



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE

LICENCIADO(A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

**“ANÁLISIS DE LOS RIESGOS DE MANEJO Y CONTROL DEL DEPARTAMENTO
FINANCIERO DE LA EMPRESA EPVG”**

TUTOR

MSC. FANNY CASTAÑEDA VELEZ

AUTORA

EVELYN PAULINA VILLEGAS GALARZA

GUAYAQUIL

2024

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	
“Análisis de los riesgos de manejo y control del departamento financiero de la empresa EPVG”	
AUTOR/ES:	REVISORES O TUTORES:
Evelyn Paulina Villegas Galarza	MSC. Fanny Castañeda Vélez
INSTITUCIÓN:	Grado obtenido:
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Licenciado(A) En Contabilidad y Auditoría
FACULTAD:	CARRERA:
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N. DE PAGS:
2024	66
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Control, jefe, caja, manual, norma, normativa, auditoría	

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación se lo realiza con el propósito de aprender y conocer sobre las normas internacionales de auditoría a través del estudio, entrevistas y análisis documental de la empresa que se utilice para el trabajo de investigación, como en este caso es el departamento financiero en el área de caja central. Conoceremos como aplicar dichas normas en los casos que se presenten en la empresa auditada, aprenderemos la elaboración de cuestionarios de control interno, mismo que nos ayuda a la valoración y ponderación de un status tanto para la empresa como para el área y personal cuestionado. La elaboración de un manual de procedimientos para el área de caja que en este caso es el área estudiada, donde se buscara con ese manual garantizar la información financiera recibida, se incrementara la confiabilidad tanto en el personal de trabajo como en los procedimientos a seguir para el correcto manejo de las diversas áreas de una empresa. Garantizamos un mejor control interno a partir de la implementación de los manuales de procedimientos para cada riesgo que revele la auditoría realizada. Presentaremos un informe técnico que nos permita conocer cómo responderá a la empresa y departamento ante la solución establecida, lo alcances que obtendrá la empresa a nivel económico como en nivel de status empresaria, añadiremos conclusiones y recomendaciones para que el correcto funcionamiento de la empresa se mantenga y vaya evolucionando conforme la ley, tecnología y diversos cambios que solicite la empresa en cuanto a sus políticas y reglamentos establecidos.

N. DE REGISTRO (en base de datos):**N. DE CLASIFICACIÓN:****DIRECCIÓN URL (tesis en la web):****ADJUNTO PDF:****SI****N**

CONTACTO CON AUTOR/ES: Villegas Galarza Evelyn Paulina	Teléfono: 0999471429	E-mail: evillegasga @ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Decano: Mgtr. Betty Aguilar Echeverría Teléfono: 2596500 Ext. 201 E-mail: baguilare@ulvr.edu.ec Directora: Mgtr. Martha Hernández Armendáriz Teléfono: 2596500 Ext. 271 E-mail: mhernandeza@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE SIMILITUD

"ANÁLISIS DE LOS RIESGOS DE MANEJO Y CONTROL DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA EPVG"

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

2

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

1%

3

www.respondanet.com

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



Firmado electrónicamente por:
FANNY LORENA
CASTANEDA VELEZ

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El(Los) estudiante(s) egresado(s) **EVELYN PAULINA VILLEGAS GALARZA**, declara(mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación **“Análisis de los riesgos de manejo y control del departamento financiero de la empresa EPVG”**, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

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

Autor(es)

Firma: 

Evelyn Paulina Villegas Galarza

C.I. 0930356100

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “**Análisis de los riesgos de manejo y control del departamento financiero de la empresa EPVG**”, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “**Análisis de los riesgos de manejo y control del departamento financiero de la empresa EPVG**”, presentado por el (los) estudiante(s) Evelyn Paulina Villegas Galarza como requisito previo, para optar al Título de Licenciado(a) en Contabilidad y Auditoría, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



MSC. Fanny Castañeda Vélez

C.C. 0916567407

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios primeramente porque como dice su palabra en Juan 15:5 “separados de mí nada podéis hacer” y él ha sido mi ayuda, mi proveedor y fiel amigo desde mi niñez, quien me ha dado la vida y la salud día tras día para poder cumplir cada una de las metas planteadas, poder honrarlo a él y a mis padres mediante cada logro alcanzado con su ayuda.

A mis padres, Evelyn Galarza y Luis Villegas que de no ser por el apoyo incondicional, su ayuda, perseverancia, consejos, etc. no estaría en los lugares en los que hoy me encuentro.

A mi Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil por permitirme estudiar en sus aulas, conocer docentes que nos enseñan a amar nuestras carreras y a su vez prepararnos para el futuro y ser profesionales con buenos valores éticos y morales.

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría para poder elaborar este proyecto, a mis padres por buscar las maneras en que pueda culminar esta carrera, sin Dios y sin ellos, no estaría en el lugar que hoy me encuentro.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se lo realiza con el propósito de aprender y conocer sobre las normas internacionales de auditoría a través del estudio, entrevistas y análisis documental de la empresa que se utilice para el trabajo de investigación, como en este caso, es el departamento financiero en el área de caja central.

Conoceremos como aplicar dichas normas en los casos que se presenten en la empresa auditada, aprenderemos la elaboración de cuestionarios de control interno, mismo que nos ayuda a la valoración y ponderación de un status tanto para la empresa como para el área y personal cuestionado. La elaboración de un manual de procedimientos para el área de caja que en este caso es el área estudiada, donde se buscara con ese manual garantizar la información financiera recibida, se incrementara la confiabilidad tanto en el personal de trabajo como en los procedimientos a seguir para el correcto manejo de las diversas áreas de una empresa. Garantizamos un mejor control interno a partir de la implementación de los manuales de procedimientos para cada riesgo que revele la auditoría realizada.

Presentaremos un informe técnico que nos permita conocer cómo responderá a la empresa y departamento ante la solución establecida, lo alcances que obtendrá la empresa a nivel económico como en nivel de status empresaria, añadiremos conclusiones y recomendaciones para que el correcto funcionamiento de la empresa se mantenga y vaya evolucionando conforme la ley, tecnología y diversos cambios que solicite la empresa en cuanto a sus políticas y reglamentos establecidos.

ABSTRACT

This research work is carried out with the purpose of learning and knowing about international auditing standards through the study, interviews and documentary analysis of the company that is used for the research work, as in this case it is the financial department in the central cash area.

We will know how to apply these standards in the cases that arise in the audited company, we will learn the preparation of internal control questionnaires, which helps us in the assessment and weighting of a status for both the company and the area and personnel questioned. The preparation of a procedures manual for the cashier area, which in this case is the area studied, where this manual will be used to guarantee the financial information received, reliability will be increased both in the work staff and in the procedures to be followed to the correct management of the various areas of a company. We guarantee better internal control through the implementation of procedure manuals for each risk revealed by the audit carried out.

We will present a technical report that allows us to know how the company and department will respond to the established solution, the achievements that the company will obtain at an economic level as well as at the level of business status, we will add conclusions and recommendations so that the correct functioning of the company is maintained. and evolve in accordance with the law, technology and various changes requested by the company in terms of its established policies and regulations.

ÍNDICE GENERAL

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA.....	ii
CERTIFICADO DE SIMILITUD.....	v
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	vi
CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.....	3
ENFOQUE DE LA PROPUESTA.....	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento	3
1.3 Formulación del problema.....	3
1.4 Objetivo General	3
1.5 Objetivos Específicos	3
1.6 Idea a defender	4
1.7 Línea de investigación	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Marco Teórico.....	5
2.1.1 100-199 Asuntos Introductorios	6
2.1.2 200-299 Principios generales y Responsabilidades	6
2.1.3 300-499 Evaluación del riesgo y propuestas	6
2.1.4 500-599 Evidencia de Auditoría	7
2.1.5 600-699 Uso del trabajo de otros	7

2.1.6	700-799 Conclusiones y Dictamen de Auditoría.....	7
2.1.7	800-899 Áreas especializadas	8
2.2	La Auditoría Financiera	8
2.2.1	Conocimiento del negocio	9
2.2.2	Planeación y Revisión de la empresa.....	10
2.3	Control Interno.....	11
2.3.1	Objetivos del Control Interno.....	12
2.3.2	Tipos de riesgos	13
2.3.2.1	Riesgos de control	13
2.3.2.2	Riesgos inherentes	13
2.3.2.3	Riesgos de detección.....	13
2.4	Marco legal	14
2.4.1	COSO	14
2.4.2	El fraude en las empresas.....	16
2.4.3	Factores que favorecen al fraude	18
2.4.4	El fraude en la cuenta efectivo y equivalente de efectivo.....	19
CAPÍTULO III.....		20
MARCO METODOLÓGICO		20
3.1	Enfoque de la investigación	20
3.2	Alcance descriptivo	20
3.3	Técnica e instrumentos para obtener los datos	20
3.4	Población y muestra.....	21
3.4.1	Tipos de muestra en la investigación mixta	22
3.5	Análisis del reglamento interno de la empresa EPVG	23
3.6	Entrevista.....	24
3.7	Cuestionario de control interno	30
3.8	Observaciones puntuales.....	35

3.9	Identificación de los riesgos.....	36
3.10	Manual de procedimientos para supervisor/ cajero central.....	37
3.10.1	Objetivo del Manual.....	37
3.10.2	Alcance y aplicación del manual.....	37
3.10.3	Descripción del rol del supervisor de caja.....	37
3.10.4	Procedimientos para apertura de caja y cajas.....	38
3.10.5	Operaciones realizadas en POS.....	38
3.10.6	Validación de documentos.....	38
3.10.7	Cuadre de caja en cierres de turnos.....	39
3.10.8	Procedimientos de cierre de caja.....	39
3.10.8.1	Manejo de sobrantes o faltantes de caja.....	39
3.10.9	Gestión de inconvenientes con el cliente.....	40
3.10.10	Cumplimiento del reglamento interno.....	40
3.10.11	Capacitación y adquisición de conocimientos.....	40
3.10.12	Protocolo de emergencia.....	40
3.10.13	Recursos y referencias para colaboradores.....	40
3.10.14	Revisión y actualización del manual.....	41
3.11	Informe Técnico.....	41
3.11.1	Análisis de Idea a Defender.....	41
3.11.2	Conclusión del Informe Técnico.....	41
3.11.3	Recomendaciones del informe técnico.....	42
CAPÍTULO IV.....		43
INFORME.....		43
4.1	Informe y análisis de resultados.....	43
4.2	Resultados.....	43
4.2.1	Poca seguridad en la información que recibe el jefe de local.....	43
4.2.2	Incorrecta distribución de funciones.....	44

4.2.3 Falta de restricción por parte de sistemas	44
4.2.4 Ausencia de un reglamento para el personal de caja central y sus auxiliares	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1.....	17
Gráfico 2.....	18
Gráfico 3.....	21
Gráfico 4.....	24
Gráfico 5.....	25
Gráfico 6.....	25
Gráfico 7.....	26
Gráfico 8.....	27
Gráfico 9.....	28
Gráfico 10	29
Gráfico 11	36
Gráfico 12	39

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.....	22
Tabla 2.....	31

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se realizó con el fin de verificar los riesgos del manejo y control en el departamento de finanzas de la empresa EPVG, han detectado falencias en el área mencionada y estos a su vez generan riesgos como pérdidas monetarias, vulnerabilidad del área. La investigación se la realizara en base a la información obtenida por parte del departamento financiero de la empresa en base a las normativas contables, auditoras y políticas internas de la empresa. Se tomará en cuenta los estados financieros de la empresa para poder validar la información y realizar un análisis de la misma y dar posibles soluciones a los riesgos encontrados en el departamento en mención.

El presente documento constara de cuatro capítulos. En el primero, se describen los objetivos y la idea a defender para la sustentación del proyecto, planteamos las problemáticas y delimitamos el problema al área a la que va enfocado el proyecto de investigación, estudiaremos la problemática a la que se enfrenta la empresa por parte del departamento financiero.

En el segundo capítulo, el marco teórico referencial, conceptual y legal, abarcaremos las normas internacionales de auditoria que nos ayudaran a entender que normativa aplica en el caso que ponemos en estudio en el proyecto de investigación, estas normas, conceptos y definiciones nos ayudara a comprender de mejor manera el área que vamos a estudiar mediante este proyecto.

En el tercero, daremos a conocer la metodología a utilizar, los instrumentos que servirán para el análisis y estudio del caso, herramientas como entrevistas, cuestionarios, programas de auditoria, análisis documentales que nos ayuden a identificar los riesgos, analizarlos y plantear soluciones que ayuden a mejorar el manejo y control del departamento analizado, interpretaremos cada uno de los hallazgos obtenidos para entender la situación que atraviesa la empresa con el propósito de buscar una solución viable que proporcione una mayor estabilidad a la empresa y al área auditada,

brindaremos un manual de procedimientos para un correcto manejo y control interno del departamento financiero en el ares de caja central.

Para culminar, el cuarto capítulo presentaremos un informe técnico con el análisis de cada uno de los riesgos, las medidas adoptadas para el caso estudiado y su efecto en la empresa y área analizada, mediante el manual de procedimientos garantizamos buenos resultados para la empresa siempre y cuando sus empleados del área se manejen bajo los procedimientos establecidos.

Se desarrollarán conclusiones y recomendaciones de los riesgos obtenidos, recomendaciones para no volver a incidir en ellos, se buscará no solo proteger el status de la empresa a través de este manual, también se buscará proteger al colaborador en cuanto el caso y las medidas lo ameriten.

El trabajo de investigación servirá de apoyo para la toma de decisiones tanto para los administradores de la empresa EPVG como para futuros inversionistas o socios que se interesen en la empresa que se está renovando en sus procesos de control garantizando y asegurando la estabilidad por parte de ellos.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA PROPUESTA

1.1 Tema

“Análisis de los riesgos de manejo y control del departamento financiero de la empresa EPVG”.

1.2 Planteamiento del Problema

La participación del personal que es parte del proceso de control del departamento financiero es importante, pues son considerados un pilar fundamental dentro del desarrollo, seguridad, contabilidad y cierre del día en el área analizada.

Las sucursales de la empresa mencionada trabajan con un equipo selecto destinado al área de caja central para dirigir a un grupo de trabajadores operativos (cajeros).

El manejo y control del departamento financiero se basa en el desarrollo de habilidades, capacidades y de formación fundamentada en valores éticos y conocimientos del área.

Cabe recalcar que de no ser capacitado el personal requerido, no existe conocimiento de la responsabilidad y por eso surgen falencias en el control y contabilidad de la misma.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo influyen los riesgos de manejo y control en el departamento financiero?

1.4 Objetivo General

Establecer un manual de procedimientos que ayuden a mejorar el control interno de la empresa.

1.5 Objetivos Específicos

- Analizar el manejo y control del departamento financiero en el área de caja central.

- Concientizar y capacitar al sobre el buen manejo de las claves asignadas y su responsabilidad en los cargos otorgados a los empleados de cada sucursal.

1.6 Idea a defender

El presente trabajo de investigación se lo realizó con el fin de mejorar el control interno de la empresa EPVG debido a las falencias que se han observado en el departamento financiero en el área de caja central. Un breve análisis nos permite afirmar que en la actualidad contamos con un sin número de herramientas que ayudarían a evitar estas anomalías y llevar de manera más eficaz los procesos en el área de caja central y en el personal a cargo del área.

1.7 Línea de investigación

El presente trabajo de titulación responde a la línea de investigación institucional del desarrollo estratégico empresarial de manejo y control del departamento financiero: contabilidad, finanzas, auditoría y tributación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

Los procesos contables y auditores han experimentado cambios muy importantes y relevantes en los últimos años, cambios que le dan un giro, que son trascendentales para el entorno empresarial en el departamento financiero que en este trabajo de investigación estudiaremos y analizaremos ya que a causa de la constante modificación de las normativas para el debido manejo y control de estos, se vieron afectados los reglamentos internos de las empresas y a la vez causando que el proceso de auditoría hacia estas sea más eficaz arrojando resultados claros, concisos y precisos.

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) son procedimientos estándares que guían a los auditores para lograr la igualdad en el mundo y alcanzar los resultados deseados. El objetivo principal de las NIA es dar soporte al informe de auditoría brindado mediante la planificación, ejecución y resultados obtenidos de los estados financieros de la empresa. (Gutiérrez Castañeda, 2017, pág. 11).

La auditoría surge en base a la necesidad de reflejar la confiabilidad mediante verificación y revisión del cumplimiento de los procedimientos establecidos en base a los resultados de auditoría de los estados financieros de la empresa. La planeación, ejecución e informe o resultados, es un orden a seguir para dar una opinión propia resultante de la información obtenida en la auditoría realizada a los estados financieros y así constatar la situación en la que se encuentra la empresa ya sea por la falta de control interno, irregularidades en los procesos de cada departamento, entre otros.

Según el IFAC (2017) la estructura de las Normas internacionales de Auditoría (NIA) se dividen de la siguiente manera: (Auditool, 2017, pág. 1).

2.1.1 100-199 Asuntos Introdutorios

NIA con la que se abre paso a todas las normativas que son fundamentales para el desarrollo y manejo adecuado de los procesos internos de la empresa. A su vez se realiza un control de calidad, planeación y documentación mismos que sirven de evidencias posteriores que permitirán validar el buen manejo de las NIA en la empresa y a su vez obtener los resultados esperados por ser una empresa que trabaja acorde a las normativas. Los asuntos introductorios son el marco referencial, las guías de las NIA en relación a los servicios que puedan ser desarrollados por los auditores, ya sea en informes financieros, niveles de certeza, auditorías financieras y de otro tipo, las NIAs que se involucran para dar paso al establecimiento y cumplimientos de normativas básicas son la 100 y 120.

2.1.2 200-299 Principios generales y Responsabilidades

Normas que ayudan a establecer los estándares de calidad, expectativas y que a su vez son guías para los auditores de cada empresa para el correcto manejo de información y elaboración de los informes de estados financieros, estas NIA son guías para el personal que colabora en áreas contables ya que sin los principios que establecen este grupo de normas, la presentación de estados financieros no sería la adecuada ni la solicitada o planteada para la presentación de estados financieros, las normas que influyen se compone por las NIAs 200, 210, 220, 230, 240, 250, 260.

2.1.3 300-499 Evaluación del riesgo y propuestas

Normas de planeación y de control interno, normas que nos ayudan a evaluar una entidad financiera, realizamos la planeación con ayuda de las NIAs 300, 315, 320 y 330 que estas nos ayudan a la evaluación de riesgos inherentes, de control y de detección que pueden causar fraudes o anomalías en la empresa, estos se pueden detectar a través de la elaboración de cuestionarios de control que permitan obtener como resultados los posibles riesgos que afectarían la estabilidad de la empresa.

Procedemos con las normas de control interno, para esto usamos las NIAs 400, 401 y 402, mismas que nos ayudan a mejorar el control interno de la empresa, detectar en que fallamos, ya sea por falta de comunicación, un proceso que saltamos y así mejorar esas falencias detectadas.

2.1.4 500-599 Evidencia de Auditoría

Las evidencias en la auditoría son los respaldos que sirven tanto para la empresa como el auditor para la elaboración informes de auditoría en base a la información obtenidas con ayuda de los cuestionarios de control elaborados en base a las NIAs 500, 501, 505, 510, 520, 530, 540, 545, 550, 560, 570 y 580, buscamos la normativa que aplique en el caso específico de la empresa y procedemos a realizar los informes necesarios para la obtención de resultados, opiniones y soluciones por parte del auditor a cargo, cabe recalcar que en la NIA 530, el auditor debe considerar la consecuencia de los errores identificados en los estados financieros, en la empresa y en el área donde se están dando estas anomalías, a su vez el auditor a cargo presentara soluciones, correcciones o recomendaciones con la veracidad y efectos que estos provoquen en la empresa una vez aplicados los cambios sugeridos. (Auditool, 2017, pág. 48).

2.1.5 600-699 Uso del trabajo de otros

Hace referencia al trabajo del auditor externo e interno, se realizan un análisis a los informes del auditor de la empresa para poder revelar inconsistencias, falencias, errores, se evaluará el status, alcance, competencias y el cuidado del auditor a emitir la opinión para verificar la imparcialidad con la que se emitió el informe, mismo que busca obtener las irregularidades para proporcionar las soluciones para el escenario que se presente; de darse el caso que el resultado sea positivo, se determina que el informe es el favorable bajo los parámetros y normativas establecidas para la empresa y el equipo auditor, luego haremos uso del trabajo del auditor externo que este a su vez evaluara el trabajo interno, proporcionara su opinión para el análisis realizado y traerá recomendaciones, soluciones y conclusiones que ayudaran al crecimiento de la empresa. Las NIAs a utilizar son la 600, 610 y 620; el auditor a cargo aplicara la correspondiente dependiendo del caso que se de en la empresa.

2.1.6 700-799 Conclusiones y Dictamen de Auditoría

Este depende tanto de la opinión de parte de los auditores como de los estados financieros, análisis documental y los resultados obtenidos de esta investigación. En esta parte damos a conocer lineamientos, procedimientos y normas a considerar a la empresa para el crecimiento de la misma buscando establecer a la empresa en un buen status tomando correctivos en las observaciones realizadas. El auditor dará su opinión independiente e imparcial que ayudara a que los estados financieros sean confiables, comparables y entendibles buscando que la empresa pueda relacionarse con otras empresas, hacer negocios que mejoren la situación económica de la misma, aumentando el nivel de confianza en la empresa, para esto se hace uso ya sea de la NIA 700, 710, 720, la que el auditor encuentre acorde al caso.

2.1.7 800-899 Áreas especializadas

Va dirigida a las áreas involucradas de los resultados obtenidos en el informe de auditoría, hacemos uso de la NIA 800 y 810 mismas que integran al auditor del caso con el propósito de dar a conocer la toma de decisiones del auditor interno y externo ante el análisis de los estados financieros, la documentación y los resultados obtenidos del análisis de estos, cuentas o partidas específicas de los estados financieros , una vez obtenido esto analizamos las recomendaciones y conclusiones obtenidas mediante el análisis y estudio de los informes financieros de la empresa auditada y se procederá a realizar los correctivos respectivos en las áreas sugeridas en el informe de auditoría.

2.2 La Auditoría Financiera

La auditoría financiera es aquella que se realiza con el fin de llevar a cabo una evaluación de los estados financieros, corroborar como es el manejo del área financiera y si cumplen con los manuales o reglamentos del área que manejan, se realiza una auditoria interna y obtenemos resultados por parte del departamento de auditoría de la empresa donde obtendremos las debilidades del área auditada. El objetivo de esta es brindar veracidad, confiabilidad al departamento y estados financieros en este caso y a su vez nos ayuda a verificar la información proporcionada para realizar una auditoría externa en la que podremos saber otra opinión donde nos informaran si la empresa trabaja bajo las normativas impuestas, la importancia de estos trabajos de auditoría es mejorar los estados financieros, lograr la uniformidad a nivel mundial usando las

normativas contables que hoy en día las usamos en gran parte del mundo, también reforzando la confiabilidad de la información analizada por el auditor. (Álvarez Illanes, 2015, Manual de auditoría financiera y desarrollo de estrategias según NIA, pág. 130).

La auditoría financiera se la inicia bajo la necesidad, tiempo programado o alguna irregularidad presentada en la empresa en el departamento implicado, para llevar a cabo esto, se debe realizar un conocimiento del negocio para saber a qué se dedican, cual es el fin de este, la planeación del proceso a ejecutar, es decir a quienes se interrogara, a que áreas se investigara con el fin de obtener la información requerida, supervisión y revisión de las partes que participan en la auditoria a realizar y en base a esto obtendremos un resultado para la empresa que solicita el servicio con el fin de mejorar el status de su empresa, su departamento financiero o demás áreas implicadas pero en este caso nos referimos puntualmente al departamento financiero.

2.2.1 Conocimiento del negocio

Para llevar a cabo el conocimiento del negocio, el auditor externo deberá conocer quienes componen la empresa, deberá realizar un organigrama donde se detallan cuáles son las responsabilidades o cargos que tenga el personal de la empresa para saber cómo dirigirnos hacia ellos y así saber si se puede hacer uso de la NIA 315, misma que tiene el fin de identificar los riesgos, fraudes y errores descritos por la entidad financiera para que con esta información se pueda ejecutar una planeación y resolución a los problemas determinados por medio de la investigación hacia empresa.

El auditor a cargo deberá solicitar toda la información existente de la empresa para poder contemplar y analizar los posibles riesgos que se presentan y así planificar el proceso a realizar en la empresa investigada. Deberá identificar a las áreas e implicados en el caso a desarrollar, conocer las normativas de la empresa para así poder saber en qué parte el empleado y empleador están fallando, se planea en trabajo que se realizara en la empresa para obtener los posibles errores, fraudes e inconsistencias en los resultados obtenidos en el proceso de auditoría que se realizaría a la empresa implicada.

La determinación de un error surge por medio de la omisión de cantidades, estimaciones incorrectas, mal procesamiento de la información, los errores son considerados un acto involuntario que a la persona a cargo le puede ocurrir. En la obtención de errores se realiza un acumulado de los mismos que estos pero los errores nos llevan a fraudes, un fraude es aquel que se lo realiza con intención provocando pérdidas significantes para la empresa al momento de realizar sus informes y estados financieros.

2.2.2 Planeación y Revisión de la empresa

El realizar una auditoría financiera comprende ciertos pasos o parámetros como empezar desde la propuesta que realiza el cliente, a donde quiere llegar, a donde quiere apuntar, que objetivos desea cumplir, la planificación, como se ejecutara la auditoria desde donde empezaremos, a donde llegaremos y que obtendremos, la revisión llegando a los resultados del análisis realizado a la empresa auditada empezamos a analizar las posibles soluciones de la empresa. Desde que empezamos a realizar este proceso, vamos poniendo en práctica las NIAs anteriormente mencionadas para que con ayuda de la auditoría realizada vamos elaborando un manual de procedimientos que nos ayuden a mejorar el control en la empresa.

Durante la planificación el auditor empieza a detectar los posibles riesgos con la ayuda de las herramientas básicas como son las entrevistas y encuestas, luego aplicaremos cuestionarios que es donde resultaran los riesgos en base a la auditoría realizada, cabe recalcar que para la planificación, si es primera vez que la empresa realiza este tipo de auditoria, esta debe entregar todo tipo de información que el auditor pueda evaluar para obtener riesgos y a su vez analizar el grado de control interno que maneja la empresa y la empresa debe estar conscientes que es muy probable que el número de errores sea grande ya que es su primera auditoria pero con el paso del tiempo y los cambios que se realicen en la empresa, los resultados no serán los mismos en próximas revisiones que se realicen.

En sí, en la etapa de planificación el auditor hará uso desde la NIA 300 – 400 y de la NIA 210, normas que son de suma importancia para todo auditor ya que abarca los pasos, valores y demás responsabilidades del auditor sobre la empresa, su forma de trabajo en el área asignada, sus papeles de trabajo, etc. Para el diseño de entrevistas y los cuestionarios de control interno debemos analizar los sistemas de control interno para poder identificar, determinar y seleccionar los controles que serán utilizados en la evaluación de los mismos. (Álvarez Illaines, 2017, pág. 272).

2.3 Control Interno

El objetivo principal de elaborar un manual de control interno es detectar riesgos que mediante el análisis de estos podamos mejorar los procedimientos y las gestiones del personal a cargo de las distintas áreas de trabajo y así garantizar que los procedimientos utilizados sean acordes en cuanto a la presentación de informes y estados financieros de la empresa según Cedeño (2019).

El control interno permite establecer en una empresa principios, procedimientos y métodos efectivos que ayuden a evitar fraudes, errores, anomalías y procesos que no sean adecuados en las áreas consideradas por la falta de supervisión, a su vez el cumplimiento de estos controles nos ayudara a cumplir los objetivos o metas propuestos por la empresa. En el control interno, se busca verificar el buen funcionamiento del área de tesorería o departamento financiero, mismo en el que se encuentran riesgos que pueden afectar a la empresa de no ser identificados a tiempo según (Chávez 2020)

Se realizaron investigaciones donde se encuentra una gran relación entre el manejo y control interno del departamento financiero convirtiéndose en una razón fundamental por la que toda empresa debe tener un control interno que les permita evitar riesgos que perjudiquen a la imagen, valores y situación económica de la empresa analizando también que estos riesgos permiten obtener el incremento económico para que la organización pueda mantenerse dentro del mercado y a su vez poder ser contribuyentes del país. Un buen análisis logrará disminuir de manera significativa el riesgo que haya perjudicado en gran manera ya sea a la empresa, organizaciones

privadas, públicas o sin fines de lucro según Nancy Quinaluisa Morán (2018) en acuerdo a los estudios realizados por Auccatinco y Auccatinco (2021).

La NIA 400 nos habla sobre el control interno en una empresa, el objetivo del control interno es proteger los activos de la empresa, detectar fraudes, irregularidades, falencias y errores con precisión mediante los cuestionarios de control interno son el fin de proteger la integridad de estados financieros. El sistema de control interno abarca el área y procedimientos de control que se manejen, esta parte va con el objetivo de indicar la importancia del control interno y los manuales, procesos, procedimientos a cumplir para en buen control dentro de una empresa, aportando disciplinas y organigramas que beneficien a la organización, a su vez recordando los valores éticos y morales que deben poseer las personas encargadas de estas funciones y áreas permitiendo que se cumplan y a su vez se mejore en la parte de control, organización y administración, estableciendo de manera correcta y acertada el ambiente y los procedimientos de control a seguir en la empresa auditada.

2.3.1 Objetivos del Control Interno

Los objetivos del control interno son:

- Proteger los recursos que posee la empresa a través de una buena administración y ejecución de soluciones ante los riesgos que puedan presentarse en los diversos departamentos.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y confiabilidad de los informes, estados financieros y empresa a través de la correcta evaluación y control de la gestión empresarial.
- Definir y aplicar medidas, métodos, soluciones y procesos que ayuden al buen desarrollo empresarial, a la prevención de fraudes y detección de errores y riesgos que atrasen el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa.
- Velar por el buen funcionamiento del sistema de control interno buscando que este tenga un mecanismo de verificación y evaluación que no sea manipulable y no se vea acorralado por amenazas cibernéticas.

- Establecer técnicas para la verificación, validación, control, suspensión de la aplicación velando por el cumplimiento adecuado de los principios básicos y criterios basados en las normas internacionales de información financiera, NIIF. (Álvarez Illanes, 2015, pág. 752).

2.3.2 Tipos de riesgos

Los tipos de riesgos que la NIA 400 nos ayuda a detectar si son riesgos de control, inherentes y de detección, riesgo que no solo perjudican a la empresa sino que también perjudican la situación económica de la misma ya que esta realiza gastos al momento de realizar las correcciones de los respectivos riesgos, que añadimos al momento de analizar estos riesgos, algunos suelen ser intencionados o mal intencionados. A continuación compartimos los 3 tipos de riesgos que se presentan en una auditoría.

2.3.2.1 Riesgos de control

Falencias al momento de detectar un error o fraude cuando se realizan las respectivas revisiones de los informes proporcionadas, se realiza la evaluación de procesos de acuerdo a las políticas y reglamentos de la empresa.

2.3.2.2 Riesgos inherentes

Riesgos que se encuentran de forma propia o autónoma, es decir es un riesgo provocado por la misma empresa o por el personal del área a cargo de la información proporcionada, en este tipo de riesgo se realiza un análisis y evaluación continua, esta clase de riesgos son los que pueden ser intencionados o mal intencionados, de repetirse las situaciones encontradas se convierte en una fraude, una acción intencionada, de ser el caso contrario se convierte en un error que como humanos se puede cometer.

2.3.2.3 Riesgos de detección

Riesgos de que el auditor interno no pueda detectar y perjudique a la empresa, por esta razón la empresa debe solicitar periódicamente una auditoría externa para verificar y validar el trabajo que realice el departamento de auditoría interna.

Dentro de estos tipos de riesgos podemos conocer cuando se da de manera errónea o fraudulenta ya que si la novedad detectada se la observa una sola vez en la auditoría realizada se lo considera como error, pero de detectarse más veces en la misma

área o causada por la misma persona que elaboró el informe, se lo considera un fraude ya que este va intencionado a querer perjudicar a la empresa y áreas implicadas. A medida que los riesgos obtengan los cambios solicitados, con el tiempo, se deben evaluar y revisar continuamente la validez y cumplimiento de los controles y la eficiencia de los mismos esto es en acuerdo con la Contraloría General del Estado (2014).

2.4 Marco legal

2.4.1 COSO

El COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission) modelo publicado en (1992,) es una organización formada por distintos organismos privados, establecida por EEUU, estos proporcionan un marco común para las entidades que hacen uso de este sistema que beneficia a las empresas. (Contraloría general del estado, 2014).

El control interno de las entidades que dispongan de recursos públicos debe lograr una gestión efectiva y eficiente, en la evaluación de los riesgos y de controles internos en las organizaciones estas se verán analizadas para validar el respectivo cumplimiento de las normas establecidas, con ayuda de esto se busca lograr en las empresas lo siguiente:

- Promover la eficiencia y eficacia, la ética empresarial buscando demostrar la confianza como principal punto a favor en las empresas.
- Garantizar el control interno, que no exista duda alguna en que la empresa cumpla con los propósitos y metas planteadas y que a través del control interno estas se cumplan.
- Gestión ejecutiva, gubernamental, de riesgos a nivel de empresa, basándonos en los procesos establecidos tanto por la contraloría general del estado y el reglamento interno de la empresa, se manejará de manera adecuada el control de la empresa.
- Control de fraudes, realizando constantes seguimientos y análisis a la empresa donde se analizó el posible fraude, al personal implicado velando que situaciones como estas no se repitan.

- Presentación de informes de los estados financieros, validar la veracidad, confiabilidad de estos a través de una auditoría al sistema financiero de la empresa y al área que genera estos informes.

El ambiente de control interno es la piedra angular, es la base de los demás componentes del control interno aportando disciplina y orden a estos. El sistema COSO planea integrar diversos conceptos de control interno, convirtiéndose en un modelo único a seguir, ser el orden establecido para todas las empresas en cuanto a la presentación de los estados e información financiera que las empresas presentan periódicamente según Orellana (2002).

COSO aspira ser la referencia y ejemplo a seguir para los modelos de control interno de las empresas garantizando una buena ética y gestión empresarial. COSO realiza actividades de control que se basan en políticas y procedimientos, mismas que llegan a ser visibles al momento de analizar las estrategias, el área administrativa y operacional de la empresa, cuando se realizan estas es necesario que previo exista un conjunto de normativas y reglas para el accionar de la empresa. Durante la revisión que COSO realiza a la empresa, se comprueban las funciones, los riesgos previos existentes, para poder concluir cambios o revisiones que sean necesarios.

En la revisión de la empresa se evalúan los cambios ya solicitados y si se realizó la debida corrección de estos, los riesgos y el desempeño del área a pesar de estos y a su vez se busca una mejora de la gestión de riesgos. Una vez realizados estos se procede a transmitir y comunicar la información o resultados obtenidos de esta ya que el bien es para la empresa entonces se procede a la comunicación de resultados. Una vez ejecutada esta parte, se solicita un apoyo a las áreas implicadas, como es la parte sistemática y tecnológica.

COSO sugiere que se debe realizar un constante monitoreo en base a los procesos de revisión, evaluaciones para verificar el correcto funcionamiento y manejo de las normas, Mantilla (2005) expone que el monitoreo incluye actividades regulares de

administración y supervisión y otras acciones realizadas para la revisión del cumplimiento de estos.

La gestión de riesgos empresariales es una nueva estrategia propuesta por COSO planteando como objetivos la identificación, evaluación y el poder prepararse para cualquier tipo de eventos, riesgos, novedades ya sean de forma negativa o positiva que puedan surgir a lo largo del periodo que este cruzando la empresa. Las evaluaciones pueden ser desarrolladas en distintos casos dependiendo del nivel del problema, los riesgos que invaden a la empresa, la clase de estructuras que se manejan, las políticas internas de cada organización. (Orellana Flores, Gaete Araya, y Gaete Becerra, 2002).

Debido a que los riesgos surgen y evolucionan de manera constante de acuerdo al control que tiene la empresa, debemos tomar en cuenta que este sistema debe estar de forma activa, con actualizaciones y mejoras continuas para el buen control interno de la empresa. Este sistema permite que los directivos de la organización tengan un plan para poder identificar riesgos que afecten las estrategias de mercado, tener un margen de riesgos que la empresa pueda considerar, posibles respuestas ante cada escenario que se les pueda presentar.

2.4.2 El fraude en las empresas

El riesgo de un fraude en pequeñas y grandes empresas es común debido a los factores que no se mantienen en constante revisión. Según Cressey (1980), el triángulo del fraude se origina cuando los individuos de la confianza se transforman en los violadores de la misma cuando dan paso a un problema financiero que pueden resolverlo en lo secreto violando los protocolos o reglamentos del trabajo.

Gráfico 1

Triangulo del Fraude

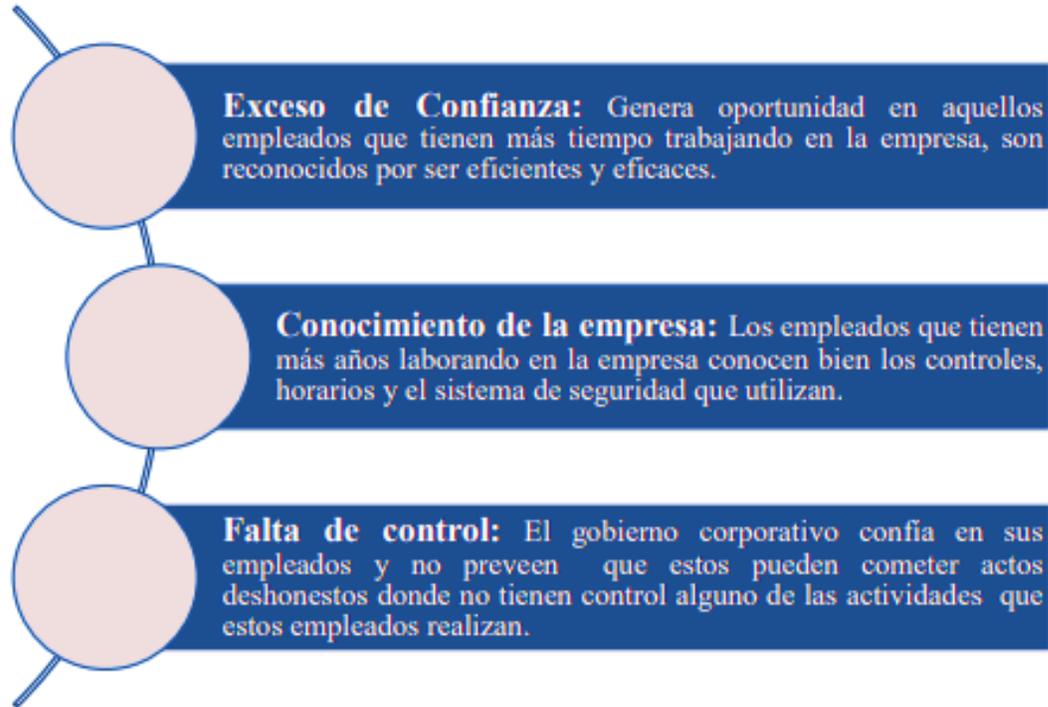


Fuente: Patterson Smith (1973) como se citó en Asociación de Certificadores de Fraude ACFE Capítulo España (s/f).

- **Motivación:** El ser humano tiende a realizar fraude cuando tiene alguna necesidad económica que no puede cubrir por si solo entonces tiende a realizar actos ilegales para obtener beneficios mediante estos.
- **Oportunidad:** La falta de control, en este caso de auditorías en la empresa, irregularidades, dan paso a que surja un fraude ya que cierta persona se encuentra en la posición menos culposa debido a la responsabilidad que tiene en sus manos como es el control del departamento financiero.
- **Racionalización:** la persona encuentra con que cubrir su fraude cometido, como ejemplo de situaciones que llevan a las personas a cometer fraude, podemos ver:

Gráfico 2

Oportunidad del Fraude



Fuente: Carrión (2015)

Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

- Dificultad para el logro de los objetivos
- Constantes faltantes de caja
- Llevar una vida sin preocupaciones(deudas)
- Llegar a la conclusión que se lo merecen
- No sentirse satisfechos con el sueldo que ganan
- Problemas financieros y familiares

2.4.3 Factores que favorecen al fraude

Entre los factores que dan paso a un fraude dentro de una pequeña o grande empresa encontramos:

- Ética y valores
- Cambio frecuente de empleados y sus claves
- Funciones mal asignadas
- Falta de control interno

- Faltantes constantes en arqueos de caja
- Personal no apto para el cargo que se va a desempeñar
- Falta de supervisión

2.4.4 El fraude en la cuenta efectivo y equivalente de efectivo

La cuenta equivalente de efectivo se relaciona con el área de caja, una de las áreas más delicadas y donde se evidencian constantes irregularidades, el fraude puede darse en esta área debido a:

- Devoluciones de dinero a clientes ficticios
- Alterar las facturas de compra y venta del local
- Anular facturas con pocos argumentos validos
- Falsificar vales en el área de caja
- Segregación de funciones: una persona no puede ni debe tener a cargo múltiples funciones que sean compatibles, es decir, se recomienda separar en cargos distintos el acto de autorizar, anular, registrar y controlar transacciones relacionadas con el área de caja.
- Controles de autorización, debe existir un delegado como tal a cargo de esta parte, una persona responsable y de mayor jerarquía.
- Controles físicos, al momento de realizar una auditoría, en las empresas se realiza un conteo físico de lo que se posee en caja para verificar los valores ingresados al sistema y así validar la información entregada.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

En el presente trabajo de investigación se hará uso de un enfoque mixto, tendremos una investigación cualitativa y cuantitativa en base a los datos de encuestas, entrevistas, cuestionarios de control que se realice a los cajeros y cajeras centrales de la empresa y a su vez dichos datos servirán para la elaboración de recomendaciones que nos ayuden a disminuir los riesgos y a mejorar el control interno del departamento financiero en el área de caja central haciendo un análisis de los procedimientos ya establecidos, detectando pequeñas anomalías que podamos evitar para lograr el objetivo de este trabajo de investigación.

3.2 Alcance descriptivo

Se procura obtener un alcance descriptivo, narrativo donde podremos dar a conocer las razones por las que se empezó este trabajo de investigación, el por qué buscamos brindar recomendaciones y posibles soluciones que mejoren el trabajo, manejo y control interno del departamento financiero en el área de caja central y personal implicado en el trabajo a exponer, conocer de mejor forma cuál es el orden a seguir en la empresa, como proceder ante las situaciones que se presenten, el uso e intercambio de claves que se utilizan para realizar autorizaciones, devoluciones, depósitos, arqueos, liquidación de facturas, retenciones, etc.

3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos

En el caso a tratar sobre el análisis de los riesgos de manejo y control interno del departamento de la empresa, procederemos a realizar una entrevista al personal de la empresa, encuestas al personal de trabajo, donde obtendremos información que nos dará paso a poder elaborar un programa de auditoria al departamento financiero dirigido al área de caja central donde validaremos que se cumplan los parámetros establecido en la empresa sobre el manejo de claves y el cuidado de las mismas, identificaremos los riesgos que podrían perjudicar a la empresa y al área y departamento antes mencionado.

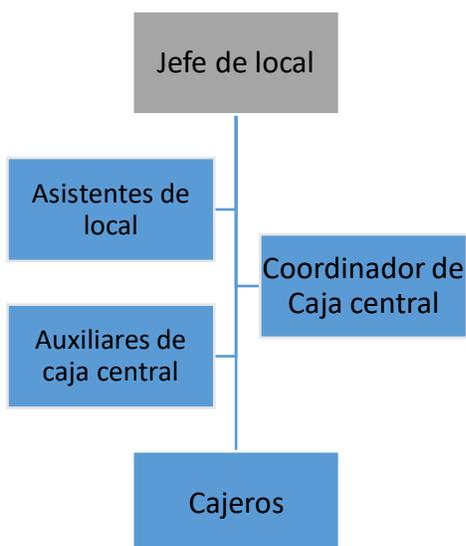
También realizaremos un análisis documental al reglamento interno de la empresa para observar cuales son las medidas o sanciones que se tomen ante cualquier caso que surja del área examinada, de ser el caso de no poseer alguna información, protocolo, procedimiento, el análisis de los resultados obtenidos por medio de las técnicas utilizadas para el trabajo de investigación, elaboraremos normativas fundamentales para el área de caja central, sus sanciones por el no cumplir las políticas que se impartan y a su vez ayudaremos a concientizar y a tomar una mayor responsabilidad del área que el personal selecto maneja.

3.4 Población y muestra

La población de estudio estará conformada por los colaboradores de la empresa ya que ellos tienen conocimiento de las anomalías que han surgido en la empresa, el jefe de local, sus asistentes y cajeros centrales formaran parte de la entrevista y cuestionarios a realizarse. A continuación presentamos un organigrama de cómo están distribuidos los cargos en la empresa.

Gráfico 3

Jerarquía de cargos



Fuente: Empresa EPVG (2024)

Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

Una vez conocida la jerarquía u orden que se maneja en la empresa, damos a conocer el número de personas que ocupan los cargos mencionado para tener

conocimiento del número de personas que están implicadas en el trabajo de investigación y así poder consultar con ellas las posibles soluciones y el nivel de aceptación de las mismas.

Tabla 1

Personal de la Empresa EPVG

ÁREA	N° DE PERSONAS
Jefe de local	1
Asistente de local	2
Coordinador caja central	2
Auxiliares de caja central	3
Cajeros	15

Fuente: Empresa EPVG (2024)

Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

3.4.1 Tipos de muestra en la investigación mixta

Una vez reconocido el personal implicado en la investigación, detallaremos los muestreos que realizaremos para obtener información que nos ayude a obtener los riesgos y a su vez posibles soluciones que ayuden a mejorar el control interno de la empresa y a su vez dar a conocer a los colaboradores el grado de responsabilidad que tienen al manejar este tipo de claves, el grado de confianza y demás cualidades que deben poseer para cumplir con la labor que se les otorga.

Se procederá a realizar entrevistas y cuestionarios de control interno al jefe de local y cajeras centrales en específico ya que son los responsables de mantener un efectivo control interno. Se hizo la entrevista para obtener información resumida que nos dará paso a las preguntas que realizaremos en el cuestionario de control interno al jefe y al área de caja central.

3.5 Análisis del reglamento interno de la empresa EPVG

Realizamos investigaciones con la empresa EPVG y lo primero que solicitamos fue su reglamento interno ya que al pedir un manual de procedimientos para el área que analizamos en el trabajo de investigación nos comunicaron que no poseían un reglamento como tal ya que en el reglamento interno se abarcaba lo necesario respecto a cada función asignada a los colaboradores de la empresa.

Obtuvimos el reglamento y procedimos a revisar cada capítulo del mismo, entre la revisión llegamos al capítulo XVI donde se habla sobre el rol de las personas que manejan recursos económicos e inventarios de la empresa, dicho capítulo cuenta con el Art. 76 y 77 donde se recalca que el personal que maneje los activos de la empresa es netamente responsable de cualquier pérdida y este a su vez será responsable de reponerlo salvo se compruebe lo contrario.

Existen sanciones según el nivel de falta que cometa el personal que colabora en la empresa pero no poseen un manual de procedimientos y sanciones para el departamento de caja central que detalle el tipo de sanción que puede recibir para los casos que se susciten y la repetitividad de estos casos. A continuación adjuntamos imagen del capítulo XVI con los artículos que está dirigidos al personal que maneja activos y las sanciones que se aplican para el personal en general.

Gráfico 4

Reglamento interno de la empresa EPVG

CAPÍTULO XVI DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS E INVENTARIOS DE LA EMPRESA

Art.- 76. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, bodega y cualquier otra área que esté bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, productos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida o faltante de caja o faltante de inventario, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada, debiendo asumir el costo de reposición del producto el cual le será descontado de su remuneración.

Art.- 77. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores o quienes realicen las verificaciones, el acta que se levante luego de la realización de las mismas, de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 78. Las y los trabajadores de la empresa estarán sometidos al siguiente régimen disciplinario. Se establece que las faltas podrán ser de tres tipos: leves, graves o muy graves.

Se aplicará una de las siguientes sanciones:

- 1- Amonestaciones Verbales, para FALTAS LEVES;
- 2- Amonestaciones Escritas, para FALTAS LEVES;
- 3- Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador, para FALTAS GRAVES; y,
- 4- Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustentado de conformidad con la Ley, para FALTAS MUY GRAVES.

El cometimiento de faltas leves determinadas como tal estará sujeto a una amonestación verbal o escrita según su gravedad y reincidencia dentro de un periodo mensual de labores, las faltas graves serán susceptibles de multas de hasta el 10% de su remuneración; y, el cometimiento de faltas muy graves, serán susceptibles de visto bueno.

La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato o dos testigos, con la razón de que se negó a recibirla. Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

El cometimiento de faltas leves por más de tres ocasiones en un periodo de un mes, será considerada como FALTA GRAVE. El cometimiento de faltas graves por más de tres ocasiones dentro de un periodo de un mes, será considerada para la sanción de multa. La reincidencia de faltas graves por más de tres ocasiones en un periodo de un mes, será considerada como FALTA MUY GRAVE para aplicación de visto bueno.

La sanción disciplinaria es una sanción que será impuesta por el respectivo jefe departamental, de oficio o a pedido del respectivo encargado del área o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas graves y consistirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario.

Fuente: Empresa EPVG (2023) Reglamento Interno

Una vez analizado este capítulo del reglamento interno procedemos a realizar las respectivas entrevistas, encuestas, cuestionarios que nos permitirán obtener información sobre algún tipo de sanción, medida, procedimiento que se realice ante los casos que surjan en la empresa en el área de caja central.

3.6 Entrevista

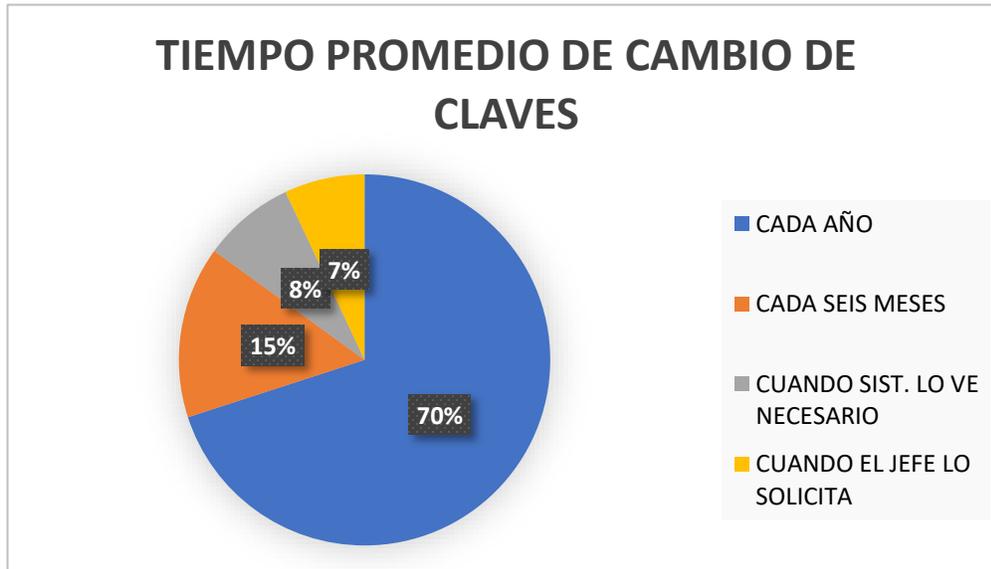
Se realizó la entrevista a las cajeras centrales para obtener información fundamental que nos ayude a obtener los riesgos que pueden afectar a la empresa en el departamento financiero en el área de caja central, los resultados fueron los siguientes:

1. ¿Cada cuánto se realiza el cambio de claves de autorización?

Realizamos esta pregunta y se obtuvieron los siguientes resultados

Gráfico 5

Cambio de Claves

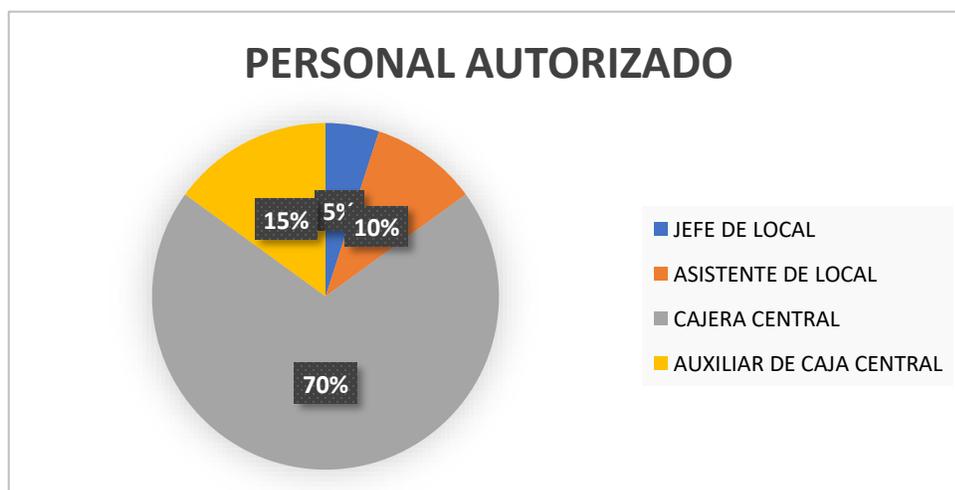


Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

2. ¿Quiénes realizan las autorizaciones, devoluciones, liquidaciones de facturas, manejo de caja central, etc.?

Gráfico 6

Personal autorizado

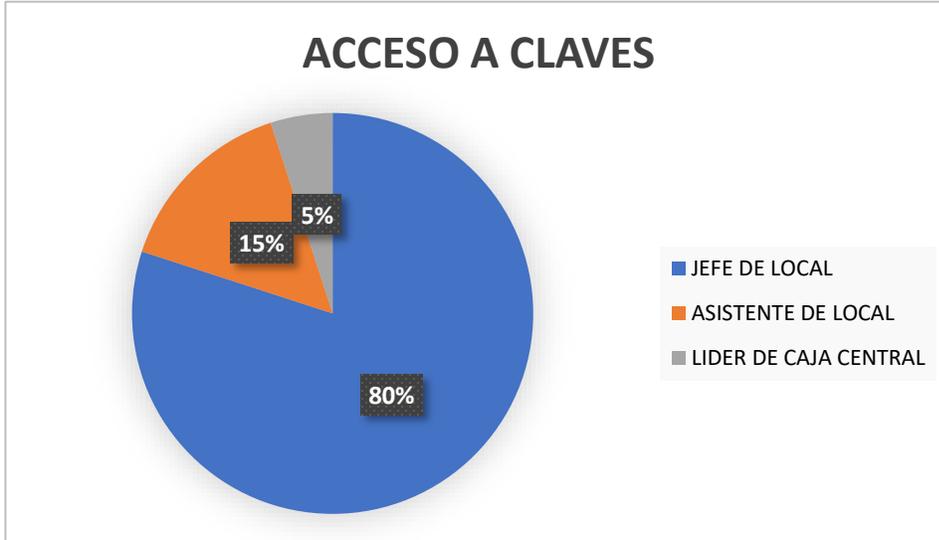


Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

3. ¿Quién tiene acceso a las claves otorgadas a las cajas centrales?

Gráfico 7

Acceso a claves



Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

La o el jefe a cargo de local, el o los asistentes del local tienen acceso a las claves de los empleados mencionados ya que esta información reposa en el correo electrónico que maneja el jefe de local y a su vez es el mismo al que tienen acceso los asistentes del local y en casos extremos el líder de caja central.

4. La cabina (lugar donde reposan todos los dineros recaudados) ¿tiene alguna clave de seguridad?

La respuesta fue unánime, un sí de parte de las cajeras y auxiliares centrales; cada cajera posee un código de seguridad que permite el desbloqueo de la cabina que es el lugar donde reposan todos los dineros recaudados del día, las personas únicas con acceso a este lugar son el jefe, asistentes de local, cajeras y auxiliares centrales dándolos un total de 8 personas que pueden entrar y salir de la cabina.

Gráfico 8

Clave de Seguridad



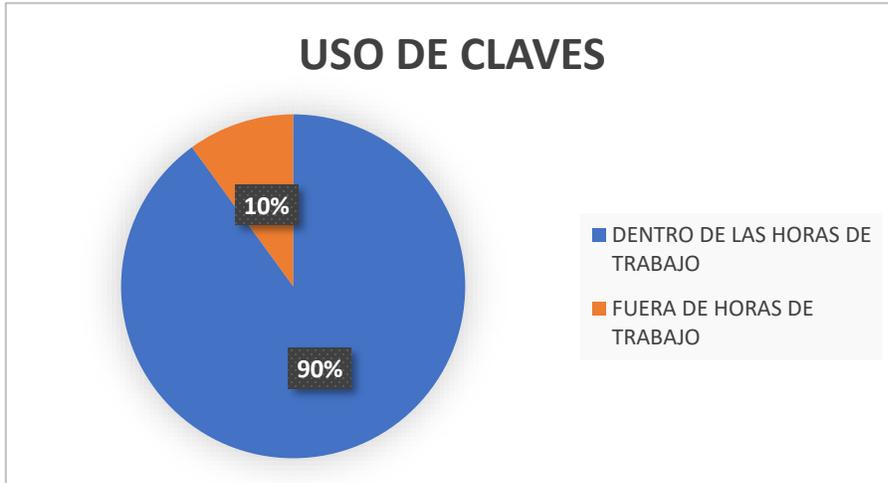
Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

5. ¿Las claves de autorización se las puede usar dentro y fuera de las horas de trabajo?

Como respuesta obtuvimos un no de parte de las cajeras centrales y el jefe de local pero también tuvimos la declaración de las cajeras centrales que también hacen uso de esta clave incluso fuera de las horas de trabajo ya que por ocupaciones de los jefes y demás cajeras centrales no están cerca del área de las cajas y para optimizar el tiempo, si esta alguna cajera fuera de la hora de trabajo, hace uso de esta para autorizar transacciones.

Gráfico 9

Uso de Claves



Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

6. ¿Ha implementado alguna medida para tener un mejor control de la cabina y las cajas que están a su cargo?

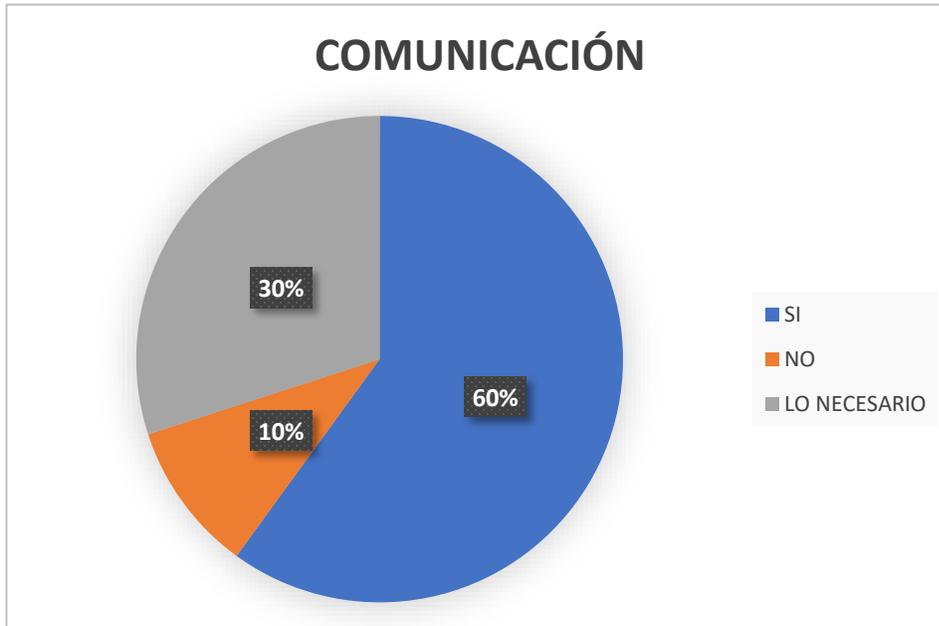
Las cajeras a cargo comentaron que en el turno a cargo implementaron el control de los arqueos, la líder a cargo realizaba el arqueo por seguridad y evitar algún descuento indebido a los colaboradores de turno salvo ella se encuentre en su tiempo libre, la persona responsable es su auxiliar en turno de hacer arqueos, de existir alguna anomalía se comunica al jefe o supervisor a cargo del local para encontrar la solución debida.

7. ¿Se comunica de manera concreta y correcta la información que se maneja en el área de caja?

La respuesta fue que un 40% del total que demuestra que la información no es entregada a todas las cajeras centrales salvo ellas se encuentren a cargo de la cabina, se les entrega la información justa y necesaria para el turno.

Gráfico 10

Comunicación



Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

8. ¿Cómo aseguran la integridad y seguridad de las transacciones en POS y cabina?

Mediante el apoyo de las claves personales del sistema contable que maneja la empresa y claves de autorización que nos permiten saber que usuario realizo tal operación pero esto a su vez en cierto momento no resulta tan beneficioso ya que las cajas centrales solían prestarse sus claves de seguridad y de autorización causando anomalías económicas, a que se refiere esto a que en un local debido al préstamo de claves existió el hurto de valores de la cabina ya que hicieron mal uso de las claves de sistema, de seguridad y autorización.

9. ¿Cómo manejan un faltante o sobrante en el área de las cajas y en cabina?

Lo que se hace es un nuevo arqueo en las cajas ya sea que tengamos un sobrante o un faltante en las cajas y de la misma forma es en la cabina y de seguir el resultado obtenido se procede a comunicar al jefe a cargo del local sobre la anomalía. En caso de existir un sobrante en cabina se procede a ingresar el sobrante en ingresos varios con motivo de vuelto olvidado o también se deja ese sobrante en espera de alguna novedad

reportada en el banco por los depósitos que se realizan en la empresa y suele suceder que se envían 10\$ o más menos en el depósito realizado.

De ser un faltante, se procede a registrar en ingresos por recaudaciones efectivo, descuentos a empleado el valor que hace falta en cabina o en caja al colaborador que le corresponde dicho valor o se espera a algún reporte de novedades del banco ya que en los depósitos se sabe enviar 10\$ o más demás en el depósito realizado.

10. ¿Puede mencionar alguna experiencia en la que se resolvió la duda o problema del momento?

Tenemos dos casos, el primero es que por falta de personal, una cajera central compartió su clave de autorización con una cajera normal usándola de auxiliar, de ayuda para ella para optimizar su trabajo, el jefe de local noto este préstamo de claves y al notarlo procedió a realizar un cambio de todas las claves ya que estaban haciendo un mal uso de las claves y a la vez algo prohibido como es el intercambio de estas al prestar una clave de autorización.

El segundo, cuando vino auditoría al local, realizaron la revisión de los arqueos, vales pendientes, facturas, retenciones, etc. para verificar si todo esta en regla lo que sucedió es que en este caso no existió una buena comunicación y al momento de realizar preguntas sobre los vales pendientes, faltantes en caja, la cajera central a cargo no sabía que contestar ya que no tenía conocimiento alguno sobre lo que le preguntaban, se solucionó el inconveniente ya que se llamó a consultar a las demás cajeras y auxiliares centrales y se aclaró la información que se encontraba dudosa y desde ahí se recomendó mantener una mejor comunicación entre los jefes y cajeras centrales.

3.7 Cuestionario de control interno

Una vez realizadas las entrevistas y a su vez obteniendo resultados tanto favorables como desfavorables para la empresa, procedemos a realizar cuestionarios de control interno en base al área a estudiar de caja central, dirigido a las personas involucradas en el área, jefe de local, entre otros para poder ser más específicos en los riesgos e irregularidades que resulten a través del cuestionario elaborado. A continuación presentamos los cuestionarios elaborados y los resultados obtenidos.

Tabla 2

Cuestionario de Control Interno al Jefe de Local

EPVG S.A.

Elaborado por: Evelyn Villegas

Fecha: 10.01.2024

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

JEFE DE LOCAL

Elaborado por: Evelyn Villegas

Fecha: 10.01.2024

Objetivo: Comprobar la confiabilidad y confidencialidad de la información proporcionada al jefe del local.

Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
1) ¿Se capacita al jefe del local sobre las medidas que debe tomar para proteger la información compartida?	X			
2) ¿Existen medidas de seguridad para archivos, correos, información clasificada para el jefe de local?	X			
3) ¿Se lleva un registro de ingresos y salidas de las áreas a las que el personal autorizado puede acceder?	X			El departamento de sistemas posee esa información.
4) ¿Hay políticas claras sobre el manejo de información confidencial?			X	La información se filtra de una u otra forma, no existe una confidencialidad al 100%.

- | | | |
|---|---|---|
| <p>5) ¿Se realiza algún tipo de seguimiento al personal autorizado para saber su desenvolvimiento en el área que opera?</p> | X | <p>Con ayuda de las auditorías resultan las anomalías de las que el jefe de local no está al tanto.</p> |
| <p>6) ¿Existe personal únicamente autorizado para dar paso a los descuentos que soliciten los cajeros?</p> | X | <p>Jefe de local, asistentes, cajeras y auxiliares de caja central, a menos que presten claves, situación que esta prohibida y de darse el caso, el personal será sancionado.</p> |
| <p>7) ¿Se revisan constantemente las irregularidades en las ventas del día?</p> | x | <p>El jefe de local confía en la cajera central por el grado de responsabilidad y confianza otorgado.</p> |
| <p>8) ¿Se realizan constantes auditorias para asegurar el cumplimiento de las políticas del local?</p> | X | <p>Auditoria llega de manera inesperada al local y es ahí cuando surgen las anomalías.</p> |
| <p>9) ¿Existe un proceso a seguir en caso de existir una falta grave en el área auditada(caja central)?</p> | X | <p>Dependiendo del grado de la</p> |

10) ¿El jefe de local es la única persona con acceso al correo donde se recibe la información relevante, claves de los colaboradores de la empresa, entre otros?

x

falta existe una sanción y medidas que toma sistemas.

El jefe de local y sus asistentes tienen acceso a esta clase de información.

Tabla 3: cuestionario de control interno dirigido a caja central.

EPVG S.A.

Elaborado por: Evelyn Villegas

Fecha: 10.01.2024

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA DE CAJA CENTRAL

Elaborado por: Evelyn Villegas

Fecha: 10.01.2024

Objetivo: Verificar si la empresa cumple con los parámetros establecidos sobre el correcto registro y manejo contable en la empresa.

Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
1) ¿Existe un manual de procedimientos para el área de caja central para cada situación que se presente?		x		
2) ¿Las facturas, recibos, retenciones están impresas y registradas de manera adecuada?	x			
3) ¿Existe un reporte de ingresos y egresos diarios?	x			

- | | | |
|--|---|---|
| 4) ¿Se ha designado a un responsable del área de caja central? | x | |
| 5) ¿Existe un sistema que respalde la información de ingresos, gastos, recaudaciones, retenciones, entre otros documentos de caja central? | x | |
| 6) Se realizan los respectivos arquezos de caja en los turnos entrantes y salientes tanto en el sector de las cajas como en el área de caja central? | x | Existen cajeras centrales que no les alcanza el tiempo para dejar hecho un arqueo y eso representa un problema para la cajera entrante, |
| 7) ¿Se realizan arquezos sorpresa para verificar los valores que constan según sistemas y así validar si existen sobrantes o faltantes en caja? | x | Solo si auditoria o la jefa zonal lo solicitan. |
| 8) ¿Se mantiene los fondos de caja en un lugar seguro y con accesibilidad a personal autorizado? | x | |
| 9) ¿Las claves son asignadas mediante sistemas y el colaborador? | x | Las claves son enviadas al correo del jefe del local, mismo al que tiene acceso el asistente del jefe. |
| 10) ¿Las claves de autorización y de seguridad son intransferibles? | x | Tuvimos una situación debido a que las cajeras se |

prestaban las
claves.

Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

Una vez realizado el cuestionario y la entrevista se llegó a los siguientes resultados:

En cuanto a la entrevista, las cajeras centrales compartieron información que nos ayudó a identificar riesgos tanto en la comunicación entre cajeras y jefe, jefe y asistente, entre otros, como resultado de esta obtuvimos que no hay seguridad en cuanto a la información proporcionada al jefe del local, esto hace que exista un mal uso de la información, esta sea divulgada, las claves del personal sean visualizadas y usadas con otros fines. Observamos también la falta de control por parte de sistemas ya que una vez terminada la jornada de trabajo las claves de autorización se mantienen activas y el personal hace uso de ellas por falta de las claves propias o incluso los propietarios de las claves anulan transacciones a pesar de estar fuera de las horas de trabajo.

3.8 Observaciones puntuales

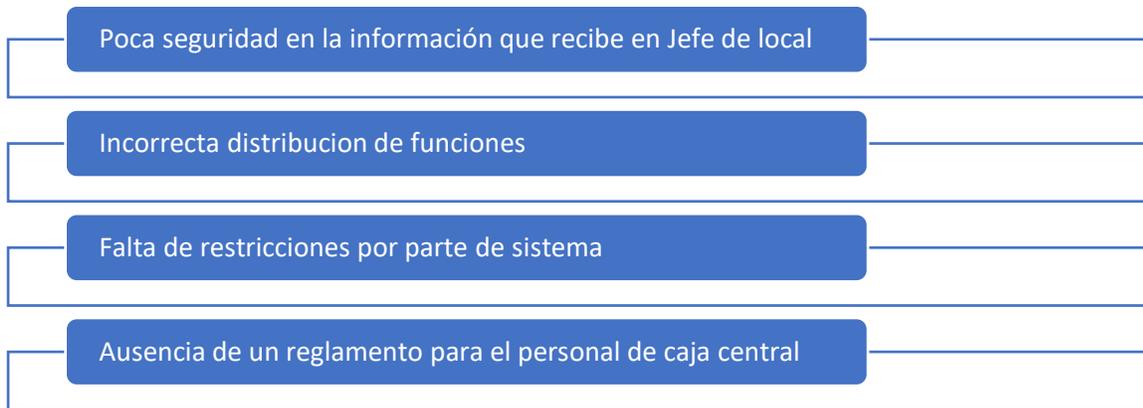
Como resultado de los cuestionarios, entrevistas, análisis de documentos y respuestas se determinó que existen debilidades en el control interno, control de correo del jefe, mejorar su privacidad para así evitar la filtración de información y datos privados de los colaboradores de la empresa.

Notamos que existe una incorrecta distribución de funciones ya que en la entrevista a las cajeras centrales nos comentaron que la liquidación de facturas y retenciones las realiza solo las líderes de caja central pero obtuvimos la respuesta de que las auxiliares realizan este trabajo en caso de ser necesario y a la vez demostrándonos que estas no están autorizadas al 100% de realizar esta labor y a su vez abriendo una puerta para cometer fraudes financiero o fallidas liquidaciones de facturas o retenciones que puedan perjudicar al departamento financiero y a la empresa.

3.9 Identificación de los riesgos

Gráfico 11

Riesgos obtenidos



Elaborado por: Villegas, Evelyn (2024)

Poca seguridad en la información que recibe el jefe de local

La información que recibe el jefe del local es única y exclusiva para él, el recibe las indicaciones sobre a quién puede compartírsela, si es de su parecer el proporcionara la información. Al entrevistar y realizar el cuestionario de control interno con el jefe, pudimos observar que más personas tiene acceso a esa información, misma que puede perjudicar a la empresa de no ser comunicada de una manera eficiente y eficaz.

Incorrecta distribución de funciones

El tomarse atribuciones que no les compete al personal o auxiliares de caja central puede perjudicar a la empresa al momento de realizar una auditoria ya que si alguna de las auxiliares comete un error, esa persona, el líder de caja central y el jefe de local se ve perjudicados y a su vez caen responsables del acto cometido por permitir que personal no autorizado ni capacitado cometa errores que hagan daño a la empresa, también buscamos proteger al empleado ya que por buscar el bien de la empresa, agilizando el proceso de autorizaciones, este personal se puede ver perjudicado y a la vez expuesto a alguna sanción por el mal uso de claves y la toma de atribuciones.

Falta de restricción por parte de sistema

En este punto observamos la falta de comunicación y a su vez de restricciones ya que si contamos con personal autorizado y no autorizado, deberían existir configuraciones o parámetros para las claves asignadas para dicho personal, y a su vez si el colaborador no asistió al su lugar de trabajo, por qué tener habilitado el uso de su clave si este colaborados no se encuentra para laborar, solicitamos un mayor control en el departamento de sistemas ya que de no ser solucionado el riesgo detectado, la empresa y el área seguirían con la problemática del poco control interno con falencias que fueron detectadas pero no solucionadas.

Ausencia de un reglamento para el personal y auxiliares que maneja caja central

Durante el análisis del reglamento interno, notamos que no existe una parte dedicada al control del personal de esta área, el observar esto nos pone en la necesidad de establecer un manual de procedimientos para casos, irregularidades, irresponsabilidades que se presenten por parte del personal en el área que se ha estudiado.

A continuación detallamos el manual de procedimientos a seguir los supervisores o encargados de caja central.

3.10 Manual de procedimientos para supervisor/ cajero central

3.10.1 Objetivo del Manual

Establecer parámetros que permitan el correcto manejo del área de caja central.

3.10.2 Alcance y aplicación del manual

Capacitar al personal a cargo del área de caja central para mejorar el control interno de la empresa.

3.10.3 Descripción del rol del supervisor de caja

El supervisor de caja es la única persona responsable de las situaciones que se presenten en el área de caja. Sus funciones serán realizar autorizaciones, devoluciones, depósitos, recaudaciones de efectivo, liquidación de facturas, retenciones, etc.

Este se encuentra sujeto al jefe de local, asistente de local y responderá al auditor que llegue a verificar el estado actual de la empresa.

3.10.4 Procedimientos para apertura de caja y cajas

El cajero central se encargará de la revisión y verificación de valores que deje ingresados en el SGR (sistema contable de la empresa) el supervisor de caja saliente del turno anterior, de existir alguna anomalía, esta será comunicada al jefe o asistente del local que esté a cargo.

Una vez verificados y validados los valores tanto de sistema como de caja, se procede a la apertura de las mismas y de las ventas del día.

3.10.5 Operaciones realizadas en POS

Los pagos se realizan en POS, mismos que no poseen devolución de los valores una vez realizado el pago. Las devoluciones y reembolsos de productos, se procede a llamar al supervisor de caja, jefe o asistente de local ya que estos 3 rangos están autorizados para realizar estas transacciones pero solicitamos sea con el supervisor de caja que se realicen todas estas transacciones.

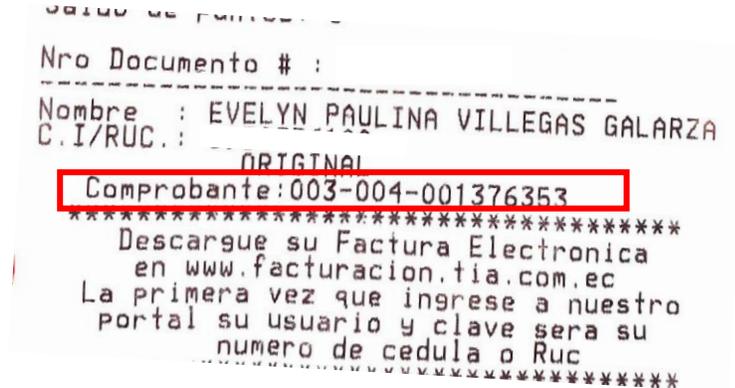
Para proceder con la devolución o reembolso el cliente debe presentar el debido comprobante de la transacción como en este caso es la factura, verificar el motivo por el que se va a realizar el proceso y el supervisor de caja se encargara de realizar la debida autorización y procedimiento solicitado.

3.10.6 Validación de documentos

La realizará el supervisor de caja, para esto se verificará la sucursal de la que proviene la factura en el número de comprobante de la factura, adjuntamos imagen para tener conocimiento sobre la ubicación de dicho número:

Gráfico 12

Número de comprobante y Sucursal



Fuente: EPVG (2023) Factura de la Empresa

En el recuadro en rojo señalamos el número de comprobante donde los 3 indican el número de sucursal por ejemplo, 003 pertenece al centro, 001 pertenece al norte y así se va identificando con la codificación que posee cada sucursal.

3.10.7 Cuadre de caja en cierres de turnos

Los arqueos de caja son de responsabilidad del supervisor de caja, de presentarse alguna novedad como faltante o sobrante en caja, esta se comunicará al jefe o asistente que esté a cargo del local.

3.10.8 Procedimientos de cierre de caja

El responsable del cierre será el supervisor de caja/ cajero central, él se encargará del conteo del efectivo y dinero recaudado en las ventas del día,

3.10.8.1 Manejo de sobrantes o faltantes de caja

De existir un sobrante el cajero central informará al jefe o asistente a cargo de la novedad dada en las cajas y procederá a verificar sus valores en caja central para validar si el sobrante en las cajas le pertenece a él o es algún vuelto olvidado de los clientes.

De ser un faltante se procede a realizar un recuento del efectivo que el supervisor retiraba de la caja para verificar si existe el faltante, de existir el faltante, se realiza el descuento al cajero de turno por la pérdida del dinero, mismo que se descuenta en el rol de pago.

De la misma forma de obtener un faltante en caja central, el otro supervisor a cargo realizará el recuento y de faltarle al supervisor, se procederá al descuento de dicha cantidad faltante.

3.10.9 Gestión de inconvenientes con el cliente

El supervisor maneja las situaciones que se presenten hasta que se vea en la necesidad de recurrir al asistente o jefe de local dependiendo de la gravedad del problema.

Se buscará llegar a un acuerdo resguardando la integridad de los colaboradores y la empresa y si el cliente tiene la razón en lo que solicita se procede a pedir disculpas en nombre de la empresa por el inconveniente surgido.

3.10.10 Cumplimiento del reglamento interno

El supervisor/ cajero central debe velar porque los cajeros y él cumplan con el reglamento interno para evitar sanciones que perjudiquen el historial laboral de los empleados.

3.10.11 Capacitación y adquisición de conocimientos

Todo el personal de la empresa debe capacitarse sobre cada nuevo procedimiento que se vaya a implementar en la empresa, esta capacitación se realizará a través de la app EVA obteniendo certificados a través de evaluaciones para medir conocimientos que permitan su crecimiento laboral en la empresa y en su formación profesional.

3.10.12 Protocolo de emergencia

A través de la app de EVA y de comunicados internos se enviará y capacitará al personal sobre las medidas a tomar ante un robo, amenaza, catástrofe climática velando el bienestar del personal de trabajo de la empresa.

3.10.13 Recursos y referencias para colaboradores

Se compartirá un listado de contactos para atención médica virtual, psicología, recursos humanos, contactos fundamentales para manejar cualquier situación que se presente en la empresa, sabremos a quien acudir.

3.10.14 Revisión y actualización del manual

Se realizará una revisión del manual semestralmente para validar el cumplimiento de este, se actualizará el manual cada año ya que la empresa cuenta con recursos tecnológicos y estrategias de venta que buscan innovar y agilizar procesos de compra y venta.

3.11 Informe Técnico

3.11.1 Análisis de Idea a Defender

Mediante el análisis de control interno del área de caja central, el presente trabajo de investigación estableció un manual de procedimientos para la empresa EPVG debido a las falencias que se han observado en el departamento financiero en el área de caja central y sus jefes, asistentes y supervisores de caja. A través del análisis nos permite afirmar que en la actualidad contamos con un sin número de herramientas que nos ayudaran a no repetir estas anomalías y tener un mejor control interno en el departamento financiero.

3.11.2 Conclusión del Informe Técnico

- Se analizaron los procesos a seguir en el área de caja central en base al cuestionario, entrevistas, y análisis documental realizado para la obtención de los riesgos del área implicada.
- Se identificaron dos riesgos como los más fuertes como es el intercambio de claves y la falta de comunicación, estos surgen gracias a la falta de control interno causando mayor impacto en la empresa ya que estos se manejan en áreas fundamentales de la empresa.
- Se elaboró el manual de procedimientos en base al reglamento proporcionado para el análisis y estudio del caso, mismo que se revisara y actualizara periódicamente ya que la empresa cuenta con tecnología que se renueva constantemente buscando la eficiencia y eficacia de la empresa.

3.11.3 Recomendaciones del informe técnico

- Analizar al personal que será promovido de puesto, si cumple o no con los estándares para supervisar y manejar los activos de la empresa, revisar su historial laboral junto a recursos humanos para corroborar datos y si el empleado o aspirante es apto para el puesto.
- Capacitar al personal a través del aplicativo de la empresa, dar una pequeña inducción al colaborador sobre el lugar y área donde realizará sus funciones.
- Dar continuo seguimiento al colaborador para constatar si está realizando su trabajo de la forma requerida.
- Aclarar cuáles son sus funciones dentro de la empresa para evitar inconvenientes futuros tanto para el como para la empresa.

CAPÍTULO IV

INFORME

4.1 Informe y análisis de resultados

Se analizaron los procesos en el departamento financiero en el área de caja central, se realizó el control interno, entrevistas, cuestionarios que nos permitió elaborar un análisis de los riesgos obtenidos a través de la investigación realizada, mismos que perjudicarían al departamento financiero y a la empresa de no ser corregidos con tiempo.

Se identificaron los riesgos que puntualmente causan mayores irregularidades en el departamento y área analizada, estos se ven sujetos a una constante revisión y supervisión se las actividades que realice el personal, incluimos al personal que maneja esta área para que mediante la solución que propongamos, estos colaboradores concienticen sobre el trabajo y grado de responsabilidad que se les ha otorgado al momento de darles el nivel y cargo más vital y delicado de la empresa.

En la solución del caso incluimos al departamento de sistemas que en conjunto nos ayudara a optimizar el trabajo que se realice en cuanto al manejo de claves de las cajeras centrales y jefes de local.

4.2 Resultados

Como resultado damos a conocer los siguientes requerimientos ante los riesgos resultados de las encuestas, cuestionarios, entrevistas, análisis documental, solicitamos lo siguiente:

4.2.1 Poca seguridad en la información que recibe el jefe de local

Se requiere destinar un correo para información clasificada que puedan recibir solo los jefes de locales y otro para lo que puedan recibir los asistentes de local, tomamos como ejemplo el correo de caja central, ese correo recibe únicamente información contable relevante y de ser necesario alguna información que el jefe del local disponga comunicar con el personal de caja central.

Otro ejemplo es uno de los casos en el que las cajeras centrales se intercambiaban claves ya que estas se encontraban en el correo de la jefa y tanto asistentes como cajeras visualizaban estas claves y hacían uso de ellas entonces se solicita se tomen estos correctivos y a su vez incentivamos a ser mas comunicativos entre el jefe de local, asistentes y cajeros centrales ya que todos son de vital importancia dentro de la empresa.

4.2.2 Incorrecta distribución de funciones

Ante la situación expuesta sugerimos al jefe de local socializar con los demás colaboradores si algún personal es promovido a otra área, informar el cargo, labor que comenzara a desempeñar y aclarar las funciones y acciones que puede realizar en la empresa y a su vez indicar sanciones o medidas que se tomarían en el caso de no respetar las funciones asignadas, sanciones o correctivos que se deben tomar para crear responsabilidad del cargo delegado serían:

Cartas de amonestación por cada falta incurrida, al tener 2 cartas se le advierte que a la 3era existiría la culminación del contrato por razones ya expuestas.

Sanciones económicas, multas del 10% del sueldo por mal uso de la información proporcionada al jefe ya que él es responsable de toda la información que se maneje dentro del local.

4.2.3 Falta de restricción por parte de sistemas

En relación a la entrevista realizada a las cajeras centrales obtuvimos la respuesta que aun fuera de turno ellas proceden a realizar anulaciones. Contemplamos dos soluciones de las cuales la segunda nos pareció más viable, a continuación detallamos las soluciones:

Ante la problemática de anular fuera de turno propusimos dar permiso a todos los cajeros para que puedan anularse a sí mismo ya que se realizó una encuesta en la que el 80% sugirió que ellos mismos las realicen el 20% que se espere al personal autorizado pero analizando bien este punto optamos por no hacer uso de esto ya que sería dar paso

a un riesgo más grande de que los cajeros puedan llegar a sustraerse productos a través de las anulaciones es decir, anulan un producto y aun así lo empaican en las compras de un cliente, esto sería un perjuicio para la empresa, una pérdida monetaria y de inventario, también una de las cosas que buscamos lograr con este proyecto es que el colaborador no salga perjudicado por hacer uso de estas claves, en conclusión solicitamos regirnos a que solo el personal autorizado maneje las autorizaciones.

En cuanto al uso de claves fuera del horario de trabajo, solicitamos a sistemas implementar la restricción de horario en las claves asignadas a cada personal, es decir que al momento de marcar la hora de entrada o salida la clave del cajero como la del personal de caja central, jefes y asistentes de local que son el personal únicamente autorizado, tengan sus claves habilitadas o inhabilitadas hasta que el personal vuelva a su trabajo y marque la entrada, esta se encontraría activa en menos de un minuto de ingresar a sus labores o inválida una vez marcada la salida ya que el sistema de control de asistencias está fuertemente relacionado con el sistema del personal con rangos que posee el local, solicitamos implementar este control por parte de sistemas y a su vez esto busca que los colaboradores realicen un trabajo más efectivo, es decir estar prestos al 100% para realizar las autorizaciones necesarias, buscamos promover la eficiencia y eficacia a través de las medidas que se solicita se implementen de manera urgente.

4.2.4 Ausencia de un reglamento para el personal de caja central y sus auxiliares

La existencia e implementación de este mejorara el reglamento y control interno de la empresa, proponemos añadir sanciones escritas o verbales para faltas leves, sanciones monetarias para sanciones fuertes y amonestaciones o despidos para las muy fuertes. Tenemos el caso de:

El préstamo de una clave, se hará uso de una carta de amonestación ya que es considerada una falta grave, también se sancionará al propietario de la clave por prestar claves sin autorización la debida misma que no existe ya que las claves son de uso personal e intransferible.

El mal uso para obtener beneficios económicos, su sanción sea la finalización del contrato con la empresa donde firme el responsable del acto, el jefe de local.

Para concluir, solicitamos:

Se establezca una coordinación entre sistemas(personal que maneja y asigna claves) junto al sistema de control de asistencias para que se cumpla el parámetro de la validez e invalidez de la clave dentro y fuera de las horas laborables.

Se mejore la comunicación entre el jefe de local, asistentes, cajeras centrales y colaboradores de la empresa para tener en claro las funciones de cada empleado de la empresa.

Se implementen las sanciones económicas, verbales, por escrito, terminación de contratos de ser la gravedad del caso del que se deba aplicar las medidas correctivas para el empleado.

CONCLUSIONES

- El reglamento interno que se analizó posee normativas que generalizan a los empleados más estas no son específicas para saber que sanción corresponde a cada área de no llevarse un buen control de las labores realizadas.
- La falta de comunicación dio paso a parte de los riesgos que se obtuvieron mediante la investigación realizada.
- En la investigación realizada a la empresa EPVG se dieron a conocer los riesgos obtenidos por parte del área de caja central y a eso añadimos riesgos que encontramos en el ente administrativo debido a la falta de comunicación entre el personal.
- Se analizaron los procedimientos que seguían en la empresa ante el caso que se presente y a su vez pudimos encontrar que no existía un manual de procedimientos a más de ser verbal, razón por la que solicitamos se apliquen las medidas detalladas en los puntos solicitados a establecerse de manera urgente en la empresa EPVG.
- Se logró identificar los respectivos riesgos y lo que causarían a la empresa y al empleado de no ser controlados estos, se analizó el origen de estos riesgos, como van degenerando la integridad de la empresa y a sus colaboradores, aseguramos que con las medidas y cambios solicitados mejorara el control interno en este departamento que es fundamental para el funcionamiento de la empresa.
- Se elaboraron medidas a través de los cuestionarios realizados al jefe de local, y al área de caja central, procesos internos a seguir para el buen cumplimiento de las labores asignadas a los empleados de la empresa, se realizarán cambios en sistemas de la empresa para el manejo y control eficiente del personal y áreas implicadas en el caso.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar controles periódicamente para verificar si la aplicación de las nuevas medidas disminuyó el riesgo que existía al momento que se realizó el primer análisis de la empresa.
- Realizar las correspondientes capacitaciones para el personal que ocupe puestos que se relacionen al manejo de activos de la empresa, se pide concientizar sobre el grado de responsabilidad que se adquiere al ingresar a la empresa EPVG y al cargo que se le designo.
- Clasificar la información correspondiente para el jefe, asistente de local y cajeros centrales, designar un correo que maneje cada personal con la información que se le comunique a quien corresponda.
- Realizar un cuidadoso proceso de selección para el personal que ingrese o aplique a las diferentes áreas de la empresa analizando su historial laboral, características, aptitudes, entre otros que ayuden a deliberar si es viable la decisión que se va a tomar.
- Motivar al personal administrativo a formar empleados y futuros líderes para la empresa que posean esa responsabilidad, compromiso y seriedad, que busquen velar por el bien de la misma.
- Se debe elaborar un manual de sanciones que se dé a conocer al colaborador al momento de firmar su contrato para que tenga conocimiento de cuáles serán sus consecuencias de no respetar y saber manejar de manera adecuada el cargo que se le otorgue.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alec. (26 De Junio De 2022). *Audidores & Consultores Latam*. Obtenido De Nia 315 – Identificación Y Valoración De Los Riesgos De Incorrección Material: <https://acl.com.ec/nia-315-identificacion-valoracion-riesgos-incorreccion/>
- Arias Esparza, J. E., Vallejo Chávez, L. M., & Arias Hidalgo, E. P. (2023). *Fundamentos De Auditoría* (Vols. 17,6 X 25 Cm). Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Escuela Superior Politécnica De Chimborazo Instituto De Investigaciones (Espoch). Obtenido De <http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-06-13-223024-fundamentos%20de%20auditori%20cc%81a.pdf>
- Astudillo Vanegas Diana, G. B. (2011). *Diseño Y Elaboración De Un Manual De Procedimientos De Control Interno Para La Empresa “Agroinsur”*. Universidad De Cuenca.
- Auccaantico Zelada, S., & Auccantico Zelada, C. (2021). *Percepcion Del Control Interno Y Gestión De Tesorería En La Municipalidad Distrital De Rondocan*. Cusco, Perú: Universidad De Vallejo.
- Castañeda, G. (2017). *Auditoría De Estados Financieros*. Utmach. Obtenido De <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14449/1/cap.1%20aplicaci%C3%B3n%20de%20las%20normas%20internacionales.pdf>
- Chávez. (2018). El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa. Obtenido De <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Cubero Abril, T. (2019). *Manual De Auditoría De Gestión - Enfoque Empresarial Y Riesgos* (Vols. 978-9942-778-82-6). Cuenca, Azuay: Universidad Del Azuay. Obtenido De <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf>
- Dialnet. (2020). Auditoría Financiera Para El Control Interno En Los Procesos Departamentales De Una Empresa. Obtenido De <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518075>

Eafit, U. (S.F.). *Que Son Las Nia*. Obtenido De <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/documents/A%20qu%C3%A9%20son%20las%20nia.pdf>

Espinoza Farfán, V. Y. (2021). *Determinantes Del Control Interno En La Gestión Del Crédito De Las Cooperativas Del Ecuador*. Obtenido De <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6879>

Estado, C. G. (2020). Normas De Control Interno De Las Entidades ., (Pág. 98). Obtenido De <https://www.contraloria.gob.ec/wfdescarga.aspx?id=1487&tipo=Mul>

Flores, Gonzaga, & Chang. (2018). *Auditoría De Estados Financieros Preparados Bajo Las Niif*. Utmach.

Globalsuite Solutions . (28 De Septiembre De 2023). *¿Qué Es El Modelo Coso? Como Gestionar El Riesgo*. Obtenido De <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>

Gómez, R. C. (S.F.). Proyección De La Contabilidad Y La Auditoría Forense Ante El Fraude Financiero. Obtenido De http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612021000100003&script=sci_arttext

Illanes, A. (S.F.). Manual De Procedimientos. Obtenido De <https://docplayer.es/35234803-normas-internacionales-de-auditoria-cpc-juan-francisco-alvarez-illanes.html>

Illanes, A. (2017). *Manual De Auditoria Financiera Y Desarrollo De Estrategias Segun Las Nia*.

Morán, N. Q. (2018). El Control Interno Y Sus Herramientas De Aplicación Entre Coso Y Coko.

Orellana, L. F. (S.F.). *Alternativas De Valorización Del Sistema De Control Interno En Las Empresas*. Universidad De Chile. Obtenido De <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108152/Orellana%2c%20luis.pdf?sequence=4&isallowed=Y>

- Patterson, S. (1973). *Asociacion De Certificadores De Fraude*. Obtenido De [Https://Acfe-Spain.Com/Recursos-Contra-Fraude/Que-Es-El-Fraude/Triangulo-Del-Fraude](https://Acfe-Spain.Com/Recursos-Contra-Fraude/Que-Es-El-Fraude/Triangulo-Del-Fraude)
- Santos, M. A. (2014). *El Riesgo Y El Control Interno: Amigos Y Enemigos Inseparables*. Obtenido De [Https://Www.Eumed.Net/Rev/Caribe/2014/05/Riesgo-Control-Interno.Pdf](https://Www.Eumed.Net/Rev/Caribe/2014/05/Riesgo-Control-Interno.Pdf)
- Unir. (15 De Diciembre De 2021). *¿Qué Es La Auditoría Financiera O Contable? Unir: La Universidad En Internet, S/P*. Obtenido De [Https://Www.Unir.Net/Empresa/Revista/Auditoria-Financiera/](https://Www.Unir.Net/Empresa/Revista/Auditoria-Financiera/)
- Universidad De Perú. (2014). *El Control Interno Basado En El Modelo Coso*. Revista De Investigación De Contabilidad. Obtenido De [Https://Revistas.Upeu.Edu.Pe/Index.Php/Ri_Vc/Article/View/832/800](https://Revistas.Upeu.Edu.Pe/Index.Php/Ri_Vc/Article/View/832/800)
- Universidad Tecnica De Machala. (2020). *Control Interno Como Herramienta Eficiente Para La Gestión Financiera Y Contable De Las Empresas Camaroneras*. Machla: Dialnet. Obtenido De [Https://Dialnet.Unirioja.Es/Descarga/Articulo/7897661.Pdf](https://Dialnet.Unirioja.Es/Descarga/Articulo/7897661.Pdf)
- Valencia, R. (23 De Julio De 2021). *Actualícese, S/F*. Obtenido De Control Interno: Definición, Objetivos E Importancia: [Https://Actualicese.Com/Definicion-De-Control-Interno/](https://Actualicese.Com/Definicion-De-Control-Interno/)
- Vergara, I. M. (2017). *Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización*. Obtenido De [Http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2218-36202017000300038](http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2218-36202017000300038)
- Yerrén, R. H. (2022). *El Sistema De Control Interno Y La Gestión Pública: Una Revisión Sistemática. Multidisciplinar Ciencia Latina*. Obtenido De [Https://Ciencialatina.Org/Index.Php/Cienciala/Article/View/2030](https://Ciencialatina.Org/Index.Php/Cienciala/Article/View/2030)