7).

Permite tener a los usuarios un mayor confort sobre las actividades a realizar y lograr el cumplimiento de los objetivos, fomentando:

- A los usuarios a considerar los cambios en el ambiente de negocios.
- Nuevos principios estratégicos para un mejor control interno

Además permite el cumplimiento de los diversos objetivos en la organización, es decir objetivos internos y externos, financieros y no financieros, que brinda una mayor seguridad.

Está orientado al logro de objetivos de una o más categorías separadas pero que se sobreponen, operaciones, información y cumplimiento.

Se definen los puntos para tener un mejor control interno:

1. Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas, un medio para un fin.
2. Es efectuado por la gente no precisamente sobre manuales de políticas y procedimientos, sistemas y formatos, sino sobre gente y las medidas que toman en cada nivel de una organización.
3. Es capaz de proporcionar evidencia razonable pero no seguridad absoluta para la administración.
4. Es adaptable a la estructura de la entidad, es flexible en la aplicación para toda la entidad.

3.2.4 EL COBIT (objetivos de control para tecnología de la información)

Los recursos de TI son manejados procesos para alcanzar las metas de TI que responden a los requerimientos del negocio (Ver Figura 1).

Figura 1. Modelo COBIT. Adaptado de "Auditoria II blog (2015)"

Está conformado por un conjunto de 34 objetivos de Control de alto nivel, todos diseñados para cada uno de los Procesos de TI, los cuales están agrupados en cuatro grandes grupos mejor conocidos como dominios, estos se equiparán a las áreas tradicionales de TI de planear, construir, ejecutar y monitorear. (Estébanez y Cano, 2011, p.13).

El sistema clasifica los procesos de unidades de tecnología en cuatro dominios, los cuales son utilizados por la gerencia para las actividades diarias de las empresas principales. Estos dominios son:

- Planear y organizar (Tabla 1), proporciona la dirección para la entrega de soluciones y la entrega de servicios. (Estébanez y Cano, 2011, p.15).

Tabla 1

Dominio de COBIT. Planear y organizar.

PO	Planear y Organizar
P01	Definir un plan estratégico
P02	Definir la arquitectura de la información
P03	Determinar la dirección tecnológica
P04	Definir los procesos, organización y relaciones de TI
P05	Administrar la inversión de TI
P06	Comunicar las aspiraciones y la dirección de la gerencia
P07	Administrar recursos humanos de TI
P08	Administrar la calidad
P09	Evaluar y administrar los riesgos de TI
P10	Administrar proyecto

Nota: * Dominio de Cobit. Adaptado de Gobierno de TI a través de Cobit 4.1 y cambios esperados en COBIT 5.0. Ecorfan Journal, vol. 2, Estébanez y Cano; 2011.

-Adquirir e implementar (Tabla 2), proporciona las soluciones y las desarrolla para convertirlas en servicios. (Estébanez y Cano, 2011, p.15).

Tabla 2

Dominio de COBIT. Adquirir e implementar.

A1	Adquirir e Implementar
A11	Identificar soluciones automatizadas
A12	Adquirir y mantener software aplicativo
A13	Adquirir y mantener infraestructura tecnológica
A14	Facilitar la operación y el uso
A15	Adquirir recursos de TI
A16	Administrar cambios
A17	Instalar y acreditar soluciones y cambios

Nota: * Dominio de Cobit. Adaptado de Gobierno de TI a través de Cobit 4.1 y cambios esperados en COBIT 5.0. Ecorfan Journal, vol. 2, Estébanez y Cano; 2011.

- Entrega de servicios (Tabla 3), recibir soluciones y hacerlas utilizables para los usuarios finales. (Estébanez y Cano, 2011, p.15).

Tabla 3

Dominio de COBIT. Entregar y dar soporte.

DS	Entregar y Dar soporte
DS1	Definir y administrar los niveles de servicio
DS2	Administrar los servicios de terceros
DS3	Administrar el desempeño y la capacidad
DS4	Garantizar la continuidad del servicio
DS5	Garantizar la seguridad de los sistemas
DS6	Identificar y asignar costos
DS7	Educar y entrenar a los usuarios
DS8	Administrar la mesa de servicios y los incidentes
DS9	Administrar la configuración
DS10	Administrar los problemas
DS11	Administrar los datos
DS12	Administrar el ambiente físico
DS13	Administrar las operaciones

Nota: * Dominio de Cobit. Adaptado de Gobierno de TI a través de Cobit 4.1 y cambios esperados en COBIT 5.0. Ecorfan Journal, vol. 2, Estébanez y Cano; 2011.

-Soporte y Monitorización (Tabla 4), monitorear todos los procesos para el asegurar que se sigue con la dirección establecida. (Estébanez y Cano, 2011, p.15).

Tabla 4

Dominio de COBIT. Monitorear y Evaluar.

ME	Monitorear
ME1	Monitorear y evaluar el desempeño de TI
ME2	Monitorear y evaluar el control interno
ME3	Garantizar el cumplimiento regulatorio
ME4	Proporciona gobierno de TI

Nota: * Dominio de Cobit. Adaptado de Gobierno de TI a través de Cobit 4.1 y cambios esperados en COBIT 5.0. Ecorfan Journal, vol. 2, Estébanez y Cano; 2011.

El sistema COBIT se basa en los siguientes principios:

1. Efectividad.
2. Eficiencia.
3. Confiabilidad.

4. Cumplimiento.
5. Confidencialidad.
6. Integridad.
7. Disponibilidad.

3.2.5 COCO: criteria of control board of the Canadian institute of chartered accountants.

Dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA), a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control. El consejo denominado The Criteria of Control Board emitió, el modelo comúnmente conocido como COCO (Figura 2).

3.2.5.1 Propósitos de Coco.

El modelo busca proporcionar un entendimiento del control y dar respuesta a las tendencias que se observan en los desarrollos siguientes:

1. En el impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizacionales, que han propiciado un mayor énfasis sobre el control a través de medios informales, como la visión empresarial compartida, comunión de valores y una comunicación más abierta.
2. En la creciente demanda de informar públicamente acerca de la efectividad del control, respecto de ciertos objetivos.
3. En el énfasis de las autoridades para establecer controles, como una forma de proteger los intereses de los accionistas. Algunas autoridades financieras han establecido procedimientos y protocolos de información, aplicables a las instituciones bajo su jurisdicción.

El propósito del modelo es desarrollar orientaciones o guías generales para el diseño, evaluación y reportes sobre los sistemas de control dentro de las organizaciones, incluyendo asuntos gubernamentales en el sector público y privado. (Banco de México, 1999, p.5).

Este modelo está apoyado en las teorías del comportamiento humano, al igual que el modelo COSO, parte de las premisas establecidas en la teoría general de sistemas y en la teoría de la contingencia, le da una visión humanista a la organización, reconociendo la importancia de los factores psicológicos y sociales que pueden afectar el comportamiento humano.

Otorga mayor amplitud a los objetivos de información y cumplimiento y plantea que los miembros de la organización deben asumir las normas y las políticas dadas. Este modelo incluye la planificación para proporcionar a la organización un sentido de dirección, para evaluar la eficacia de control se utilizan veinte (20) criterios. (Montes et al, 2014, pp. 82)

Figura 2. Modelo COCO (Montes et al, 2014, pp. 82)

3.2.5.2 Criterios de Coco.

En la estructura del modelo, los criterios son elementos básicos para entender y, en su caso, aplicar el sistema de control que se comenta. Se requieren adecuados análisis y comparaciones para interpretar los

criterios en el contexto de una organización en particular, y para una evaluación efectiva de los controles implantados. (Banco de México, 1999, p.5).

- Propósito
- Compromiso
- Aptitud
- Evaluación y aprendizaje

2.3.6 Modelo Cadbury.

Este modelo nace en el Reino Unido desarrollado por el llamado Comité Cadbury (UK Cadbury Committee) este modelo es muy similar al modelo Coso, sus mayores diferencias radican en que el modelo Cadbury tiene un mayor énfasis respecto a los riesgos y tienen mayores limitaciones en la responsabilidad de los reportes de control a la confiabilidad de los informes financieros.

Su principal objetivo está orientado a proporcionar una seguridad razonable y esos se dividen en:

3.2.6.1 Objetivos Cadbury.

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
2. Confiabilidad de la información y reportes financieros.
3. Cumplimiento con leyes y reglamentos (Medina, 2014, pp. 18)

3.2.7 Modelo australiano ACC.

Adopta una posición cercana al COCO en la definición de objetivos de control interno e incluye la importancia de que los trabajadores y otros grupos de interés deben asumir un nivel apropiado de compromiso en el logro de los propósitos y objetivos de la organización.

En este modelo se aprecia claramente la importancia que se le dé al autocontrol y la confianza mutua como factores que potencian la identificación de objetivos; hace énfasis en los conocimientos y habilidades que se

requieren para llevar a cabo las funciones encomendadas apoyadas en los medios tecnológicos y en los procesos de calidad. Este modelo tiene una clara influencia en la auditoría interna para su desarrollo.

El modelo ACC, incluye además el sistema de administración del riesgo en la norma AS/NZS (risk management standard) 4630 de 1999, la gestión del riesgo se reconoce como una parte integral de las buenas prácticas de gestión. Es un proceso interactivo compuesto por una serie de pasos que, si se ejecutan en secuencia, permiten la mejora continua de la toma de decisiones. (Montes et al, 2014, pp.83)

4. Ventajas y desventajas de los modelos de control interno y su relevancia en la aplicación de la ley 1819 de 2016.

4.1 COSO I Ventajas y Desventajas

Tabla 5

Descripción de las ventajas y desventajas del modelo de control interno Coso I con sus respectivas observaciones.

Ventajas COSO I	Desventajas COSO I	Observaciones COSO I
Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio	Un modelo que no toma en cuenta de manera clara los riesgos	Alinea los objetivos
Prioriza los objetivos	Limita la gestión de riesgos	Sirve para empresas pymes.
Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo.	Desactualizado a las necesidades económicas	Es un modelo desactualizado

Nota: *Ventajas y desventajas del Modelo Coso I. Adaptado de Diferencias de COSO I, II y III. [Mensaje en un blog]. [Consultado el 15 de Abril de 2017]. Carvajal (2016) blog.

4.2 COSO II Ventajas y Desventajas

Tabla 6

Descripción de las ventajas y desventajas del modelo de control interno Coso II con sus respectivas observaciones.

Ventajas COSO II	Desventajas COSO II	Observaciones COSO II
Mejora las decisiones de respuesta al riesgo ya que proporciona información para identificarlos y permite seleccionar entre las posibles alternativas las respuestas a ellos.	Tiene un mal juicio por parte de los directivos en el tratamiento de riesgos	Al tener juicios subjetivos se pueden cometer errores en la identificación de riesgos
Permite a la dirección de la empresa tener una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.	Implementar los planes pueden no ser mayor el costo que el beneficio	Se tiene una visión del riesgo pero no se definen planes de acción claros o muy costosos
Reduce las sorpresas y las pérdidas operativas ya que las entidades consiguen mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales.	Los controles pueden ser eludidos por algunos empleados	Se hace planeación pero no seguimiento.
Identifica y gestiona la diversidad de riesgos en la empresa.	La administración tiene la capacidad de pasar por encima de la administración de riesgos.	La implementación de controles no claros puede perjudicar a la empresa

Nota: *Ventajas y desventajas del Modelo Coso II. Adaptado de Diseño de manual de control interno administrativo contable con base a enfoque coso i y ii, aplicado a las empresas televisivas de la ciudad de san miguel. El Salvador: Gutiérrez et al; 2013.

4.3 COSO III Ventajas y Desventajas.

Tabla 7

Descripción de las ventajas y desventajas del modelo de control interno Coso III con sus respectivas observaciones.

Ventajas COSO III	Desventajas COSO III	Observaciones COSO III
Responsabilidades y expectativas de competencias	El mal juicio o malas decisiones, no se pueden impedir eventos externos	Es un modelo actualizado a las necesidades económicas aunque no puede prevenir ciertas acciones
Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.	Confianza excesiva en la tecnología.	No debería tener exceso de confianza en la tecnología
Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude	La cobertura del riesgo de fraude falla en ciertos casos	Tener mayor cobertura en los riesgos y el fraude

Nota: *Ventajas y desventajas del Modelo Coso I. Adaptado de Diferencias de COSO I, II y III. [Mensaje en un blog]. [Consultado el 15 de Abril de 2017]. Carvajal (2016) blog.

4.4 COBIT Ventajas y Desventajas.

Tabla 8

Descripción de las ventajas y desventajas del modelo de control interno COBIT con sus respectivas observaciones.

COBIT	Desventajas COBIT	Observaciones COBIT
La tecnología de la información se encuentra efectivamente alineada con las metas del negocio.	Se basa solo en la tecnología.	Es un modelo que se enfoca en un solo ámbito que es el tecnológico
Proporciona las mejores prácticas y herramientas para monitorear y gestionar las actividades de TI que requieren de una inversión adecuada.	La inversión en tecnología es muy elevado	La inversión es muy costosa lo que implica que las empresas no pueden implementar.
Ayuda a los ejecutivos a entender y gestionar las inversiones en TI a través de sus ciclo de vida y métodos para asegurarse que TI entregara los beneficios esperados	No tiene en cuenta los riesgos y el fraude	Deja un vacío en la base principal de los modelos de control que es el riesgo

Nota: *Ventajas y desventajas del Modelo Coso I. Adaptado de Seguridad de la Información en Colombia [Mensaje en un blog]. [Consultado el 15 de Abril de 2017]. Colombia; Camelo, Leonardo: 2010

4.5 COCO Ventajas y Desventajas

Tabla 9

Descripción de las ventajas y desventajas del modelo de control interno COCO con sus respectivas observaciones.

Ventajas de COCO	Desventajas COCO	Observaciones COCO
Introdujo el sentido de propósito como primer elemento del control interno	Abandonó completamente el aporte de COSO respecto de los riesgos	Es un modelo basado en Coso, pero limita lo más importante que es el riesgo
Apoya en la teoría del comportamiento humano	Se limita a la visión humanística	No ve más allá del comportamiento humano

Nota: *Ventajas y desventajas del Modelo Coco. Adaptado de (24 Noviembre de 2012). Auditoria Interna. [Mensaje en un blog]. [Consultado el 15 de Abril de 2017].Colombia; Martínez, Escarlette: 2012 y de *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Montes, Carlos Alberto et al,

4.6 Modelo Cadbury Ventajas y Desventajas

Tabla 10

Descripción de las ventajas y desventajas del modelo de control interno Cadbury con sus respectivas observaciones.

Ventajas Modelo Cadbury	Desventajas Modelo Cadbury	Observaciones Modelo Cadbury
Es un modelo similar al COSO	Limitación en la responsabilidad de los reportes de control	Es un modelo basado en Coso, pero limita la responsabilidad
Su principal objetivo es brindar seguridad razonable.	La seguridad a veces no es razonable	No cumple con dar una seguridad aceptable

*Nota:** Autores

4.7 Modelo australiano ACC

Tabla 11

Descripción de las ventajas y desventajas del modelo de Modelo Australiano con sus respectivas observaciones.

Ventajas Modelo Australiano	Desventajas Modelo Australiano	Observaciones Modelo Australiano
Adopta una posición cercana al COCO en la definición de objetivos de control interno	limita el alcance de los objetivos	Define los objetivos del control interno
La importancia del autocontrol y la confianza mutua son los factores para la identificación de objetivos	Si hay fallas en el proceso de interacción no se logra obtener los resultados esperados	Es un modelo basado en Coco, pero limitado por el exceso de confianza

*Nota:** Autores

Tabla 12

Comparación de las modelos de control interno.

	COBIT	COSO I	COSO II
Dirigido a	Administración, usuarios, auditores de sistemas responsable de TI	Administración	Administración enfoque al riesgo
El control interno es visto como	Conjunto de procesos incluyendo políticas, procedimientos, prácticas y estructura organizacional	Procesos	Procesos
Objetivos	1. Efectividad y Eficiencia de las operaciones	1. Efectividad y Eficiencia de las operaciones	1. Estrategias
	2. Confidencialidad , Integridad y disponibilidad	2. Confiabilidad en los reporte financieros	2. Efectividad y Eficiencia de las operaciones
	3. Confiabilidad en los reportes financieros	3. Cumplimiento de leyes y normas	3. Confiabilidad en los reportes financieros 4. Cumplimiento de leyes y normas
Enfocado a	Tecnología de la Información	Toda la organización	En dar seguridad razonable
Observación	Se enfoca es en la administración de tecnología, en el sector de servicios de alimentos no aplicaría porque se basa más en un proceso administrativo y mínimamente en lo tecnológico	Es el modelo pionero pero solo enfocaba el control interno sobre los estados financieros y esta desactualizado	Establece conceptos nuevos del COSO I, se enfoca solo en el portafolio de riesgos

	COSO III	COCO	CADBURY	MODELO AUSTRALIANO
Dirigido a	Administración	Administración	Administración	Administración
El control interno es visto como	Procesos	Sistemas, procesos	Procesos	Sistemas

Objetivos	1. Efectividad y Eficiencia de las operaciones	1. Efectividad y Eficiencia de las operaciones	1. Efectividad y Eficiencia de las operaciones	1. Autocontrol y confianza mutua
-----------	--	--	--	----------------------------------

	2. Confiabilidad en los reporte financieros	2. Confiabilidad en los reporte financieros	2. Confiabilidad en los reporte financieros	2. Conocimiento y habilidades para el desarrollo
	3. Cumplimiento de leyes y normas	3. Cumplimiento de leyes y normas y políticas internas	3. Cumplimiento de leyes y normas y políticas internas	3. Gestión de riesgos
Enfocado a	Considera los cambios en los negocios, fomenta un buen control interno	En la producción	Salvaguardar bienes y recursos	Proceso de toma de decisiones
Observación	Considera lo cambios en los negocios actuales y tiene principios que permiten tener un mejor control interno y brinda mayor seguridad.	Es un modelo que se basa en los procesos, recursos y la cultura pero se enfoca más en la producción lo cual no aplica en su totalidad al sector de servicios alimenticios	Está basado en el modelo COSO I	Se enfoca principalmente en el autocontrol y en la gestión de riesgos

Nota: *1 Modelo de Control Interno. Adaptado de (09 de Julio de 2012). Andrés Eduardo Labarca. [Mensaje en un blog]. [Consultado el 30 de Abril de 2017].Chile; *Marco conceptual de control interno. Contraloría General de la República de Perú.*

4.8 Relevancia del control interno en la aplicación de la ley 1819 de 2016

En este capítulo se resalta la importancia de que las empresas de servicios de alimentos de Bucaramanga implementen un adecuado control interno, es por ello que, para entender este tema, primero se debe entender las definiciones básicas, como se ha detallado en los capítulos anteriores. Debido a factores como el desconocimiento o la falta de un modelo de control interno puede traer como consecuencia perdidas por fraudes, desviaciones de recursos que no permitan cumplir los objetivos, además para los contadores públicos y revisores fiscales implica arriesgar la integridad y en algunos casos el patrimonio. (Servin)

El control interno es un mecanismo que permite tener una mayor vigilancia de los procesos que permita disminuir los riesgos existentes; actualmente en Colombia se ha evidenciado la necesidad de implementar un modelo específico de control interno que sea de aplicación obligatoria.

En el presente estudio se evidenció que en las empresas de servicios de alimentos de Bucaramanga, particularmente las pequeñas y medianas, no manejan ningún modelo de control interno, por lo cual no llevan un sistema de administración bien definido, ya que trabajan de una manera empírica solucionando los problemas a medida que se van manifestando, no realizan una adecuada planificación y falta capacitación suficiente; todo esto es debido a que la mayoría de las empresas desconocen el tema y no pueden determinar ni dimensionar los problemas que pueden acarrear para los responsables de la información financiera.

Es necesario contemplar posibles situaciones y el impacto que estas puedan tener, no solo en el ámbito financiero sino también en aspectos como la malversación o pérdida de activos, incumplimiento de normas ya sean legales o impositivas que generen un aumento de pasivos, fraudes asociados entre sí, que podrían dañar la reputación de las empresas y de los mismos profesionales; todo esto podría ser evitado simplemente gestionando el control interno dentro de las empresas.

Debido a lo anteriormente expuesto se resalta que el control interno para las empresas es una tarea necesaria, para que se cuente con las herramientas adecuadas para lograr competitividad en los negocios; ya que en una empresa que se implemente controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo. Deloitte (2016).

Toda esta labor también es clave para los contadores públicos y revisores fiscales que deben cumplir con las disposiciones legales como la Ley 1819 del 2016, Reforma Tributaria.

La ley ha contemplado sanciones por infracciones realizadas no solo por los administradores sino a su vez a los encargados de dar fe pública a través de su firma, por ejemplo sanciones como:

Artículo 293 ley 1819 de 2016 “Cuando, utilizando documentos falsos o mediante fraude, se obtenga una devolución y/o compensación, adicionalmente se impondrá una sanción equivalente al ciento por ciento

(100%) del monto devuelto y/o compensado en forma improcedente. En este caso, el contador o revisor fiscal, así como el representante legal que hayan firmado la declaración tributaria en la cual se liquide o compense el saldo improcedente, serán solidariamente responsables de la sanción prevista en este inciso, y/o aprobaron las referidas irregularidades, o conociendo las mismas no expresaron la salvedad correspondiente. Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, se dará traslado del pliego de cargos por el término de un (1) mes para responder al contribuyente o responsable.”

Por esto se considera el papel fundamental que tiene el revisor fiscal, pues no es solo cuestión de dar fe pública, se debería analizar cuáles son con sus obligaciones y responsabilidades.

Ningún profesional, querrá verse involucrado en temas que exponga hasta su propia tranquilidad personal, es por eso que no se deben escatimar esfuerzos por contribuir a mejorar los procesos y controles en empresas, para dar cumplimiento a lo establecido en la ley, para lo cual es importante una capacitación permanente y verificar siempre el control y seguimiento al interior de las actividades realizadas por las empresas.

Si los contadores y revisores fiscales no exigen a la administración que empiecen a tener en cuenta el uso de un sistema de control interno se verán expuesto a múltiples problemas debido a la desorganización donde se pueden presentar declaraciones inexactas, por lo cual se generara un sanción por inexactitud y según el **Artículo 288 ley 1819 de 2016. Sanción por inexactitud.** La sanción por inexactitud será equivalente al ciento por ciento (100%) de la diferencia entre el saldo a pagar o saldo a favor, según el caso, determinado en la liquidación oficial y el declarado por el contribuyente, agente retenedor o responsable, o al quince por ciento (15%) de los valores inexactos en el caso de las declaraciones de ingresos y patrimonio.

Uno de los grandes problemas a los que se ven expuestas las empresas PYMES del sector de servicios alimenticios en Bucaramanga es no tener claro los objetivos, como controlar sus propios procesos, evadir algunas obligaciones tributarias por ejemplo expiden facturas o documentos equivalentes sin los requisitos exigidos, llevan doble contabilidad y omiten ingresos en la contabilidad entonces tendrán la sanción del **Artículo 657 de la ley 1819 de 2016. Sanción de clausura del establecimiento.** La Administración

Tributaria podrá imponer la sanción de clausura o cierre del establecimiento de comercio, oficina, consultorio y, en general, del sitio donde se ejerza la actividad, profesión u oficio, mediante la imposición de sellos oficiales que contendrán la leyenda “CERRADO POR EVASIÓN” en los siguientes casos: 1. Por un término de tres (3) días, cuando no se expida factura o documento equivalente estando obligado a ello, o se expida sin los requisitos establecidos en los literales b), c), d), e), f), o g) del artículo 617 del Estatuto Tributario, o se reincida en la expedición sin el cumplimiento de los requisitos señalados en los literales a), h), o i) del citado artículo.

2. Por un término de tres (3) días, cuando se establezca que el contribuyente emplea sistemas electrónicos de los que se evidencie la supresión de ingresos y/o de ventas, lleva doble contabilidad, doble facturación o que una factura o documento equivalente, expedido por el contribuyente, no se encuentra registrado en la contabilidad ni en las declaraciones tributarias.

Uno de los riesgos que más afecta a las empresas en general es el de fraude y esto se da cuando por ejemplo se hacen compras a proveedores ficticios, a veces los administradores y contadores no logran detectarlos porque no cuenta con los controles pertinentes y esto genera la sanción del **Artículo 294. Modifíquese el artículo 671 del Estatuto Tributario de la ley 1819 de 2016, el cual quedará así: Artículo 671. Sanción de declaración de proveedor ficticio o insolvente.** No serán deducibles en el impuesto sobre la renta, ni darán derecho a impuestos descontables en el impuesto sobre las ventas, las compras o gastos efectuados a quienes la DIAN hubiere declarado como: a) Proveedores ficticios, en el caso de aquellas personas o entidades que facturen ventas o prestación de servicios simulados o inexistentes. Esta calificación se levantará pasados cinco (5) años de haber sido efectuada; b) Insolventes, en el caso de aquellas personas o entidades a quienes no se haya podido cobrar las deudas tributarias, en razón a que traspasaron sus bienes a terceras personas, con el fin de eludir el cobro de la Administración. La Administración deberá levantar la calificación de insolvente, cuando la persona o entidad pague o acuerde el pago de las sumas adeudadas. Estas compras o gastos dejarán de ser deducibles desde la fecha de publicación en un diario de amplia circulación nacional de la correspondiente declaratoria.

5. Selección del modelo para la implementación en el control interno.

El modelo que se podría aplicar a las empresas de servicios de alimentos en Bucaramanga sería el modelo COSO III (2013) debido a que:

Después de conocer algunos modelos existentes, evaluar sus ventajas y desventajas se determinó que el

El modelo COSO es el más importante y es considerado como un punto de referencia obligado cuando se trata materias de Control Interno, tanto en la práctica de las empresas, el gobierno, así como en los centros de estudios e investigación (CGN).

Se observó que grandes firmas como la PWC (Price waterhouse coopers) usa el modelo COSO debido a que este es el recomendado por el Instituto de Auditores Internos (THEIIA), y brinda una excelente guía para asegurar que los principales riesgos del negocio han sido gerenciados de manera adecuada por la gerencia de la Compañía”.

Este modelo se ha actualizado en dos ocasiones, el último es el modelo COSO III de 2013 el cual ha considerado los cambios en los negocios actuales y tiene 17 principios que permiten tener un mejor control interno y brindar mayor seguridad.

MODELO NORTEAMERICANO COSO: COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION.

Este modelo busca que el control integral apoye a la dirección para tener un mejor control, además provee un estándar para evaluar el control interno e identificar las “mejores prácticas”.

Se apoya en las teorías de la auditoría, abandona los presupuestos de Taylor y Fayol.

Incluye la identificación de riesgos internos y externos, además muestra que la planificación es un elemento clave para un control interno eficaz.

Este modelo se basa en cinco componentes los cuales se describen a continuación.

5.1 Ambiente de control

Establece el tono de la organización, influye en la gente. Es los fundamentos de los otros componentes del control interno, este suministra los valores éticos, factores de integridad. La dirección asigna autoridad y desarrolla su personal.

1. Integridad y valores éticos: promueve los códigos de ética.
2. Código de conducta. Se busca que este código: Consagre los valores, indique como maneja el conflicto de interés, prácticas de negocios aceptables, entre otros.
3. Competencia del personal: Descripción de las funciones y análisis de las destrezas necesarias para su desarrollo.
4. Junta de directores: Independencia de la dirección según se necesite, reuniones con el departamento de contabilidad, suficiencia y oportunidad para suministrar la información financiera e información confidencial a la junta.
5. Filosofía de la administración y estilo de operación: La aceptación o no de riesgos, la comunicación recíproca entre la administración nueva y antigua y las actitudes y acciones hacia los informes financieros.
6. Estructura organizacional: Aptitud de la estructura de la organización, definir las responsabilidades y adecuación al conocimiento.
7. Delegación de autoridad y responsabilidades: Asignar las responsabilidades y delegar funciones para lograr los objetivos.
8. Políticas y prácticas de recursos humanos: Políticas de contratación, aptitud para solución de problemas y ajuste de criterios de retención y promoción de personal.

5.2 Evaluación de Riesgos

Las organizaciones afrontan variedades de riesgos internos y externos.

La evaluación de riesgos identifica y analiza riesgos relevantes para la ejecución de los objetivos, esto con el fin de determinar cómo se deben manejar.

1. Objetivos globales de la organización: Se deben extender los objetivos globales a toda la organización, debe haber una buena comunicación, tener una relación y consistencia con las estrategias.
2. Objetivos a nivel de actividad: Vinculo de los objetivos de la actividad con los objetivos globales, conveniencia de los recursos relacionados con los objetivos y compromiso en todos los niveles de la organización.
3. Riesgos: Conveniencia de los mecanismos para identificar riesgos provenientes de fuentes externas e internas, identificación de riesgos significativos.
4. Manejo del cambio: Existencia de mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades rutinarios que afectan la consecución de los objetivos globales.

5.3 Actividades de control

Estas actividades son políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración de forma eficiente. Garantiza que se llevan a cabo las acciones necesarias para direccionar el riesgo y la ejecución de los objetivos.

Incluyen actividades como: aprobaciones, autorizaciones, reconciliaciones y revisiones de desempeño.

5.4 Información y comunicación

La información pertinente debe identificarse, capturarse y comunicarse en forma y estructura de tiempo que faciliten al personal cumplir con sus responsabilidades.

Todo el personal debe tener claro qué papel juega dentro del control interno, además se debe tener una buena comunicación tanto interna como externa.

1. Información: Obtener la información externa e interna para suministrárselo a la administración sobre el desempeño de la empresa, proporcionarla de manera oportuna, desarrollo de sistemas de información basados en un plan estratégico.

2. Comunicación: Efectividad con la cual se comunican los deberes a los empleados, receptividad de los administradores de sugerencia por parte de los empleados, entre otros.

5.5 Supervisión y Monitoreo

Implementar un proceso para la evaluación de la calidad del desempeño del sistema, simultaneo a las actuaciones.

El alcance y las frecuencias de las evaluaciones separadas dependen de la evaluación del riesgo y la efectividad de los procedimientos.

1. Monitoreo en la marcha: En el desempeño de las actividades se obtiene evidencia, sensibilidad frente las recomendaciones de los auditores, retroalimentación a la administración sobre la efectividad de los controles y efectividad de la auditoria interna.

2. Evaluaciones separadas: Alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas del sistema de control interno, conveniencia en el proceso de evaluación y en el nivel de documentación. . (Montes et al, 2014, pp. 75-81).

Para conocer el estado actual del sistema de control interno de las empresas del Sector Alimenticio de Bucaramanga, se debe hacer en primera instancia la selección de una muestra representativa, a las cuales se le aplicará una encuesta en el marco del modelo COSO III.

Se escogió el modelo COSO III porque es el que ofrece un mayor grado de confianza a la empresa frente al uso de las tecnologías, lo cual es algo que hoy en día va evolucionando de manera significativa y se enfoca

principalmente en mitigar los riesgos de fraude en las empresas, adicionalmente es un sistema muy completo que contribuye con un sistema de control efectivo al logro de los objetivos y finalmente porque se adapta mejor a los constantes cambios en el sector de servicios alimenticios.

Para esto, se presenta la conceptualización estadística que refleja tanto los conceptos básicos, como las decisiones que se llevaron a cabo para extraer esa muestra representativa del total de las empresas formales existentes en la base de datos la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

5.6 Marco Teórico para el diseño de la muestra

5.6.1 Conceptos básicos.

1. Estadística: La estadística aplicada en la auditoria del servicio, se define como un conjunto de técnicas y herramientas que permiten la recolección, análisis, representación e interpretación de datos sobre la satisfacción del cliente, con el propósito de obtener y mantener información para la administración de la calidad del servicio que se ofrece.
2. Población: Conjunto de personas, elementos o aspectos base del análisis estadístico
3. Muestra: Parte o subconjunto de individuos, elementos o aspectos de una población.
4. Inferencia: El objetivo de cualquier estudio basado en el muestreo, es inferir o deducir el comportamiento de la Población, partiendo de los resultados obtenidos en el análisis de una muestra representativa.
5. Muestreo: La definición de la muestra en la auditoría, permite que los datos se obtengan en forma más eficiente, confiable y oportuna, pues se evita la fatiga y los altos costos que puede ocasionar la evaluación de toda la población, lo que muy probablemente llevaría a distorsionar los resultados obtenidos.

5.6.2 Definición del Tamaño de la muestra.

Descripción: Definir el tamaño de la muestra es uno de los aspectos más importantes en lo relativo al muestreo probabilístico, pues de su representatividad va a depender su validez y confiabilidad, sin dejar de lado los costos en lo que de abría que incurrir para llevar a cabo la auditoría.

El tamaño de la muestra depende de:

1. Los objetivos de la auditoría
2. Las características de la población
3. Los recursos y tiempo disponible para llevar a cabo el estudio
4. El nivel de confianza de la auditoría
5. El error de estimación permitido en el estudio

Para calcular el tamaño de la muestra existen diferentes métodos y fórmulas, cuya aplicación dependerá de los aspectos mencionados anteriormente.

En la auditoria del servicio han tenido aplicación las siguientes fórmulas alternativas, para el cálculo del tamaño de la muestra.

5.6.2.1 Alternativa 1.

Basado en los conceptos de distribución normal.

Sean:

Z: Nivel de confianza

e: Error de estimación

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

n: Tamaño de la muestra

Como casi nunca se logra conocer “p” entonces se utiliza p igual a 0.5, que produce el mayor tamaño posible de la muestra, lo que define un criterio conservador en este aspecto.

Como $p + q = 1$, entonces $p = 0.5$ y $q = 0.5$

El nivel de confianza **Z** se obtiene de la tabla de Áreas Bajo la curva normal estándar:

5.6.2.2 Alternativa 2.

Basado en el tamaño de la población.

Sean:

N: Tamaño de la población

B: Error de estimación

D: Ajuste del error de estimación

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

n: Tamaño de la muestra (Serna y Gómez, 1996, pp. 118-121)

5.7 Desarrollo de la Investigación

La dirección de posgrado facilitó las cartas de presentación a las empresas objeto de estudio para obtener los permisos para realizar las encuestas y así poder iniciar las encuestas para el desarrollo de la investigación.

Además, se adquirió una base de datos de 55 empresas en la cámara de comercio de Bucaramanga con el código CIU 5611 relacionado con “Expendio a la mesa de comidas preparadas”, con el cual se determinó el tamaño de la muestra con el método descrito en la alternativa 2, la cual se calculó así:

N: 55 empresas

B: 30%

D: Ajuste del error de estimación

p: 0,5

q: 0,5

n: ?

$$D = B^2 / 4 = 0,225$$

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) * D + p * q}$$

$$n = \frac{55 * 0,5 * 0,5}{(55 - 1) * 0,0225 + 0,5 * 0,5} = 9,4$$

Al aplicar el método se obtuvo que 10 empresas son las que se debían evaluar, por lo tanto, se realizó una encuesta donde se evaluaron los componentes del control interno tomando el modelo de Coso III. Para obtener la información pertinente, la encuesta se realizó a los encargados de la administración, con quienes se hizo un acuerdo de confidencialidad para salvaguardar sus procesos, de tal manera que la información suministrada fuera solamente para efectos académicos.

En la Tabla 13 se presentan las 10 empresas a las cuales se les aplicó la encuesta.

Tabla 13

Base de datos de la cámara de comercio de 55 empresas de servicios alimenticios de la ciudad de Bucaramanga.

nombre	dirección
"CLASICOS FOREVER S.A.S."	CL 70 33 376 BRR GUAYACANES
48 STREET BURGUER AND BEER S.A.S.	CL 48 35 23
ADL 2015 S.A.S.	CR 29 41 11 AP 401
AK ABASTO CAÑAVERAL S A S	CARRERA 24 # 30 - 08
ALPARKE GOURMET S.A.S	CR 31 36 02 BRR MEJORAS PUBLICAS
ANCESTRAL - COCINA FUSION S.A.S	CL 1 5 102 CA 237 MZ O BRR PASEO CATALUÑA
ARAGON URIBE SAS	CALLE 147 # 22 - 63 CASA 14 URBANIZACIÓN ALTOS DEL CAMPESTRE
AS COMPAÑIA LIMITADA	ANILLO VIAL LOTE PIAMONTE FRENTE BOMBA COOTRASUR

ATTIKO SAS	CARRERA 52 # 70 - 01
BARRIL DE COREA DANJI SAS	CARRERA 46 # 56 - 43 BARRIO TERRAZAS
BIGGER'S LIMITADA	CRA. 35 NO. 48-13
BOHORQUEZ NASSAR S.A.S.	CARRERA 27 # 29 - 145 LOCAL 401 A CENTRO COMERCIAL CARACOLI
BRAZAO'S SAZON & ALGO MAS RESTAURANTE PARRILLA BAR - S.A.S.	KM. 2 VEREDA LOS CAUCHOS AUTOPISTA PIEDRECUESTA
BUSINESS GOLDEN GROUP S.A.S.	CARRERA 35 A # 46 - 119
CABRON S.A.S.	CL 42 35 06 BRR CABECERA DEL LLANO
CARRASA S.A.S.	CENTRO COMERCIAL ALDEA LOCAL 18 BARRIO RUITOQUE
CASABE BISTRO & CAFE SAS	CR 29 41 25 BRR SOTOMAYOR
CAVAMAR MEDITERRANEO S.A.S	CL 42 34 30
CECILIA NASSAR E.U	CR. 29 NO. 41-76 INTERIOR 2
CENTRO RECREACIONAL TRES POTRILLOS S.A.S	CALLE 75 # 51 - 26 BARRIO LAGOS DEL CACIQUE
CHICAMOCHA PUB S.A.S.	CARRERA 26 # 30 - 44 BARRIO CA?AVERAL
COCOA BISTRO SAS	CL 36 25 56
COMERCIALIZACION F R SAS	CALLE 56 # 14 - 29
COMIDAS RAPIDAS JERICO EXPRESS S.A.S.	TV 28 105 05 LC 1 2 BRR ASTURIAS II CALLE 49 NO. 34-12 ESPACIO 8 BARRIO CABECERA
CONTAINER FOOD COMPANY SAS	
CORREA MATEUS SAS	CR 37 52 101
CREPES N SHAKES SAS	CR 36 41 15 LC 2 BRR EL PRADO
CUEVAS & ARENAS S.A.S.	CL 203 40 22 LC 1 11 BRR ANDES

Tabla 13. *Base de datos de la cámara de comercio de 55 empresas de servicios alimenticios de la ciudad de Bucaramanga. (Continuación)*

D'LUCIA LTDA	CL. 42 NO. 36-42
DEPRASAN S.A.S.	CR 27 30 15
DO EAT GROUP S.A.S.	CL 42 35 06 BRR CABECERA DEL LLANO CR 29 94 48 TO 2 AP 501 CONJ MIRADORES DE SAN LORENZO BRR DIAMANTE 1
DOCEMERSON COLOMBIA S.A.S.	
GDESA S.A.S.	CALLE 53 # 23 - 87 BARRIO LA CONCORDIA TV 154 ENTRE CL 24 25 BRR EL BOSQUE SEC A B C D CENCOSUD METRO LC 50
GOMEZ LEON S.A.S	
GRECAR S.A.S.	CR 33 44 73
GRUPO CONVEXO S.A.S.	CALLE 54 # 36 - 22
GRUPO LHB SAS	CL 31 23 119 BRR CAÑAVERAL
GRUPO VIRO S.A.S.	CR 29 47 24 BRR SOTOMAYOR
INDUSTRIAS CANDELARIAS S.A.S.	CL 29 10 13 ACUALAGO CARRERA 35 A # 49 - 07 LOCAL 512 BARRIO CABECERA
INVERSIONES 90 MILLAS S.A.S.	
INVERSIONES CHILE S.A.S.	AVENIDA QUEBRADASECA # 14 - 44
INVERSIONES MONTILLA HAZIM SAS.	CL 10 # 34 - 28 BARRIO LOS PINOS CARRERA 32 # 49 - 126 BARRIO SOTOMAYOR
INVERSIONES PCT S.A.S.	
INVERSIONES URCOL S.A.S	CARRERA 16 # 37 - 60 N E BODEGA 401 CL 44 29 A 12 LC BRR MEJORAS PUBLICAS
IRISH PUB FOOD Y BEER F & B S.A.S.	AVENIDA 38 # 51 - 89 APARTAMENTO 1602 TORRE 1 EDIFICIO PORTAL DE LA LOMA BARRIO CABECERA DEL LLANO
JD GROUP S.A.S.	

Tabla 13. *Base de datos de la cámara de comercio de 55 empresas de servicios alimenticios de la ciudad de Bucaramanga. (Continuación)*

KETOSIS S.A.S.	CL 3 7 34 BRR CASCO ANTIGUO
LA PARRILLA DE JULIAN Y SEBASTIAN SAS	CARRERA 25 - 19 - 51 APARTAMENTO 202
LA RADIO -HAMBURGUESAS- S.A.S	CR 34 51 75
LARCO MAR PERU S.A.S.	CR 36 38 41 BRR CABECERA DEL LLANO
LOCOS POR EL ASADO TENAMPA S.A.S.	CC CACIQUE LC 407 P 4
MEI - LIU S.A.S.	CARRERA 26 A 30 - 36
MR. GALLUS S.A.S.	CARRERA 36 # 54 - 41 BARRIO CABECERA
NARUTO SUSHI BAR SAS	CARRERA 24 # 30 - 53 LOCAL 2 BARRIO CA?AVERAL
CBYGH INVERSIONES	FRENTE A CLINICA COMUNEROS

Tabla 12. *Base de datos de la cámara de comercio de 55 empresas de servicios alimenticios de la ciudad de Bucaramanga. (Continuación)*

*Nota: * Empresas de la base de datos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga (2017)*

5.8 Encuestas y análisis

En la Figura 3 se presenta el modelo de encuesta que fue diseñada para la evaluación del sistema de control interno en las diferentes empresas del estudio, como método de recolección de información para posterior análisis y diagnóstico del estado de existencia, aplicación y efectividad del control al interior de las mismas.

En la Tabla 14 se presenta la escala para evaluar las encuestas.

Tabla 14

Equivalencias numéricas de la encuesta de sistema de control interno

Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

Fuente: Autores

COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1. Primer Componente: Entorno de control											
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.											0
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.											0
1.3 Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno											0
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.											0
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.											0
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno											0
Total componente : Entorno de control	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
Otro sistema de calificación	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos											
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia											0
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares											0
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.											0
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia											0
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia											0
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.											0
Total componente : Evaluación de riesgos	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
Otro sistema de calificación	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0

Figura 3. Encuesta para evaluar el sistema de control interno.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión											0
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?											0
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias											0
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?											0
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?											0
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.											0
Total componente : Actividades de control	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
Otro sistema de calificación	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?											0
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área											0
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.											0
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias											0
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.											0
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos											0
Total componente : Información y comunicación.	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
Otro sistema de calificación	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0

Figura 3. Encuesta para evaluar el sistema de control interno. (Continuación)

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia											0
5.2 Se evalúan y se miden los procesos											0
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias											0
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización											0
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo											0
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia											0
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
Otro sistema de calificación	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0

Figura 3. Encuesta para evaluar el sistema de control interno. (Continuación)

En las Figura 4 a 13 se muestran los resultados de cada una de las empresas encuestadas.

EMPRESA :		EMPRESA A									
RESPONSABLE:											
FECHA:		10/06/2017									
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	5										5
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.					3						3
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno	5										5
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	5										5
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	5										5
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno					3						3
Total componente : Entorno de control	4	67%	0	0%	2	33%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	20	77%	0	0%	6	23%	0	0%	0	0%	

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia									1		1
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares									1		1
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.	5										5
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia									1		1
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia									1		1
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.									1		1
Total componente : Evaluación de riesgos	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	5	83%	6
Otro sistema de calificación	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	5	50%	10

Figura 4. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa A.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión									1		1
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?									1		1
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias									1		1
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?									1		1
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.									1		1
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	5										5
Total componente : Actividades de control	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	5	83%	6
Otro sistema de calificación	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	5	50%	10

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?	5										5
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área			4								4
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.	5										5
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias					3						3
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.	5										5
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	5										5
Total componente : Información y comunicación.	4	67%	1	17%	1	17%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	20	74%	4	15%	3	11%	0	0%	0	0%	27

Figura 4. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa A (Continuación).

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia									1		1
5.2 Se evalúan y se miden los procesos					3						3
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias					3						3
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización							2				2
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo									1		1
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia									1		1
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	0	0%	0	0%	2	33%	1	17%	3	50%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	0	0%	6	55%	2	18%	3	27%	11
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	50	59,5%	4	4,8%	15	17,9%	2	2,4%	13	15%	84

Figura 4. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa A (Continuación).

EMPRESA :	EMPRESA B										
RESPONSABLE:											
FECHA:	10/06/2017										
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.									1		1
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.	5										5
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno	5										5
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	5										5
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	5										5
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno	5										5
Total componente : Entorno de control	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	6
Otro sistema de calificación	25	96%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	26

Figura 5. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa B.

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia									1		1
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares									1		1
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.	5										5
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia									1		1
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia									1		1
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.									1		1
Total componente : Evaluación de riesgos	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	5	83%	6
Otro sistema de calificación	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	5	50%	10

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión									1		1
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?									1		1
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias									1		1
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?									1		1
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.									1		1
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	5										5
Total componente : Actividades de control	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	5	83%	6
Otro sistema de calificación	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	5	50%	10

Figura 5. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa B (Continuación).

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?									1		1
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área	5										5
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.	5										5
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias							2				2
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.									1		1
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	5										5
Total componente : Información y comunicación.	3	50%	0	0%	0	0%	1	17%	2	33%	6
Otro sistema de calificación	15	79%	0	0%	0	0%	2	11%	2	11%	19

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia									1		1
5.2 Se evalúan y se miden los procesos									1		1
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias									1		1
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización									1		1
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo									1		1
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia									1		1
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	6
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	50	70,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,8%	19	27%	71

Figura 5. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa B (Continuación).

EMPRESA :		EMPRESA C									
RESPONSABLE:											
FECHA:		10/06/2017									
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	5										5
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.									1		1
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno									1		1
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	5										5
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	5										5
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno	5										5
Total componente : Entorno de control	4	67%	0	0%	0	0%	0	0%	2	33%	6
Otro sistema de calificación	20	91%	0	0%	0	0%	0	0%	2	9%	22

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia									1		1
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares									1		1
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.					3						3
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia									1		1
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia					3						3
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.					3						3
Total componente : Evaluación de riesgos	0	0%	0	0%	3	50%	0	0%	3	50%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	0	0%	9	75%	0	0%	3	25%	12

Figura 6. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la empresa C.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión									1		1
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?									1		1
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias									1		1
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?			4								4
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.	5										5
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	5										5
Total componente : Actividades de control	2	33%	1	17%	0	0%	0	0%	3	50%	6
Otro sistema de calificación	10	59%	4	24%	0	0%	0	0%	3	18%	17

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?					3						3
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área	5										5
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.					3						3
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias									1		1
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.	5										5
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	5										5
Total componente : Información y comunicación.	3	50%	0	0%	2	33%	0	0%	1	17%	6
Otro sistema de calificación	15	68%	0	0%	6	27%	0	0%	1	5%	22

Figura 6. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la empresa C (Continuación).

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia					3						3
5.2 Se evalúan y se miden los procesos									1		1
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias									1		1
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización									1		1
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo									1		1
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia									1		1
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	0	0%	0	0%	1	17%	0	0%	5	83%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	0	0%	3	38%	0	0%	5	63%	8
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	45	55,6%	4	4,9%	18	22,2%	0	0,0%	14	17%	81

Figura 6. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la empresa C (Continuación).

EMPRESA :	EMPRESA D										
RESPONSABLE:											
FECHA:	09/06/2017										
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	5										5
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.									1		1
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno	5										5
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	5										5
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	5										5
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno					3						3
Total componente : Entorno de control	4	67%	0	0%	1	17%	0	0%	1	17%	6
Otro sistema de calificación	20	83%	0	0%	3	13%	0	0%	1	4%	24

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia									1		1
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares					3						3
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.	5										5
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia									1		1
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia					3						3
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.	5										5
Total componente : Evaluación de riesgos	2	33%	0	0%	2	33%	0	0%	2	33%	6
Otro sistema de calificación	10	56%	0	0%	6	33%	0	0%	2	11%	18

Figura 7. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la empresa D.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión									1		1
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?	5										5
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias									1		1
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?	5										5
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.	5										5
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	5										5
Total componente : Actividades de control	4	67%	0	0%	0	0%	0	0%	2	33%	6
Otro sistema de calificación	20	91%	0	0%	0	0%	0	0%	2	9%	22

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?	5										5
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área	5										5
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.					3						3
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias	5										5
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.			4								4
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	5										5
Total componente : Información y comunicación.	4	67%	1	17%	1	17%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	20	74%	4	15%	3	11%	0	0%	0	0%	27

Figura 7. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la empresa D. (Continuación).

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia	5										5
5.2 Se evalúan y se miden los procesos	5										5
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias	5										5
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización			4								4
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo									1		1
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia									1		1
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	3	50%	1	17%	0	0%	0	0%	2	33%	6
Otro sistema de calificación	15	71%	4	19%	0	0%	0	0%	2	10%	21
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	85	75,9%	8	7,1%	12	10,7%	0	0,0%	7	6%	112

Figura 7 . Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la empresa D. (Continuación).

EMPRESA :	EMPRESA E										
RESPONSABLE:											
FECHA:	10/06/2017										
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	5										5
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.	5										5
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno	5										5
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.			4								4
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	5										5
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno					3						3
Total componente : Entorno de control	4	67%	1	17%	1	17%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	20	74%	4	15%	3	11%	0	0%	0	0%	27

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia									1		1
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares									1		1
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.					3						3
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia									1		1
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia									1		1
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.									1		1
Total componente : Evaluación de riesgos	0	0%	0	0%	1	17%	0	0%	5	83%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	0	0%	3	38%	0	0%	5	63%	8

Figura 8. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa E.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión									1		1
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?							2				2
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias									1		1
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?									1		1
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.									1		1
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	5										5
Total componente : Actividades de control	1	17%	0	0%	0	0%	1	17%	4	67%	6
Otro sistema de calificación	5	45%	0	0%	0	0%	2	18%	4	36%	11

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?					3						3
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área	5										5
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.	5										5
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias	5										5
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.									1		1
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos			2								2
Total componente : Información y comunicación.	3	50%	1	17%	1	17%	0	0%	1	17%	6
Otro sistema de calificación	15	71%	2	10%	3	14%	0	0%	1	5%	21

Figura 8. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa E (Continuación).

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia									1		1
5.2 Se evalúan y se miden los procesos									1		1
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias									1		1
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización									1		1
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo	5										5
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia									1		1
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	5	83%	6
Otro sistema de calificación	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	5	50%	10
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	45	58,4%	6	7,8%	9	11,7%	2	2,6%	15	19%	77

Figura 8. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa E (Continuación).

EMPRESA :		EMPRESA F									
RESPONSABLE:											
FECHA:		13/06/2017									
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.									1		1
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.					3						3
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno			4								4
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.			4								4
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.			4								4
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno	5										5
Total componente : Entorno de control	1	17%	3	50%	1	17%	0	0%	1	17%	6
Otro sistema de calificación	5	24%	12	57%	3	14%	0	0%	1	5%	21

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia					3						3
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares					3						3
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.					3						3
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia			4								4
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia			4								4
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.	5										5
Total componente : Evaluación de riesgos	1	17%	2	33%	3	50%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	5	23%	8	36%	9	41%	0	0%	0	0%	22

Figura 9. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa F.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión			4								4
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?					3						3
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias			4								4
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?			4								4
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.			4								4
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.							2				2
Total componente : Actividades de control	0	0%	4	67%	1	17%	1	17%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	16	76%	3	14%	2	10%	0	0%	21

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?							2				2
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área					3						3
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.			4								4
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias	5										5
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.	5										5
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos					3						3
Total componente : Información y comunicación.	4	67%	0	0%	0	0%	0	0%	2	33%	6
Otro sistema de calificación	10	45%	4	18%	6	27%	2	9%	0	0%	22

Figura 9. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa F.

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia					3						3
5.2 Se evalúan y se miden los procesos			4								4
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias					3						3
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización			4								4
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo					3						3
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia			4								4
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	0	0%	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	12	57%	9	43%	0	0%	0	0%	21
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	20	18,7%	52	48,6%	30	28,0%	4	3,7%	1	1%	107

Figura 9. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa F (Continuación).

EMPRESA :	EMPRESA G										
RESPONSABLE:											
FECHA:	10/06/2017										
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	5										5
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.	5										5
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno	5										5
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	5										5
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	5										5
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno	5										5
Total componente : Entorno de control	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	30	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	30

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia	5										5
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares					3						3
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.	5										5
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia	5										5
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia	5										5
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.					3						3
Total componente : Evaluación de riesgos	4	67%	0	0%	2	33%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	20	77%	0	0%	6	23%	0	0%	0	0%	26

Figura 10. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa G.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión					3						3
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?					3						3
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias					3						3
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?	5										5
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.	5										5
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	5										5
Total componente : Actividades de control	3	50%	0	0%	3	50%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	15	63%	0	0%	9	38%	0	0%	0	0%	24

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?	5										5
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área	5										5
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.	5										5
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias	5										5
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.					3						3
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	5										5
Total componente : Información y comunicación.	5	83%	0	0%	1	17%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	25	89%	0	0%	3	11%	0	0%	0	0%	28

Figura 10. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa G (Continuación).

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia			4								4
5.2 Se evalúan y se miden los procesos			4								4
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias			4								4
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización	5										5
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo	5										5
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia			4								4
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	10	38%	16	62%	0	0%	0	0%	0	0%	26
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	100	74,6%	16	11,9%	18	13,4%	0	0,0%	0	0%	134

Figura 10. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa G (Continuación).

EMPRESA :	EMPRESA H										
RESPONSABLE:											
FECHA:	10/06/2017										
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	5										5
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.	5										5
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno					3						3
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	5										5
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.					3						3
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno			4								4
Total componente : Entorno de control	3	50%	1	17%	2	33%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	15	60%	4	16%	6	24%	0	0%	0	0%	25

Figura 11. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa H.

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia									1		1
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares					3						3
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.									1		1
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia									1		1
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia									1		1
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.					3						3
Total componente : Evaluación de riesgos	0	0%	0	0%	2	33%	0	0%	4	67%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	0	0%	6	60%	0	0%	4	40%	10

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión									1		1
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?									1		1
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias									1		1
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?					3						3
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.			4								4
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	5										5
Total componente : Actividades de control	1	17%	1	17%	1	17%	0	0%	3	50%	6
Otro sistema de calificación	5	33%	4	27%	3	20%	0	0%	3	20%	15

Figura 11. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa H (Continuación).

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?									1		1
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área									1		1
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.									1		1
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias									1		1
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.	5										5
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	5										5
Total componente : Información y comunicación.	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%	4	67%	6
Otro sistema de calificación	10	71%	0	0%	0	0%	0	0%	4	29%	14

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia									1		1
5.2 Se evalúan y se miden los procesos									1		1
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias									1		1
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización									1		1
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo							2				2
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia									1		1
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	5	83%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	0	0%	0	0%	2	29%	5	71%	7
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	30	42,3%	8	11,3%	15	21,1%	2	2,8%	16	23%	71

Figura 11. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa H (Continuación).

EMPRESA :	EMPRESA I										
RESPONSABLE:											
FECHA:	09/06/2017										
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	5										5
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.	5										5
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno	5										5
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	5										5
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	5										5
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno			4								4
Total componente : Entorno de control	5	83%	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	25	86%	4	14%	0	0%	0	0%	0	0%	29

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia									1		1
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares									1		1
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.	5										5
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia									1		1
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia									1		1
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.					3						3
Total componente : Evaluación de riesgos	1	17%	0	0%	1	17%	0	0%	4	67%	6
Otro sistema de calificación	5	42%	0	0%	3	25%	0	0%	4	33%	12

Figura 12. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa I.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión									1		1
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?					3						3
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias									1		1
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?					3						3
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.	5										5
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	5										5
Total componente : Actividades de control	2	33%	0	0%	2	33%	0	0%	2	33%	6
Otro sistema de calificación	10	56%	0	0%	6	33%	0	0%	2	11%	18

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?									1		1
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área									1		1
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.									1		1
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias									1		1
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.					3						3
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	5										5
Total componente : Información y comunicación.	1	17%	0	0%	1	17%	0	0%	4	67%	6
Otro sistema de calificación	5	42%	0	0%	3	25%	0	0%	4	33%	12

Figura 12. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa I (Continuación).

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia									1		1
5.2 Se evalúan y se miden los procesos									1		1
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias									1		1
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización									1		1
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo					3						3
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia					3						3
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	0	0%	0	0%	2	33%	0	0%	4	67%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	0	0%	6	60%	0	0%	4	40%	10
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	45	55,6%	4	4,9%	18	22,2%	0	0,0%	14	17%	81

Figura 12. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa I (Continuación).

EMPRESA :	EMPRESA J										
RESPONSABLE:											
FECHA:	13/06/2017										
COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	5										5
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.			4								4
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno			4								4
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	5										5
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	5										5
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno	5										5
Total componente : Entorno de control	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%	6
Otro sistema de calificación	20	71%	8	29%	0	0%	0	0%	0	0%	28

2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia									1		1
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares									1		1
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.			4								4
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia									1		1
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia									1		1
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.							2				2
Total componente : Evaluación de riesgos	0	0%	1	17%	0	0%	1	17%	4	67%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	4	40%	0	0%	2	20%	4	40%	10

Figura 13. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa J.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión									1		1
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?									1		1
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias									1		1
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?									1		1
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.					3						3
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	5										5
Total componente : Actividades de control	1	17%	0	0%	1	17%	0	0%	4	67%	6
Otro sistema de calificación	5	42%	0	0%	3	25%	0	0%	4	33%	12

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?									1		1
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área									1		1
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.									1		1
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias							2				2
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.			4								4
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos			4								4
Total componente : Información y comunicación.	0	0%	2	33%	0	0%	1	17%	3	50%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	8	62%	0	0%	2	15%	3	23%	13

Figura 13. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa J (Continuación).

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	%	Muchas veces	%	Algunas veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia									1		1
5.2 Se evalúan y se miden los procesos									1		1
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias									1		1
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización									1		1
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo									1		1
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia									1		1
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	6
Otro sistema de calificación	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	6
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	25	36,2%	20	29,0%	3	4,3%	4	5,8%	17	25%	69

Figura 13. Encuesta para evaluar el sistema de control interno de la Empresa J (Continuación).

COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	8				2	10
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.	5	1	2		2	10
1.3 .Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno	6	2	1		1	10
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	8	2				10
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	8	1	1			10
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno	5	2	3			10
Total componente : Entorno de control	40	8	7	0	5	60
2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia	1		1		8	10
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares			4		6	10
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.	5	1	3		1	10
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia	1	1			8	10
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia	1	1	2		6	10
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.	2		4	1	3	10
Total componente : Evaluación de riesgos	10	3	14	1	32	60

Figura 14. Resumen de la encuesta para evaluar el sistema de control interno.

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión		1	1		8	10
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?	1		3	1	5	10
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias		1	1		8	10
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?	2	2	2		4	10
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.	4	2	1		3	10
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	9			1		10
Total componente : Actividades de control	16	6	8	2	28	60

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?	3		2	1	4	10
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área	5		1	1	3	10
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.	4	1	2		3	10
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias	4		1	2	3	10
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.	4	2	2		2	10
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	7	1	1	1		10
Total componente : Información y comunicación.	27	4	9	5	15	60

Figura 14. Resumen de la encuesta para evaluar el sistema de control interno (Continuación).

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia	1	1	2		6	10
5.2 Se evalúan y se miden los procesos	1	2	1		6	10
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias	1	1	2		6	10
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización	1	2		1	6	10
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo	2		2	1	5	10
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia		2	1		7	10
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	6	8	8	2	36	60
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	99	29	46	10	116	300

Figura 14. Resumen de la encuesta para evaluar el sistema de control interno (Continuación).

El análisis de las encuestas se realizó por cada componente según el método de control interno aplicado.

5.8.1 Componente Entorno de control.

En el componente de entorno de control se analizó que las empresas tienen un resultado total de 60 puntos distribuidos de la siguiente manera: 40 puntos siempre, 8 puntos muchas veces, 7 puntos algunas veces, 0 puntos pocas veces y 5 puntos nunca; dando como resultado: 8 de las 10 empresas usan el reglamento interno de trabajo al momento de la contratación del personal, 5 empresas están documentando los principios y los valores éticos, 6 de las 10 empresas tienen a los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno, 8 de las empresas de la muestra ha definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados, 8 de las 10 empresas tiene clara la definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables y 5 de las 10 empresas realizan la supervisión del control interno.

En el análisis se evidenció que en el componente de entorno de control las empresas en conjunto tienen debilidades en común en relación con los elementos de documentación, con el comportamiento frente al control interno y en la supervisión por parte de la administración; se destacan fortalezas en la definición de los perfiles y las responsabilidades en los cargos.

5.8.2 Componente Evaluación de riesgos.

En el componente de evaluación de riesgos se determinó que las empresas tienen un resultado del total de 60 puntos distribuidos de la siguiente manera 10 puntos en la calificación denominada como siempre, 3 puntos muchas veces, 14 puntos algunas veces, 1 punto pocas veces y 32 puntos nunca. Los resultados demuestran que no se están teniendo en cuenta la importancia de la implicación de los riesgos a los que se ven expuestas las empresas, las principales falencias las vemos reflejadas en que solo 1 de las 10 empresas tiene claridad de los objetivos de la organización; 4 de las 10 empresas no comunican los objetivos, por eso el desconocimiento total por parte de los funcionarios, 5 empresas de la muestra si han considerado la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos, pero es muy poco o nada lo que hacen para enfrentarlo, se identificó que 1 de cada 10 empresas tiene documentados los procesos, 1 de las 10 empresas realiza un análisis de riesgo considerando los objetivos del área y 2 no establecen ni evalúan ni cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.

En el análisis se evidenció que en el componente de evaluación de riesgo las empresas en conjunto tienen debilidades en común en relación con los elementos: tener claro los objetivos, mitigar el riesgo de fraude y evaluar los riesgos en general, pero sus fortalezas están en la definición de los perfiles y las responsabilidades en los cargos.

5.8.3 Componente Actividades de Control.

En el componente de actividades de control se determinó que las empresas tienen un resultado total de 60 puntos distribuidos de la siguiente manera 16 puntos para siempre, 6 puntos muchas veces, 8 puntos algunas veces, 2 puntos pocas veces y 28 puntos nunca. los resultados demuestran que ninguna de las empresas realiza la medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos, 1 de las 10 empresas hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento, ninguna realiza una evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles, 2 de cada 10 empresas tienen los controles establecidos en la entidad que son verificados y garantizan la efectividad de los mismos, 4 de cada 10 empresas realizan la delegación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés y 9 de las 10 empresas desarrolla las actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

En el análisis se evidenció que en el componente de actividades control las empresas en conjunto tienen debilidades en común en relación con los elementos de medición y seguimiento de los objetivos, evaluación de políticas, verificación de los controles y en la segregación de funciones, pero su fortaleza está en desarrollar las actividades de control aplicando tecnología.

5.8.4 Componente Comunicación e información.

En el componente de comunicación e información se determinó que las empresas tienen un resultado total de 60 puntos distribuidos así: 27 puntos siempre, 4 puntos muchas veces, 9 puntos algunas veces, 5 puntos pocas veces y 15 puntos nunca. Los resultados demuestran que 3 de las 10 empresas tienen un control para hacer llegar la información oportunamente y de calidad a todos los niveles de la empresa para apoyar el funcionamiento del control interno, 5 de cada 10 empresas tienen en los sistemas de información que si se ajustan a las necesidades del área, 4 de cada 10 empresas si mantiene canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad, sólo 4 de las 10 empresas tienen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio, 4 empresas de la muestra suministra información por escrito si se considera importante para un proceso o un procedimiento y 7 de las 10 empresas aseguran que la organización tome acciones oportunas para la solución de los problemas.

En el análisis se evidenció que en el componente de comunicación e información las empresas en conjunto tienen debilidades en común en relación con los elementos de la información oportuna, los sistemas de información, los canales de comunicación y la información por escrito y su fortaleza está en la toma de decisiones para afrontar los problemas.

5.8.5 Componente Monitoreo o supervisión.

En el componente de monitoreo o supervisión se determinó que las empresas tienen un resultado total de 60 puntos distribuidos de la siguiente manera 6 puntos siempre, 8 puntos muchas veces, 8 puntos algunas veces, 2 puntos pocas veces y 36 puntos nunca. Los resultados demuestran que 1 de cada 10 empresas realiza la medición, seguimiento a los objetivos y determina acciones de mejora con la asignación de responsables, 1 de cada 10 empresas evalúa y mide los procesos, 1 de cada 10 empresas efectúa reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores, 1 de 10 empresas hace seguimiento a los controles establecidos por la organización, 2 empresas cuentan con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización y ninguna tienen controles que previenen o detectan problemas.

En el análisis se evidenció que en el componente de monitoreo o supervisión las empresas en conjunto tienen debilidades en común en relación con los elementos de medición y seguimiento de los objetivos, la evaluación de procesos, las reuniones de los comités, el seguimiento a los controles y a las comunicaciones dentro de la organización.

En la figura 15 se presenta la escala de evaluación de manera porcentual.

COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
1. Primer Componente: Entorno de control	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	80%	0%	0%	0%	20%	100%
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.	50%	10%	20%	0%	20%	100%
1.3 Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno	60%	20%	10%	0%	10%	100%
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	80%	20%	0%	0%	0%	100%
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	80%	10%	10%	0%	0%	100%
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno	50%	20%	30%	0%	0%	100%
Total componente : Entorno de control	67%	13%	12%	0%	8%	100%
2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia	10%	0%	10%	0%	80%	100%
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares	0%	0%	40%	0%	60%	100%
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.	50%	10%	30%	0%	10%	100%
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia	10%	10%	0%	0%	80%	100%
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia	10%	10%	20%	0%	60%	100%
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.	20%	0%	40%	10%	30%	100%
Total componente : Evaluación de riesgos	17%	5%	23%	2%	53%	100%

Figura 15. Resumen de la encuesta porcentual para evaluar el sistema de control interno

3. Tercer Componente: Actividades de control	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión	0%	10%	10%	0%	80%	100%
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?	10%	0%	30%	10%	50%	100%
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias	0%	10%	10%	0%	80%	100%
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?	20%	20%	20%	0%	40%	100%
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?.	40%	20%	10%	0%	30%	100%
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	90%	0%	0%	10%	0%	100%
Total componente : Actividades de control	27%	10%	13%	3%	47%	100%

4. Cuarto componente: Información y Comunicación.	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?	30%	0%	20%	10%	40%	100%
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área	50%	0%	10%	10%	30%	100%
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.	40%	10%	20%	0%	30%	100%
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias	40%	0%	10%	20%	30%	100%
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.	40%	20%	20%	0%	20%	100%
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	70%	10%	10%	10%	0%	100%
Total componente : Información y comunicación.	45%	7%	15%	8%	25%	100%

Figura 15. Resumen de la encuesta porcentual para evaluar el sistema de control interno (Continuación).

5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	TOTAL
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia	10%	10%	20%	0%	60%	100%
5.2 Se evalúan y se miden los procesos	10%	20%	10%	0%	60%	100%
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias	10%	10%	20%	0%	60%	100%
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización	10%	20%	0%	10%	60%	100%
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo	20%	0%	20%	10%	50%	100%
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Brindar evidencia	0%	20%	10%	0%	70%	100%
Total componente : Seguimiento o monitoreo.	10%	13%	13%	3%	60%	100%
RESUMEN DE LOS COMPONENTES	165%	48%	77%	17%	193%	500%

Figura 15. Resumen de la encuesta porcentual para evaluar el sistema de control interno (Continuación).

5.9 Análisis de la encuesta por porcentajes

5.9.1 Componente Entorno de control.

En el componente de entorno de control se analizó que las empresas tienen un resultado total del 67% siempre, 13% muchas veces, 12% algunas veces, 0% pocas veces y 8% nunca; dando como resultado : El 80% usa el reglamento interno de trabajo al momento de la contratación del personal, más del 50% está documentando los principios y los valores éticos, el 60% de los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno, el 80% ha definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados, el 80% tiene clara la definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables y el 50% de la administración realiza la supervisión del control interno.

5.9.2 Componente Evaluación de riesgo.

En el componente de evaluación de riesgo se determinó que las empresas tienen un resultado total del 17% siempre, 5% muchas veces, 23% algunas veces, 2% pocas veces y 53% nunca; dando como resultado una baja calificación ya que no han tomado en cuenta los riesgos a los que se exponen, el 80% no tiene claro los objetivos de la organización, generando problemas de pertenencia con la empresa ; el 60% no comunican los objetivos por eso el desconocimiento total por parte de los funcionarios, el 50% si ha considerado la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos, pero es muy poco o nada lo que hacen para enfrentarlo, el 80% de los procesos no están documentados, lo cual genera un riesgo alto en el momento que las personas que están al frente del proceso no lo estén por cualquier circunstancia el 60% de las áreas no realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área y el 30% no establece, evalúa y cuantifica los riesgos sobre los procesos y procedimientos, generando alta exposición a la empresa para no cumplir con los objetivos previstos y lo que es peor, enfrentar a la empresa a desempeños pobres al final de períodos sucesivos que la hagan inviable en el futuro.

5.9.3 Componente Actividades de Control

Estas actividades son políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración de forma eficiente. Ayuda que se cumplan las acciones necesarias para afrontar el riesgo y la ejecución de los objetivos que persigue la empresa.

En el componente de actividades de control se determinó que las empresas tienen un resultado total del 27% siempre, 10% muchas veces, 13% algunas veces, 3% pocas veces y 47% nunca; dando como resultado una baja calificación ya que el 80% no realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos, más del 50% no hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento, el 80% no realiza una evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles, el 40% de los controles establecidos en la entidad no son verificados y garantizan la efectividad de los mismos, el 40% si realiza la segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés y el 90% desarrolla las actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

5.9.4 Cuarto componente: Comunicación e información.

En el componente de comunicación e información se determinó que las empresas tienen un resultado total del 45% siempre, 7% muchas veces, 15% algunas veces, 8% pocas veces y 25% nunca; dando como resultado

una calificación intermedia, demostrando que el 40% de las empresas no tienen un control para hacer llegar la información oportunamente, no se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno, el 50% de los sistemas de información si se ajustan a las necesidades del área, el 40% si mantiene canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad, el 40% tienen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio, el 40% suministra información por escrito si se considera importante para un proceso o un procedimiento y el 70% asegura que la organización tome acciones oportunas para la solución de los problemas.

5.9.5 Quinto componente: Monitoreo o supervisión.

La supervisión generalmente es continua y corresponde al transcurso normal de las operaciones incluyendo las actividades de gestión y supervisión periódicas, encaminadas a evaluar los resultados del control interno.

En el componente de monitoreo o supervisión se determinó que las empresas tienen un resultado total del 10% siempre, 13% muchas veces, 13% algunas veces, 3% pocas veces y 60% nunca; dando como resultado una baja calificación demostrando que el 60% no realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables, el 60% no evalúa y se mide los procesos, el 60% no efectúa reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores, el 60% no hace seguimiento a los controles establecidos por la organización, el 50% no cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización y en el 70% no existen controles que previenen o detectan problemas.

5.10 Análisis individual

Se realizó un análisis de la efectividad del control interno de las 10 empresas lo que se determinó por el conocimiento y experiencia del panel de expertos en el tema de control interno que se utilizará para la asignación de pesos de los 3 niveles propuestos para clasificar la efectividad del control los siguientes rangos: deficiente, aceptable y alta. (Tabla 15).

Tabla 15

Efectividad del control interno

Efectividad de control interno	Niveles de efectividad en puntos		Niveles de efectividad en porcentajes
Deficiente	0	10	0-33%
Aceptable	11	20	33-67%
Alta	21	30	67-100%

Nota: * Autores**5.10.1 Análisis de la empresa A. (Tabla 16).**

La empresa A, está dedicada a la venta de comidas rápidas, su especialidad son las hamburguesas donde el usuario prepara su propia hamburguesa, lo cual es una ventaja para los clientes que prefieren preparar los alimentos a su gusto, el establecimiento está ubicado en uno de los principales barrios de la ciudad y cuenta con una bodega propia para la conservación de su materia prima.

No cuenta con un adecuado control en su operación debido a que no documentan ningún proceso y su administrador no segrega funciones, pero aun así, en los últimos años ha tenido un crecimiento significativo obteniendo un alto nivel de ventas, que oscila entre los \$ 9.000.000 y \$11.000.000, por su buena calidad y el buen reconocimiento que tienen por sus exquisitas comidas.

Tabla 16

Efectividad del control interno de la empresa A

Control Interno Empresa A		
Componentes	Valoración	%
Entorno de Control	26	87%
Evaluación de Riesgos	10	33%
Actividades de Control	10	33%
Información y Comunicación	27	90%
Seguimiento o Monitoreo	11	37%
Total	84	
Total valor de los componentes	150	
Efectividad del control interno	56%	

Fuente: Autores.

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa A tuvo un desempeño deficiente en los componentes de evaluación de riesgos (33%) y en la actividad de control (33%), un desempeño aceptable en el seguimiento o monitoreo (37%) y alto en el entorno de control (87%) y en la información y comunicación (90%).

Tiene un cumplimiento en el control interno global del 56%, por lo tanto, de acuerdo con el esquema de calificación el desempeño de la confiabilidad del sistema de control interno es ACEPTABLE.

5.10.1.1 Recomendaciones de la Empresa A.

Determinar los objetivos y riesgos a los que está expuesta la empresa, luego realizar actividades que permitan evaluar el control interno.

Mantener el desempeño en el entorno de control y la información y comunicación.

El tema de riesgos debe ser revisado, rediseñado, implementado y asegurado de manera que se mejore sustancial e integralmente, de cara a apalancar cierta seguridad en el logro de los objetivos de la organización desde la perspectiva del control de todos los riesgos a los cuales está expuesta la empresa.

Para mejorar las actividades de control se recomienda crear un formato en el cual se lleve el control de salida de la mercancía de bodega y la entrada al establecimiento.

En seguimiento o monitoreo se deberían hacer reuniones periódicas con los empleados con el fin de detectar los problemas y buscar soluciones a fin de ofrecer un mejor servicio.

Mantener el desempeño en el entorno de control actualizando el reglamento interno de trabajo, donde el administrador designe en la inducción las obligaciones del cargo a los empleados y en la información y comunicación, seguir con el conducto regular para darle trazabilidad a los procesos y a la toma de decisiones.

5.10.2 Analisis de la Empresa B(Tabla 17)

La empresa B es un establecimiento dedicado a la venta de comidas a la carta, se encuentra ubicado en el barrio los pinos, ofrecen platos de comida saludable en el horario del medio día y de comidas rápidas en el horario de la noche.

El Barrio los pinos es un barrio residencial, lo cual ha beneficiado a el restaurante ya que es uno de los favoritos de sus clientes y esto les ha permitido llegar a un nivel de ventas alto de aproximadamente \$ 9.000.000 mensuales, cuentan con el servicio a domicilio como valor agregado a sus vecinos y durante todo el día tienen despachos continuos.

Los administradores son los mismos dueños y quienes prestan el servicio de atención al cliente son los hijos, es decir que es un negocio familiar.

No cuenta con un sistema de seguridad adecuado pero aun así los problemas han sido mínimos y fáciles de solucionar relacionados con el tema de seguridad.

Tabla 17

Efectividad del control interno de la empresa B

Control Interno Empresa B		
Componentes	Valoración	%
Entorno de Control	26	87%
Evaluación de Riesgos	10	33%
Actividades de Control	10	33%
Información y Comunicación	19	63%
Seguimiento o Monitoreo	6	20%
Total	71	
Total valor de los componentes	150	
Efectividad del control interno	47%	

Nota: * Autores

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa B tuvo un desempeño deficiente en los componentes de en seguimiento y monitoreo (20%), evaluación de riesgos (33%) y en la actividad de control (33%), un desempeño aceptable en la información y comunicación (63%) y alto en el entorno de control (87%).

Tiene un cumplimiento en el control interno global del 47%, por lo tanto, de acuerdo con el esquema de calificación el desempeño de la confiabilidad del sistema control interno es ACEPTABLE.

5.10.2.1 Recomendaciones de la Empresa B.

Se sugiere para el componente de evaluación de riesgos la implementación de cámaras de seguridad para mitigar los riesgos de hurto y de esta manera proteger la seguridad tanto de los clientes como de los empleados.

Establecer los objetivos y determinar los riesgos a los que está expuesta la empresa, luego realizar actividades de control como por ejemplo la autorización previa del administrador para realizar cualquier operación que implique un riesgo.

Mejorar en los canales de información y comunicación realizando reuniones formales o informales con los empleados, haciendo capacitaciones y usar los correos institucionales para dejar evidencia de toda la comunicación.

Mantener el desempeño en el entorno de control evaluándolo de manera constante las competencias y capacidades de los empleados.

5.10.3 Análisis de la Empresa C (Tabla 18)

La empresa C es un restaurante que vende comida típica italiana, está ubicado en uno de los principales barrios de la ciudad como lo es cabecera, el reconocimiento y buen nombre de este restaurante ha permitido el crecimiento del mismo, por lo cual sus dueños han tenido que ampliar su carta para ofrecer más variedad de menús a sus clientes, con el fin de satisfacer los diferentes gustos y tiene como visión ser el restaurante preferido de comida italiana por todos los bumangueses.

En los últimos años han tenido niveles de ventas altos que oscilan entre los \$8.000.000 y \$10.000.000 mensuales, por lo cual están contemplando la opción de abrir una sucursal.

La empresa tiene definidas las funciones de todos sus empleados para tener organización y aunque no cuentan con un buzón de sugerencias el servicio al cliente es muy bueno.

Tabla 18

Efectividad del control interno de la empresa C

Control Interno Empresa C		
Componentes	Valoración	%
Entorno de Control	22	73%
Evaluación de Riesgos	12	40%
Actividades de Control	17	57%
Información y Comunicación	22	73%
Seguimiento o Monitoreo	8	27%
Total	81	
Total valor de los componentes	150	
Efectividad del control interno	54%	

Nota: * Autores

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa C tuvo un desempeño deficiente en los componentes de en seguimiento o monitoreo (27%), un desempeño aceptable en evaluación de riesgos (40%) y en la actividad de control (57%) y alto en el entorno de control (73%) y la información y comunicación (73%)

Tiene un cumplimiento en el control interno global del 54%, por lo tanto, de acuerdo con el esquema de calificación el desempeño de la confiabilidad del sistema de control interno es ACEPTABLE.

5.10.3.1 Recomendaciones de la Empresa C.

En el componente de seguimiento y monitoreo debería crear un manual de procesos.

Deberá evaluar los objetivos e identificar los riesgos operacionales tales como: errores humanos, fraudes y fallas en la administración, en lo posible en la actividad de control buscar alternativas que brinden solución a los posibles problemas que puedan acarrear el inadecuado control a estos riesgos, por ejemplo se aconseja que el encargado de recaudar el dinero de las ventas realice las consignaciones semanalmente y que haga un informe diario donde el administrador verifique la veracidad de la información.

Mantener el desempeño en el entorno de control haciendo énfasis en las responsabilidades de cada empleado y en los canales de información y comunicación se recomienda seguir valorando el buzón de sugerencias para continuar con el seguimiento a posibles quejas o reclamos por parte de los clientes.

5.10.4 Análisis de la Empresa D. (Tabla 19)

La empresa D es un establecimiento dedicado a la venta de comidas y bebidas, se encuentra ubicado en la carrera 27, entre las comidas que ofrecen están las comidas rápidas, siendo este el menú preferido por los clientes del restaurante.

El restaurante es una empresa pequeña por lo cual tienen pocos empleados y el administrador se encuentra tiempo completo, siendo el encargado del control diario y constante en las actividades realizadas por los empleados. Su margen de ventas mensuales oscila entre los \$ 3.000.000 y \$ 4.000.000

Una de las grandes falencias que tiene la empresa es que no evalúan sus objetivos y tienen problemas de comunicación interna.

Tabla 19
Efectividad del control interno de la empresa D

Control Interno Empresa D		
Componentes	Valoración	%
Entorno de Control	24	80%
Evaluación de Riesgos	18	60%
Actividades de Control	22	73%
Información y Comunicación	27	90%
Seguimiento o Monitoreo	21	70%
Total	112	
Total valor de los componentes	150	
Efectividad del control interno	75%	

Nota: * Autores

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa D tuvo un desempeño aceptable en evaluación de riesgos (60%), un desempeño alto en seguimiento o monitoreo (70%), la actividad de control (73%) y alto en el entorno de control (80%) y la información y comunicación (90%)

Tiene un cumplimiento en el control interno global del 75%, por lo tanto, de acuerdo con el esquema de calificación el desempeño de la confiabilidad del sistema de control interno es ALTO.

5.10.4.1 Recomendaciones de la Empresa D.

Se sugiere crear un plan de trabajo para evaluar periódicamente los objetivos planteados de esta manera poder hacer seguimiento a las metas propuestas y dar cumplimiento a las mismas.

Mantener en seguimiento o monitoreo el uso del correo institucional donde se deje evidencia de las comunicaciones.

Dentro de la actividad de control se adquirieron equipos con mejor tecnología con el fin de brindar un mejor servicio.

En el entorno de control es importante seguir enfatizando los principios y valores éticos y para una adecuada comunicación se sugiere que siga usando los protocolos establecidos.

5.10.5 Análisis de la Empresa E. (Tabla 20)

La empresa E es un restaurante dedicado especialmente a la venta de crepes, ofrecen una gran variedad de sabores y rellenos exquisitos, se encuentra ubicado en el barrio cabecera.

Sus niveles de ventas son altos, los cuales oscilan entre los \$ 7.000.000 y \$ 8.000.000 mensuales.

El establecimiento cuenta con un administrador que asiste todos los días medio tiempo, esta persona es la encargada de administrar y de monitorear las actividades realizadas por cada trabajador y del cierre diario de la caja.

Tabla 20

Efectividad del control interno de la empresa E

Control Interno Empresa E		
Componentes	Valoración	%
Entorno de Control	27	90%
Evaluación de Riesgos	8	27%
Actividades de Control	11	37%
Información y Comunicación	21	70%
Seguimiento o Monitoreo	10	33%
Total	77	
Total valor de los componentes	150	
Efectividad del control interno	51%	

Nota: * Autores

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa E tuvo un desempeño deficiente en evaluación de riesgos (27%) y seguimiento o monitoreo (33%), un desempeño aceptable en actividad de control (37%) y un desempeño alto en la información y comunicación (70%) y en el entorno de control (90%).

Tiene un cumplimiento en el control interno global del 51%, por lo tanto, de acuerdo con el esquema de calificación el desempeño de la confiabilidad del sistema de control interno es ACEPTABLE.

5.10.5.1 Recomendaciones de la Empresa E.

Formular los objetivos estratégicos de la Empresa y comunicarlos de manera oportuna a todo el personal operativo y administrativo de la empresa. El objetivo es buscar compromiso de parte de todo el personal.

Buscar que los protocolos de comunicación sean de manera escrita y se haga el seguimiento al buzón de sugerencias.

Realizar la segregación de funciones para el empleado encargado de la compra de materias primas y al mismo tiempo es quien prepara los alimentos, con el fin de evitar un posible conflicto de interés.

Se sugiere que los procedimientos se sigan estableciendo por escrito al igual que las responsabilidades y compromisos de los empleados con la empresa, por ejemplo si por error el encargado de la cocina prepara mal una orden este deberá responder asumiendo un % de pérdida del precio de cada producto dañado.

Es importante seguir manteniendo alto el desempeño en el entorno de control, esto se puede lograr con el buen seguimiento por parte del administrador y tomando las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

5.10.6 Análisis de la Empresa F. (Tabla 21)

La empresa F es un establecimiento dedicado a la venta de comidas, se encuentra ubicado en el barrio cabecera, este restaurante actualmente ofrece a sus clientes comida tradicional y además cuenta con una infraestructura adecuada.

Además de la importancia de las instalaciones este restaurante tiene un ingrediente principal y es el sabor de su comida, ofrecen calidad en el servicio, es un negocio consolidado y reconocido por su sabor y autentico sazón antioqueño. Sus ventas mensuales oscilan entre los \$ 12.000.000 y \$ 13.000.000.

Actualmente está a cargo un administrador medio tiempo el cual está supervisando los empleados y a su vez es el responsable del cierre de caja y del cierre del establecimiento.

Tabla 21

Efectividad del control interno de la empresa F

Control Interno Empresa F		
Componentes	Valoración	%
Entorno de Control	24	80%
Evaluación de Riesgos	10	33%
Actividades de Control	12	40%
Información y Comunicación	22	73%
Seguimiento o Monitoreo	6	20%
Total	74	
Total valor de los componentes	150	
Efectividad del control interno	49%	

Fuente: *Autores.

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa F tuvo un desempeño deficiente en seguimiento o monitoreo (20%) y evaluación de riesgos (33%) y un desempeño aceptable en actividad de control (40%) y un desempeño alto en la información y comunicación (73%) y en el entorno de control (80%).

Tiene un cumplimiento en el control interno global del 49%, por lo tanto, de acuerdo con el esquema de calificación el desempeño de la confiabilidad del sistema de control interno es ACEPTABLE.

5.10.6.1 Recomendaciones de la Empresa F.

Para mejorar en el aspecto de seguimiento y monitoreo se deberían reevaluar las competencias de cada proceso y su alcance.

Es importante que realicen jornadas de sensibilización con los empleados para así tener identificados los controles dentro de cada uno de los procesos y de esta manera poder minimizar los niveles de riesgos.

Se deben intensificar los controles que ya tienen establecidos con el fin de mejorar los resultados en cuanto a las actividades de control, mantener los canales de información y comunicación que actualmente se tienen y preservar los niveles de inducción y capacitación en el recurso humano.

5.10.7 Análisis de la Empresa G. (Tabla 22)

La empresa G es un restaurante dedicado principalmente a la venta de pollo asado y a la broaster, es un negocio consolidado y exitoso que ha tenido un importante acogimiento en la ciudad de Bucaramanga, este se encuentra ubicado en el área de cabecera. Sus ventas mensuales oscilan entre \$ 6.000.000 y \$ 8.000.000

Cuenta con cuatro empleados, uno de ellos es el administrador el cual se encarga de revisar todos los procesos y de tener el máximo control de la operación del negocio ya que hasta el momento no hay evidencia escrita del control.

Tabla 22

Efectividad del control interno de la empresa G

Control Interno Empresa G		
Componentes	Valoración	%
		100
Entorno de Control	30	%
Evaluación de Riesgos	26	87%
Actividades de Control	24	80%
Información y Comunicación	28	93%
Seguimiento o Monitoreo	26	87%
Total	134	
Total valor de los componentes	150	
Efectividad del control interno	89%	

Nota: * Autores

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa G tuvo un desempeño alto en seguimiento o monitoreo (87%), evaluación de riesgos (87%), en actividad de control (80%), en la información y comunicación (93%) y en el entorno de control (100%).

Tiene un cumplimiento en el control interno global del 89%, por lo tanto, de acuerdo con el esquema de calificación el desempeño de la confiabilidad del sistema de control interno es ALTO.

5.10.7.1 Recomendaciones de la Empresa G.

.Preservar los mecanismos que han venido manejando para así poder seguir manteniendo resultados positivos en cuanto a el seguimiento o monitoreo de los objetivos de la empresa.

Se debe persistir en los sistemas de controles a fin de seguir minimizando los niveles de riesgos.

Conservar los protocolos que se han venido estableciendo para así seguir contribuyendo a la mejora continua de los controles de la empresa y por ende sus resultados.

Para asegurar y seguir manteniendo buenos resultados en cuanto a la información y comunicación de la empresa es de suma importancia que las sugerencias o recomendaciones tanto de los clientes como de los

empleados sean comunicados de manera escrita para dejar evidencia de ello, poder establecer una trazabilidad de la información y así poder medir la eficacia de la información.

Los resultados para el entorno de control han sido muy eficientes por lo cual se recomienda mantener una supervisión continua el cumplimiento del reglamento interno de trabajo.

5.10.8 Análisis de la Empresa H. (Tabla 23).

La empresa H es una Franquicia de comida ligera, preparación de alimentos ricos y variados, conocida como Subway, de las diferentes que existen en la ciudad y área metropolitana, está ubicada en Av. Rosita 27 75, ofrece productos deliciosos, con la ventaja de contar con una marca altamente reconocida y con la experiencia de casi 50 años. Su operación es sencilla y con sistemas de administración probados, aunque con un costo de inversión algunas veces alto, pues al tener un contrato de franquicias sus políticas y directrices son fijadas por la principal, las cuales deben cumplirse para evitar con el incumplimiento del contrato.

Dichos productos son conocidos como SUBS, preparados en deliciosos pan gourmet recién horneados, con ingredientes de una alta calidad, elaborados al momento frente al cliente a su gusto exacto.

Este tipo de negocio tiene unas ventajas significativas frente a otros de características similares, tales como: Reconocimiento de marca, productos de alta calidad y distribuidos de manera general por todo el país con un solo proveedor, ofrece un amplio menú, presentando una gran variedad de opciones para los clientes, en su proceso de producción se tiene en cuenta los principios de simplicidad, cuenta con una asistencia y en su control está planteado para que aprendan a utilizar métodos de control que les ayudan a manejar el negocio de manera eficaz.

Tabla 23

Efectividad del control interno de la empresa H

Control Interno Empresa H		
Componentes	Valoración	%
Entorno de Control	25	83%
Evaluación de Riesgos	10	33%
Actividades de Control	15	50%
Información y Comunicación	14	47%
Seguimiento o Monitoreo	7	23%
Total	71	

Total valor de los componentes	150
Efectividad del control interno	47%

Nota: * Autores.

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa H tuvo un desempeño deficiente en seguimiento o monitoreo (23%) y evaluación de riesgos (33%), un desempeño aceptable en la información y comunicación (47%) y actividad de control (50%), y un desempeño alto en el entorno de control (83%).

Tiene un cumplimiento en el control interno global del 47%, por lo tanto, de acuerdo con el esquema de calificación el desempeño de la confiabilidad del sistema de control interno es ACEPTABLE.

5.10.8.1 Recomendaciones de la Empresa H.

El seguimiento o monitoreo que se está llevando a cabo en la empresa a el cumplimiento de los objetivos y los procesos no ha sido el más adecuado, según los resultados obtenidos en el análisis que se realizó, se recomienda hacer reuniones periódicas con los empleados a fin de establecer metas, evaluar los resultados vs los controles y establecer protocolos que mitiguen los riesgos identificados para la Empresa.

Se debe mejorar en cuanto a la evaluación de los riesgos, para lograrlo se le sugiere a la administración tener una plena identificación de sus riesgos para que a la hora de evaluarlos sea más eficaz el resultado y tener todo en información documentada.

Es importante mejorar los canales de información y comunicación, para ello se recomienda optar por medidas de sensibilización al personal y concientizarlos de la importancia de mantener una buena comunicación y así mejorar la trazabilidad de la información para que sea confiable y oportuna.

La actividad de control requiere de un seguimiento por parte de la administración con el fin de mejorar y conservar la efectividad de los controles.

5.10.9 Análisis de la Empresa I. (Tabla 24)

La empresa I se dedica principalmente a la venta almuerzos a la carta, ofrecen una gran variedad de platos exquisitos siendo este su mejor atractivo, cuentan con un excelente servicio al cliente y sus precios son exequibles, el establecimiento se encuentra ubicado en el barrio del prado. Sus ventas oscilan entre los \$ 5.000.000 y \$ 7.000.000 mensuales.

Este es un negocio es familiar, por lo tanto es los mismos dueños manejan todo, unas de las debilidades que tienen en el control es que todos los gastos son pagados en efectivo y se legalizan con recibos de caja menor.

Tabla 24

Efectividad del control interno de la empresa I

Control Interno Empresa I		
Componentes	Valoración	%
Entorno de Control	29	97%
Evaluación de Riesgos	12	40%
Actividades de Control	18	60%
Información y Comunicación	12	40%
Seguimiento o Monitoreo	10	33%
Total	81	
Total valor de los componentes	150	
Efectividad del control interno	54%	

Nota: * Autores

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa I tuvo un desempeño deficiente en seguimiento o monitoreo (33%), un desempeño aceptable en evaluación de riesgos (40%), la información y comunicación (40%) y la actividad de control (60%), y un desempeño alto en el entorno de control (97%).

Tiene un cumplimiento en el control interno del 54%, por lo tanto su desempeño es aceptable.

5.10.9.1 Recomendaciones de la Empresa I.

Deberá evaluar los objetivos y riesgos a los que está expuesta la empresa de manera permanente, determinar actividades para evaluar el control interno y hacer el seguimiento continuo a través de indicadores, usar los canales de comunicación que le permitan tener la información oportuna.

Mantener el desempeño alto en el entorno de control.

5.10.10 Análisis de la Empresa J. (Tabla 25)

La empresa J es un restaurante dedicado a la venta de comidas típicas colombianas , su variedad de sabores y su sazón lo han convertido en un restaurante muy apetecido , este se encuentra ubicado en la carrera 27, su ubicación estratégica le ha permitido crecer en los últimos años . Sus ventas oscilan entre los \$ 7.000.000 y \$ 8.000.000 mensuales.

Tiene un sistema de información acorde a la operación, pero no cuenta con el personal idóneo y capacitado para una mejor atención al público, a su vez necesita la implementación de un protocolo para comunicarse con sus clientes.

Tabla 25

Efectividad del control interno de la empresa J

Control Interno Empresa J		
Componentes	Valoración	%
Entorno de Control	28	93%
Evaluación de Riesgos	10	33%
Actividades de Control	12	40%
Información y Comunicación	13	43%
Seguimiento o Monitoreo	6	20%
Total	69	
Total valor de los componentes	150	
Efectividad del control interno	46%	

Nota: * Autores.

En el análisis que se realizó se puso observar que la empresa J tuvo un desempeño deficiente en seguimiento o monitoreo (20%) y en evaluación de riesgos (40%), un desempeño aceptable la actividad de control (40%) y la información y comunicación (43%) y un desempeño alto en el entorno de control (93%).

Tiene un cumplimiento en el control interno global del 46%, por lo tanto, de acuerdo con el esquema de calificación el desempeño de la confiabilidad del sistema de control interno es ACEPTABLE.

5.10.10.1 Recomendaciones de la Empresa J.

El seguimiento o monitoreo de la empresa debe ser analizado por la administración y empezar a ejecutar acciones de mejora, por ejemplo establecer un protocolo en donde se le solicite a los empleados el cumplimiento de metas con el fin de evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Para mejorar la evaluación de los riesgos se recomienda tener documentados los procesos y darlos a conocer a los empleados para que tengan realizar un diseño y evaluar los objetivos de la empresa y darlos a conocer a los que tengan que ver con el proceso.

Las actividades de control requieren de mejoras teniendo en cuenta que del seguimiento que se la haga al cumplimiento de los objetivos y políticas depende en gran parte el éxito de toda empresa, deben intensificar los controles que ya tienen establecidos.

Los canales de información y comunicación deben ser reevaluados ya que los análisis arrojan un resultado un poco aceptable y hoy por hoy uno de los puntos clave para el adecuado funcionamiento de una empresa es la buena comunicación entre los empleados y la administración , utilizar los medios electrónicos es fundamental para mejorar en este aspecto.

Mantener en alto el desempeño en el entorno de control, actualizando el reglamento interno de trabajo y dándolo a conocer a sus empleados, seguir contratando personal idóneo para cada puesto de trabajo y asignar responsabilidades que se ajusten a cada uno de los perfiles.

5.11 Análisis General aplicando el índice de confiabilidad

El control interno se compone de siete principios del control interno los cuales son:

1. Segregación de funciones: (a) segregación de las funciones relacionadas con los distintos roles vinculados con el control interno: diseño, implementación, mejoramiento, evaluación y auditoría, es decir los papeles que desempeñan los directivos. (b) Por niveles: Conlleva a diferenciar las funciones del control interno según el nivel organizacional.
2. Autocontrol: La dirección, gestión, supervisión y evaluación/valoración del control interno son resorte de la administración principal.
3. Desde arriba-hacia abajo: El control interno es una “presión” o “influencia” ejercida por los máximos niveles administrativos y se denomina “el tono desde lo alto”.
4. Costo menor que beneficio: Implica que los controles interno no pueden ser más costosos que las actividades que controlan ni que los beneficios que proveen.
5. Eficacia: Depende directamente del logro de los objetivos de negocio que tiene el sistema.
6. Confiabilidad: Es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.
7. Documentación: Toda la información relacionada con el control interno debes estar debidamente documentada, de manera tal que pueda ser analizada por cualquier stakeholder interesado. (Mantilla, 2013, pp. 46-50.).

Para el análisis global del control interno de las 10 empresas se tomó el principio de confiabilidad descrito por *Samuel Mantilla, 2013 (Figura 16)*, el cual se expresa en la siguiente fórmula matemática:

$$CI = \frac{Ed * Eo}{ed * ec * em}$$

CI = Índice de confiabilidad

Ed = Efectividad diseño de control interno

Eo = Efectividad de la operación del control interno

ed = Extensión de la documentación

ec = Extensión de la conciencia

em = Extensión del monitoreo

Además, se tienen en cuenta las cuatro posibles etapas donde se encuentra ubicada una empresa de acuerdo al nivel de control interno que esté cumpliendo: no-confiable, insuficiente, confiable y óptimo.

Para la aplicación de este principio se tomaron las siguientes variables:

Ed = Entorno de control

Eo = Valoración de riesgo

ed = Actividad de control

ec = Información y comunicación

em = Seguimiento o monitoreo

En cuanto a las etapas del desarrollo del control interno se dio la siguiente ponderación:

0-40% = No- confiable

40-60% = Insuficiente

60-80% = Confiable

80-100% = Óptimo

Figura 16. Confiabilidad del modelo de control interno. Adaptado de “Auditoría del control interno”, por Samuel Mantilla, 2013.

Tabla 26

Evaluación del sistema de control interno resumido

COMPONENTES DEL CI	EMPRESAS (EVALUACIÓN).										PROMEDIO	% VS IDEAL
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J		
ENTORNO CONTROL	26	26	22	24	27	24	30	25	29	28	26,1	87,0%
EVALUACION DE RIESGOS	10	10	12	18	8	10	26	10	12	10	12,6	42,0%
ACTIVIDADES DE CONTROL	10	10	17	22	11	12	24	15	18	12	15,1	50,3%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	27	19	22	27	21	22	28	14	12	13	20,5	68,3%
SEGUIMIENTO O MONITOREO	11	6	8	21	10	6	26	7	10	6	11,1	37,0%
TOTAL	84	71	81	112	77	74	134	71	81	69	85,4	56,9%
	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150		
	56%	47%	54%	75%	51%	49%	89%	47%	54%	46%		

Fuente: Autores.

5.11.1 Análisis General por componentes del sistema de Control interno.

En el análisis General por componente del sistema de control interno se tendrá en cuenta los criterios descritos en la (Tabla 26)

Tabla 27

Índice de confiabilidad del modelo de control interno para evaluar cada componente.

Efectividad de control interno	Niveles de efectividad en puntos		Niveles de efectividad en porcentajes
No confiable	0	10	0-40%
Insuficiente	0	10	40-60%
Confiable	11	20	60-80%
óptimo	21	30	80-100%

Nota: * Autores

5.11.1.1 Primer componente: Entorno de Control

En el componente de entorno de control se analizó que las empresas tienen un resultado promedio total de 26,1 puntos sobre 30 que equivale al (87%), lo que indica que tiene un desempeño “óptimo”.

5.11.1.2 Segundo componente: Evaluación del riesgo

En el componente de evaluación de riesgo se determinó que las empresas tienen un resultado promedio de 12,6 puntos sobre 30 que equivale al (42%), lo que indica que nos indica que tiene un desempeño “Insuficiente”.

5.11.1.3 Tercer Componente: Actividades de control.

En el componente de actividades de control se determinó que las empresas tienen un resultado total promedio de 15,1 puntos sobre 30 que equivale al (50,3%), lo que indica que nos indica que tiene un desempeño “Insuficiente”.

5.11.1.4 Cuarto componente: Comunicación e información:

En el componente de comunicación e información se determinó que las empresas tienen un resultado promedio de 20,5 sobre 30 que equivale al (68,3%), lo que indica que nos indica que tiene un desempeño “Confiable”.

5.11.1.5 Quinto componente: Monitoreo o supervisión:

En el componente de monitoreo o supervisión se determinó que las empresas tienen un resultado promedio de 11,1 puntos sobre 30 que equivale al (37%), lo que indica que nos indica que tiene un desempeño “No Confiable”.

Al realizar el análisis de cada empresa a través de las encuestas, utilizando el índice de confiabilidad se concluyó que el control interno de las empresas de servicios de alimentos en Bucaramanga es “deficiente”, por lo tanto se recomienda iniciar un proceso de implementación de control interno con el modelo COSO III, esto debido a que es una herramienta clave para permanecer en el mercado, es decir que se tenga estabilidad en el mediano y corto plazo permitiéndoles salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de los datos financieros existentes e igualmente que se le permita promover la eficiencia y eficacia operacional..

Tabla 28

Confiabilidad del control interno CI

EMPRESAS	Ed*Eo	ed*ec*em	CI (%)
A	260	2970	8,75
B	260	1140	22,81
C	264	2992	8,82
D	432	12474	3,46
E	216	2310	9,35
F	240	1584	15,15
G	780	17472	4,46
H	250	1470	17,01
I	348	2160	16,11
J	280	936	29,91

Nota: * Autores

Se determinó que entre menor sea el índice de confiabilidad del control interno es más confiable el desarrollo del control interno.

Tabla 129

Análisis del índice de Confiabilidad del Control interno.

EMPRESAS	Confiabilidad del C.I	Ed*Eo	ed*ec*em	CI (%)
D	Óptimo	432	12474	3,46
G	Óptimo	780	17472	4,46
A	Insuficiente	260	2970	8,75
C	Insuficiente	264	2992	8,82
E	Insuficiente- No confiable	216	2310	9,35
F	Insuficiente- No confiable	240	1584	15,15
I	Insuficiente	348	2160	16,11
H	Insuficiente- No confiable	250	1470	17,01
B	Insuficiente- No confiable	260	1140	22,81
J	Insuficiente- No confiable	280	936	29,91

Fuente: Autores

Figura 17. Confiabilidad del modelo de control interno aplicado las empresas de servicios alimenticios. Adaptado de "Auditoria del control interno", por Samuel Mantilla, 2013.

Utilizando el índice de confiabilidad (C.I) para evaluar el cumplimiento del control interno, se determinó que de las diez empresas solo el 20% presentan un desempeño óptimo, el 30% insuficiente, mientras que el 50% de estas tienen una confiabilidad están en el límite entre insuficiente y no confiable.

6. Estrategias de un sistema de control interno

El sistema de control organizacional se compone de tres diferentes subsistemas que deben funcionar en forma coordinada. Estos subsistemas son el Sistema preventivo, el sistema ejecutivo y el sistema de diagnóstico.

1. Sistema preventivo: se establece la cultura de control necesaria para el desarrollo eficiente del Sistema, proporcionando valores y propósitos a todos los empleados de la empresa, se determinan las acciones prohibidas en la organización, con lo cual se evitan riesgos propios del negocio, y se identifican los riesgos generales, con el fin de evaluarlos y determinar las medidas de control necesarias para evitarlos.
2. Sistema ejecutivo: se proporcionan al empleado, a través del autocontrol, las herramientas necesarias para controlar su labor y para ejecutar las actividades de control en los procesos en los cuales participa y que han sido identificados a partir del análisis de riesgos.
3. Sistema de diagnóstico: se cierra el ciclo de Control, al medir el logro de los objetivos y el desempeño de las variables críticas del negocio, y al monitorear desempeño del sistema de Control. Con este sistema se obtiene la retroalimentación y se logra el verdadero aprendizaje organizacional.

ESTRATEGIAS			
SISTEMA DIAGNOSTICO	SISTEMA PREVENTIVO	AMBIENTE DE CONTROL	Desarrollar programas de capacitación para los gerentes referentes a la gestión de riesgos.
			Motivar al personal encargado a anticiparse al riesgo, así como a su detección para disminuirlo y comunicarlo oportunamente
			Asignar responsabilidades y funciones para lograr los objetivos.
		EVALUACIÓN DE RIESGOS	Establecer programas de inducción para el personal.
			Fomentar la participación de los empleados en la actualización de los manuales de procedimientos
			Utilizar mecanismos eficientes para identificar riesgos
	SISTEMA EJECUTIVO	ACTIVIDADES DE CONTROL	Asegurar que se apliquen las leyes y normas para el cumplimiento de actividades
			Establecer manuales de procedimientos claros y sistemáticos.
			Segregar las funciones del personal
		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Impulsar la modernización y mejora de sistemas tecnológicos a través de la optimización
			Adecuar el hardware y software a las necesidades de la empresa
			Canales de comunicación en cada área
		SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Desarrollar planes de supervisión continuos para identificar los riesgos
			Formular oportunamente medidas correctivas para optimizar la toma de decisiones
			Hacer reuniones para evaluar mensualmente la empresa

Figura 18. Estrategias para el mejoramiento del sistema de control interno en las en la empresa. (Mejía, 2002, pp.79-85).

Se hizo entrega de las estrategias a los Gerentes de las empresas esto con el fin de que inicien a revisar el tema y pueda aplicar el modelo de control interno más acorde.

ENTORNO DE CONTROL

- ✓ Capacitar a los gerentes sobre control interno.
- ✓ Asignar las responsabilidades y funciones a cada uno de los empleados.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

- ✓ Hacer una evaluación de los posibles riesgos de fraude.
- ✓ Establecer programas de inducción para todos los empleados desde los encargados de la cocina hasta los vendedores.
- ✓ Fomentar la participación de los empleados en la actualización de los manuales de procedimientos.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Asegurar que la aplicación de las leyes y normas para el cumplimiento de actividades
- ✓ Establecer manuales de procedimientos de pedidos, entregas, entre otros.
- ✓ Segregar las funciones del personal y dejarlo por escrito para realizar un seguimiento mensual.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Comprar un sistema de contable donde tenga en línea lo vendido.
- ✓ Fortalecer los canales de comunicación con lo que cuenta actualmente las empresas.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- ✓ Desarrollar planes contra los riesgos de fraude.
- ✓ Hacer reuniones para evaluar mensualmente los resultados.

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1 CONCLUSIONES

1. El modelo de control interno que se aplicó fue el COSO III debido a que es el más utilizado por las empresas PYMES en Colombia y a nivel mundial, además fue el pionero de los modelos y posee los principios en los que se fundamenta y sustenta el control interno en la actualidad.
2. Uno de los principales hallazgos del presente estudio fue identificar que los gerentes de las empresas PYMES pertenecientes al sector de servicios alimenticios en Bucaramanga no tienen como prioridad la implementación de un modelo de control interno y los riesgos que esto conlleva.
3. Se encontró que las empresas evaluadas, entre otras debilidades no cuentan con un manual de funciones y procedimientos, el cual facilitaría que el recurso humano asumiera con claridad las responsabilidades y contribuyeran de mejor manera al logro de los objetivos estratégicos.
4. Utilizando el índice de confiabilidad (C.I) para evaluar el cumplimiento del control interno, se determinó que de las diez empresas solo el 20% presentan un desempeño óptimo, el 30% insuficiente, mientras que el 50% de estas tienen una confiabilidad están en el límite entre insuficiente y no confiable.
5. El control interno es una de las herramientas fundamentales para cualquier empresa a fin de permanecer y tener crecimiento, buscando salvaguardar los recursos, detectar a tiempo los posibles riesgos e implementar acciones para su mitigación y poder dar cumplimiento a las metas trazadas.

7.2 Recomendaciones componente de Entorno de control

1. Las empresas PYMES del sector de servicios alimenticios de Bucaramanga que no cuentan con un reglamento interno de trabajo, requieren elaborarlo, divulgarlo y hacerlo cumplir acorde con los lineamientos descritos en el código sustantivo de trabajo, lo cual favorecerá mantener el orden y el buen clima laboral.
2. Implementar en estas empresas la delegación de un empleado debidamente capacitado o contratar un servicio externo para la asesoría en el área de control interno.

3. Al interior de las empresas de este sector, es importante promover los valores tales como la responsabilidad, el respeto y la honestidad, entre otros, por lo tanto se recomienda crear un código de conducta.
4. Hacer reuniones periódicas para determinar los comportamientos frente al control interno de cada uno de los empleados.
5. Documentar los perfiles que deben tener los empleados de todas las áreas como: Gerencia, mercadeo, bodega, cocina, entre otros.
6. Realizar un seguimiento y control periódico de manera organizada y documentada siguiendo un protocolo previamente establecido para actividades tales como: manejo de caja, compras, ventas.

Recomendaciones de Evaluación del riesgo

1. Se recomienda a la administración de las empresas PYMES del sector de servicios alimenticios definir los objetivos, documentarlos y evaluar el cumplimiento de los mismos. Entre estos objetivos:
 - ✓ Ser líderes en la elaboración y/o venta de productos alimenticios.
 - ✓ Elaborar y/o vender productos, que por su precio y calidad sean competitivos.
 - ✓ Promover en la empresa una cultura de servicio al cliente interno y externo con altos estándares de calidad.
 - ✓ Contar con un sistema de información que facilite el desarrollo de una administración eficiente.
 - ✓ Proporcionar un clima laboral que facilite el desarrollo permanente de su recurso humano.
3. Continuar con las políticas implementadas para detectar el fraude en estas empresas, como un riesgo significativo donde el manejo de efectivo y las ventas sin facturación son problemas comunes en el sector.
4. Documentar todos los procesos de compras y ventas que permitan minimizar los riesgos inherentes a estas actividades.

7.4 Recomendaciones de Actividades de control

1. Las empresas deberían medir los objetivos constantemente, ejemplo, por promedios o porcentajes de alcance en relación a la meta establecida.
2. Hacer seguimiento a las políticas de gestión humana, gestión financiera, gestión logística, de mercadeo, gestión de alimento y bebidas.
3. Realizar la evaluación a los procesos y procedimientos con el personal idóneo y preparado para ello.

4. Las funciones de cada uno de los empleados deben quedar claramente establecidas y socializarlas con las personas que están desempeñando cada uno de los cargos.
5. Aplicar herramientas informáticas que faciliten el control en secciones de la empresas tales como: tesorería, inventarios, contabilidad de costos, compras de materia prima, etc.

7.5 Recomendaciones de Comunicación e información

1. Asegurar que la información sea clara y oportuna en todos los niveles de la empresa.
2. Revisar y evaluar periódicamente los sistemas de información en especial el sistema contable.
4. Crear canales de comunicación a través de los medios adecuados.
5. Revisar, analizar y responder de manera objetiva y oportuna la información depositada en el buzón de sugerencias e implementar las acciones correctivas.

7.6 Recomendaciones Monitoreo o supervisión

1. Definir indicadores apropiados para hacer seguimiento a los objetivos y determinar acciones de mejora continua, se recomienda utilizar una herramienta tal como el BSC (Balanced score card).
2. Evaluar los procesos (operacionales, misionales, de apoyo y estratégicos) y plantear un plan de mejoramiento continuo.
3. Acorde a la dimensión de cada empresa se sugiere configurar una Estructura de Control de Gestión (ECG), en la cual se crean los diferentes escenarios de control considerando para ellos la conformación de comités formales (comité financiero, comité clientes y mercado, comité de procesos y el comité de gestión de talento humano y de tecnología) para hacer seguimiento, análisis y determinar acciones de mejora y de tipo documental, son funciones de este comité:
 - Hacer seguimiento a los objetivos determinando las acciones en el tiempo, para su cumplimiento con una persona responsable para llevar el plan de trabajo.
 - Documentar los resultados de la medición de los procesos en informes mensuales, los cuales deberán ser analizados por el comité respectivo de la Estructura de Control Gestión.
 - Crear un protocolo para la comunicación tanto hacia afuera de la empresa como interno.

Referencias Bibliográficas

Chiavenato Idalberto (2002). Gestión del talento humano (Ed. Mc Graw Hill) (pp.,7) 2000.

MONTES, Carlos Alberto; MANTILLA, Omar de Jesús y MEJIA, Eutimio. (2014).1era edición. Estructura de los sistemas de control de gestión. *Control y evaluación de la gestión organizacional*. (pp., 45-75-81-82-83-124-125-142-145-146). Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

Real academia <http://www.rae.es/>

Cámara de Comercio de Bucaramanga (2015). Informe Nuevas empresas pymes y grandes en Santander 2015. Recuperado el 04 de Junio de 2016.Disponible en <http://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2016/pymes_grandes.pdf>

Del Socorro Sánchez Aracely. 2008. 422 / vol. 9 / no. 25 / julio-diciembre 2008 - cuad. contab. / Bogotá, Colombia, 5 (25):421-464 / julio-diciembre 2008 / 421 Las necesidades de las pyme –pequeñas y medianas empresas– y el sistema de información contable y financiero como una estrategia para atenderlas - En el recurso virtual

Ley 590 del 2000 Artículo 2. Disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa. Diario Oficial 44078 de la República de Colombia, Bogotá D.C. Julio 12 de

Ley 87 de 1993 Artículo 1. Normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Noviembre 29 de 1993. Diario Oficial 41120 de la República de Colombia, Bogotá D.C.

Aguirre Pequeño Eduardo & Col Mitras, Yuriria. Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición No 3 (Oct., 2000).Centro, Monterrey, N.L. México 64460.

Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (informe COSO)*. Madrid: Díaz de Santos S.A

Bertani, Elizabeth Alicia (2014). COSO I Y COSO II propuesta integrada. (Tesis de grado, Universidad Nacional Cuyo. Provincia de Mendoza, República de Argentina. Pág.11) .Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf

Mantilla, Samuel Alberto. (2013). 3era edición. Parte 1. Fundamentos. *Auditoria del control interno* (pp., 70-72).Bogotá: ECOE EDICIONES

Bertani, Elizabeth Alicia (2014). COSO I Y COSO II propuesta integrada. (Tesis de grado, Universidad Nacional Cuyo. Provincia de Mendoza, República de Argentina. Pág.13) .Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf

Mantilla, Samuel Alberto. (2013). 3era edición. Parte 1. Fundamentos. *Auditoria del control interno* (pp., 94-99-100-101).Bogotá: ECOE EDICIONES

PWC & Instituto Auditores Internos de España. (2013). Control Interno – Marco Integrado Resumen ejecutivo. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Auditoria II - Modelo COBIT Modelo COBIT. (25 abril de 2015). [Mensaje en un blog]. [Consultado el 15 de Abril de 2017]. Recuperado de: <http://chaudun2011907021.blogspot.com.co/2011/04/cobit.html>

ESTÉBANES, E. Martínez; CANO, JC García. (2011). Gobierno de TI a través de Cobit 4.1 y cambios esperados en COBIT 5.0. Ecorfan Journal, vol. 2, no 5, p. 109-131. Recuperado de <http://www.ecorfan.org/congresos/3erannual/Gobierno%20de%20TI%20a%20traves%20de%20COBIT%204.1.pdf>

De México, B. (1999). Mejores prácticas en la auditoria interna. V reunión de Auditores. México. Recuperado el 15 de abril de 2017 <http://www.cemla.org/auditoria/docs/aud-991109-mex.PDF>.

MEDINA ORTIZ, Oscar (2014). Generalidades del control interno y aplicación en una organización del sector real. (Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada programa de Contaduría Pública, Facultad de estudios a distancia. Bogotá, Colombia. Pág.18). Disponible en el sitio web de la fuente <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11904/1/Generalidades%20del%20Control%20Interno%20y%20aplicacion%20en%20una%20Organizacion%20del%20Sector%20Real.pdf>

Carvajal, Andrés. (26 Octubre de 2016). Diferencias de COSO I, II y III. [Mensaje en un blog]. [Consultado el 15 de Abril de 2017]. Recuperado de: <<https://www.emaze.com/@AWFLQTOR/Diferencias-de-COSO-I,-II-y-III>>

Castillo Gutiérrez, Iván. & Hernández Bermúdez, Humberto. & Medrano Parada, Adalí. (2013). *Diseño de manual de control interno administrativo contable con base a enfoque coso i y ii, aplicado a las empresas televisivas de la ciudad de san miguel, Departamento de San Miguel. (Tesis de grado)*. Universidad de el Salvador. San salvador, El Salvador. Disponible en el sitio web de la fuente <<http://ri.ues.edu.sv/6016/1/50107947.pdf>>

Camelo, Leonardo. (28 Julio de 2010). Seguridad de la Información en Colombia [Mensaje en un blog]. [Consultado el 15 de Abril de 2017]. Recuperado de: <<http://seguridadinformacioncolombia.blogspot.com.co/2010/07/que-es-cobit.html>>

Martínez, Escarlette. (24 Noviembre de 2012). Auditoria Interna. [Mensaje en un blog]. [Consultado el 15 de Abril de 2017]. Recuperado de: <<http://escarletteauditoria.blogspot.com.co/2012/11/modelos-de-control-losmodelos-han-sido.html>>.

Labarca, Andrés Eduardo. (09 de Julio de 2012). 1 Modelo de Control Interno. [Mensaje en un blog]. [Consultado el 30 de Abril de 2017]. Recuperado de: <<https://es.slideshare.net/alabarca71/1-modelos-de-control-13589325>>.

Contraloría General de la República de Perú – Marco Conceptual del control interno- Recuperado en file:///C:/Users/usuario/Documents/ESPECIALIZACION/TRABAJO%20DE%20GRADO/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Montes, Carlos Alberto et al. (2014) *Control y evaluación de la gestión organizacional* .Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

Ley 1819 de 2016 Artículo 288,657 y 671 reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 50101 de la República de Colombia, Bogotá D.C. Diciembre 29 de 2016.

PWC Venezuela. Evaluación de control interno- Recuperado en <https://www.pwc.com/ve/es/servicios/auditoria/auditoria-interna/evaluaciones-de-control-interno.html>.

(Serna y Gómez, 1996, pp. 118-121) Planeación y gestión estratégica. Bogotá: RAM

Editores

Mantilla, Samuel Alberto. (2013). 3era edición. Parte 1. Fundamentos. *Auditoria del control interno* (pp., 16-50). Bogotá: ECOE EDICIONES

Mejía Quijano, Rubí Consuelo (2002). Sistema de control interno para pequeñas y medianas empresas (SICOP). Revista Universidad EAFIT. No. 125, pp. 79- 85.

Auditoria II - Modelo COBIT Modelo COBIT. (25 abril de 2015). [Mensaje en un blog]. [Consultado el 15 de Abril de 2017]. Recuperado de: <http://chaudun2011907021.blogspot.com.co/2011/04/cobit.html>

Apéndices

Apéndice A. Carta de aprobación Universidad Santo Tomas.

Bucaramanga, 9 de junio de 2017

Señores
BIGGER'S LIMITADA
CRA. 35 NO. 48-13
Ciudad

Respetados Señores

Teniendo en cuenta que dentro de nuestros programas de posgrados para optar al título en cualquiera de las especialidades se debe cumplir con un requisito de elaboración y sustentación de proyecto de grado en temas afines a su área de estudio, me permito presentar a los estudiantes: Natalia Ariza Jerez, Paola Hernández Jaimes, Susana Prada de la especialización de la especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría Externa, x cohorte, quienes se encuentran realizando un estudio sobre el tema titulado: "Importancia de la implementación de un modelo de control interno en las empresas pymes de servicios alimenticios en Bucaramanga y su impacto" y requieren acceder a información concerniente a esta área; razón por la cual, les solicito de manera especial apoyarles con el suministro de esta información y de esta manera que ellos logren el cumplimiento de objetivos y culminación del trabajo de grado.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración

Cordialmente,

HELGA LUCERO BARRERA ARCINIEGAS
Coordinadora
Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría Externa

Personería jurídica 3645 del 6 de agosto de 1965 - Vigilada Mineducación - NIT 860.012.357-6

Campus Bucaramanga Carrera 18 No. 9-27
Campus Floridablanca Carrera 27 No. 180-395 Km. 6 Autopista
Campus Piedecuesta Finca Colorados Km. 13 Autopista
Línea gratuita nacional: 01 8000 917044 PBX: (+57 7) 6 800 801
www.ustabuca.edu.co

Apéndice B. Encuesta de recolección de información.

ENCUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PROYECTO DE GRADO
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE AQUINO

Esta encuesta solo tiene fines académicos, la información aquí consignada es para el desarrollo del proyecto de grado Importancia de la implementación de un modelo de Control Interno en las empresas PYMES de servicios alimenticios en Bucaramanga y su relevancia en la aplicación de la ley 1819 de 2016.	
INSTRUCCIONES: Marque con una x según considere según la realidad de los componentes de control interno de la empresa, la calificación tiene la siguiente ponderación: siempre es de 5, muchas veces es de 4, algunas veces es de 3, pocas veces es de 2 y nunca es de 1.	
EMPRESA:	LA RADIO HAMBURGUESA SAS.
RESPONSABLE:	Giancarlo Farelo
FECHA:	10 de Junio de 2017

COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1. Primer Componente: Entorno de control					
1.1 Existe y se entrega el Reglamento Interno de Trabajo al momento de la contratación del personal.	X				
1.2 Están documentados los principios y los valores éticos.			X		
1.3 Los funcionarios entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y que responsabilidades tienen frente al control interno	X				
1.4 Se han definido las competencias, capacidades y perfil requerido al momento de contratar sus empleados.	X				
1.5 Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y estas son conocidas por los responsables.	X				
1.6 La administración realiza la supervisión del control interno			X		
2. Segundo Componente: Evaluación de los Riesgos					
2.1 Existen objetivos en la organización. Brindar evidencia					X
2.2 Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área. Brindar evidencia actas o circulares					X
2.3 Se considera la posibilidad del fraude dentro de la evaluación de los riesgos.	X				
2.4 Existen procesos documentados. Brindar evidencia					X
2.5 Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos. Brindar evidencia					X
2.6 Se establecen, se evalúan y cuantifican los riesgos sobre los procesos y procedimientos.					X

3. Tercer Componente: Actividades de control					
3.1 Se realiza medición y seguimiento al cumplimiento de objetivos. Brindar evidencia con actas de seguimiento o estructura de control de gestión					X
3.2 Se hace seguimiento a las políticas y normas para su cumplimiento. Cómo es el proceso o procedimiento que tiene su organización para hacerle seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas de la Organización?					X
3.3 Se hace evaluación de los procesos y procedimientos para asegurar los controles. Brindar evidencias					X
3.4 Los controles establecidos en la entidad son verificados y garantizan la efectividad de los mismos?					X
3.5 Existen segregación de funciones en los procesos o procedimientos que pueden tener conflictos de interés?					X
3.6 Se desarrollan actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	X				
4. Cuarto componente: Información y Comunicación.					
4.1 Se suministra información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Cómo asegura la Organización que la información suministrada para apoyar el proceso de control interno es de calidad?	X				
4.2 Los sistemas de información se ajustan a las necesidades del área		X			
4.3 Se mantienen canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la entidad.	X				
4.4 Existen protocolos para comunicar los problemas e inquietudes surgidas en la operación del negocio. Brindar evidencias			X		
4.5 Se suministra información por escrito, si esta es de importancia para un proceso o un procedimiento.	X				
4.6 Cómo asegura su organización que las acciones para la solución de los problemas son informadas oportunamente? Brindar ejemplos	X				
5. Quinto componente: Seguimiento o monitoreo.					
5.1 Se realiza medición, seguimiento a los objetivos y se determinan acciones de mejora con la asignación de responsables y plazos para su ejecución?. Brindar evidencia					X
5.2 Se evalúan y se miden los procesos			X		
5.3 Se efectúan reuniones para presentar y analizar el avance de los indicadores? Brindar evidencias			X		
5.4 Se hace seguimiento a los controles establecidos por la organización				X	
5.5 Cuenta en la organización con un protocolo de seguimiento a las comunicaciones dentro de la organización. Brindar el protocolo					X
5.6 Existen controles que previenen o detectan problemas? . Pedir evidencias					X
CALIFICADO POR: <i>L. N. R. P. L. 6</i>		ELABORADO POR:			