

Diseño del control interno C.D.A AGUAZUL S.A.S – ZOMAC ubicada en Aguazul,  
Departamento del Casanare

Lina María Miranda Zárate

Fundación Universitaria Agraria de Colombia  
Escuela de Negocios  
Contaduría Pública  
2021

Diseño del control interno C.D.A AGUAZUL S.A.S – ZOMAC ubicada en Aguazul,  
Departamento del Casanare

Lina María Miranda Zárate

Práctica Empresarial y Monografía

Fundación Universitaria Agraria de Colombia  
Escuela de Negocios  
Contaduría Pública  
2021

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

Asesor

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Bogotá D.C

## DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS.

*A Dios el pilar fundamental en mi vida y en este proceso; por llenarme de paciencia y sabiduría para salir adelante ante las adversidades.*

*A mi familia , mamá, que día a día me han apoyado e impulsado para ser una mejor profesional y ayudado en el proceso para culminar este logro con éxitos y bendiciones.*

*A la universidad Uniagraria donde aprendí y adquirí mis conocimientos , para ser mejor en lo que hago como profesional.*

*A la empresa C.D.A AGUAZUL S.A.S - ZOMAC que me permitió desarrollar el proyecto de grado en el área de ingresos de su organización.*

## Tabla de contenido

<b>RESUMEN</b> .....	<b>8</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>10</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>1. Planteamiento del problema</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1 Definición del problema</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2 Pregunta problema</b> .....	<b>17</b>
<b>2. Justificación</b> .....	<b>17</b>
<b>3. Objetivos</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1 Objetivo general</b> .....	<b>19</b>
<b>3.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>19</b>
<b>4. Diseño metodológico</b> .....	<b>20</b>
<b>4.1 Ambiente o entorno</b> .....	<b>20</b>
<b>4.1.1 Misión</b> .....	<b>20</b>
<b>4.1.2 Visión</b> .....	<b>20</b>
<b>4.2 Evaluación de riesgos</b> .....	<b>22</b>
<b>5. Marco teórico</b> .....	<b>24</b>
<b>6. Marco Conceptual</b> .....	<b>26</b>
<b>6.1 Organigrama</b> .....	<b>26</b>
<b>6.2 Flujograma</b> .....	<b>28</b>
<b>6.2.1 Flujograma área de tesorería y contabilidad</b> .....	<b>29</b>
<b>7. Diseño de control interno</b> .....	<b>34</b>
<b>7.1. Definición de control interno</b> .....	<b>34</b>
<b>7.1.2 Control interno del ciclo de ingresos</b> .....	<b>34</b>
<b>7.1.3 Evaluación de riesgos</b> .....	<b>35</b>
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	<b>42</b>
<b>GLOSARIO</b> .....	<b>43</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>44</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz DOFA C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC .....	23
Tabla 2. Probabilidad de ocurrencia del riesgo.....	36
Tabla 3. Nivel o exposición del riesgo.....	37
Tabla 4. Evaluación de riesgos.....	38

## Lista de Imágenes

Imagen 1. Organigrama.....	27
Imagen 2. Símbolos del diagrama de flujo.....	29
Imagen 3. Flujograma área de tesorería y contabilidad.....	30
Imagen 4. Flujograma área de tesorería y contabilidad.....	32
Imagen 5. Flujograma área de tesorería y contabilidad.....	33
Imagen 6. Ciclo de tesorería con otros ciclos.....	35

## RESUMEN

El control interno tiene como objeto evaluar y monitorear las operaciones en las entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables; con el fin de prever los posibles riesgos o fraudes dentro de la misma. Además, sirve para ayudar a que la empresa logre sus metas y propósitos en un determinado periodo de tiempo , con proyecciones presupuestales minimizando todo riesgo en la consecución de sus objetivos.

Para la entidad Centro de Diagnósticos el desarrollo de su objeto social es provisto por su fuente de ingresos, motivo por el cual es fundamental que las políticas contables se cumplan de manera rigurosa, estas son:

- Principal fuente de ingresos: la facturación y venta por los servicios de RTM (Revisión Técnico Mecánica);
- Los ingresos secundarios: generados por RP ( Revisiones Preventivas);
- Y comisiones generadas por la venta de seguros obligatorios ( de vehículos).

El procedimiento de control interno dentro de esta área garantiza razonablemente que el flujo de los ingresos sea el adecuado ya que de esta forma la tesorería dispone de los recursos económicos necesarios para atender la ejecución presupuestal de los costos y gastos del CDA.

Con base a lo anterior, se diseñó un sistema de control interno para el área de ingresos de la empresa C.D.A AGUAZUL S.A.S - ZOMAC dedicada a prestar servicios de revisión técnico mecánica y emisiones contaminantes; que contribuya a identificar y analizar los riesgos relevantes para el cumplimiento de los objetivos y la base para determinar la forma en que dichos riesgos sean mejorados.

#### Palabras Clave

Control interno, flujograma, ingresos, ciclo de ingresos, políticas contables.

## ABSTRACT

The purpose of internal control is to evaluate and monitor operations in entities.

The internal control system comprises the organization's plan and all the coordinated methods and measures adopted within a company in order to safeguard its assets and verify the reliability of the accounting data; in order to foresee possible risks or fraud within it. In addition, it serves to help the company achieve its goals and purposes in a certain period of time, with budget projections minimizing all risks in the achievement of its objectives.

For the Diagnostic Center entity, the development of its corporate purpose is provided by its source of income, which is why it is essential that the accounting policies are rigorously complied with these are:

- Main source of income: billing and sales for RTM (Techno-Mechanical Review) services;
- Secondary income: generated by RP (Preventive Revisions);
- And commissions generated by the sale of compulsory insurance (for vehicles).

The internal control procedure within this area reasonably guarantees that the flow of income is adequate, since in this way the treasury has the necessary economic resources to meet the budgetary execution of the costs and expenses of the CDA.

Based on the above, an internal control system was designed for the income area of the company C.D.A AGUAZUL S.A.S - ZOMAC dedicated to providing mechanical and gas technical review services; that contributes to identifying and analysing the

relevant risks for the fulfilment of the objectives and the basis for determining the way in which these risks are improved.

#### Keywords

Internal control, flow chart, income, income cycle, accounting policies.

## INTRODUCCIÓN

La presente práctica empresarial y monografía está enmarcada en proponer un diseño de control interno para el área de ingresos en la empresa C.D.A AGUAZUL S.A.S - ZOMAC ubicada en Aguazul , departamento de Casanare, Colombia, dadas las fallas y debilidades encontradas, como lo son:

- ✓ El personal, por mala ejecución en las tareas, procedimientos y decisiones.
- ✓ La responsabilidad de los directivos ya que no se encargan de dirigir ni supervisar que las tareas se estén realizando de manera razonable.
- ✓ No se encuentran establecidos lineamientos de control interno.
- ✓ No existe una matriz de riesgos donde se evidencie la supervisión de los mismos.
- ✓ Falta de comunicación que existe dentro de una dependencia o entre varias dependencias dentro de la organización, dejando a un lado el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- ✓ Ausencia de procedimientos contable y operativos formalizados, legalizados, documentados y debidamente comunicados a los responsables.

Es por esto, que se tiene como objeto establecer normas y controles para un mejor empleo de la información , tiempo y recursos. El buen uso o manejo de éste va a proporcionar la protección de los recursos y prever los posibles riesgos, que dará exactitud en sus registros contables, calidad en las operaciones, control y evaluación en sus procesos y mayor seguridad, los cuales son vitales para que la administración quede estipulada y documentada y que la información sea eficiente y confiable.

Con lo anterior, el control interno comprende “ todas la políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración para asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera contable” (Chivenato, 2004 )

Por ello, en el desarrollo del presente trabajo se diseñará el sistema de control interno para el área de ingresos de la empresa C.D.A AGUAZUL S.A.S – ZOMAC donde se ha estructurado lo siguiente:

- A) Organigrama de la entidad.
- B) Flujograma con el respectivo proceso en el área de ingresos.
- C) Las políticas empresariales.

## **1. Planteamiento del problema**

### **1.1 Definición del problema**

La empresa Centro de Diagnóstico Automotor (C.D.A) AGUAZUL S.A.S-ZOMAC ubicada en el municipio de Aguazul, Departamento de Casanare, Colombia, fue constituida en el año 2018 por un grupo multidisciplinario de inversionistas, los cuales se sintieron atraídos por el gran flujo automotor que presta servicios en la región, donde se desarrolla aparte de la industria agrícola y ganadera, una de las mayores explotaciones petroleras del país, al igual que por los beneficios sociales que se generan al fomentar empresas en una de las zonas más afectadas por el conflicto armado, denominadas ZOMAC.

Las ZOMAC están constituidas por el conjunto de municipios del territorio Colombiano que se han considerado como los más afectados por el conflicto armado, así fueron definidos por el Ministerio de Hacienda, Departamento Nacional de Planeación y la Agencia de Renovación del territorio.

Cabe resaltar que otra de las principales motivaciones económicas para los inversionistas en una ZOMAC es que las nuevas sociedades son micro, pequeñas, medianas y grandes empresas que tienen su domicilio principal y desarrollan toda su actividad económica en la ZOMAC donde efectúan la declaración y el pago del impuesto de renta y complementarios.

Según la Ley 1819 del 2016 ( Diciembre 29) “ por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos

para la lucha contra la evasión y elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones.” (Pública M. d., 2016) , y el Decreto 1650 del 26 de Octubre de 2017, para efectos de la aplicación de los beneficios que tratan los artículos 236 y 237 de la misma ley, la microempresa, la pequeña empresa, la mediana empresa, la grande empresa, las nuevas sociedades, y las Zonas más Afectadas por el Conflicto Armado – ZOMAC , los beneficiarios del régimen de tributación en el impuesto sobre la renta y complementario son los que inician actividades en estas zonas, así como los que cumplan con los montos mínimos de inversión y generación de empleo que defina el Gobierno Nacional , cumplirán las obligaciones tributarias sustantivas correspondientes al impuesto sobre la renta y complementario (Colombia, 2017) , siguiendo los parámetros que se mencionan a continuación:

- Por los años 2017 a 2021 pagarán el cero por ciento (0%) por concepto de impuesto de renta y complementarios;
- A partir del año 2022 y hasta el año 2024 la tarifa es del veinticinco por ciento (25%) de la tarifa general del impuesto sobre la renta y complementarios, para personas jurídicas o asimiladas, que rija en ese momento;
- Para los años 2025 al 2027 la tarifa es del cincuenta por ciento (50%) de la tarifa general que rija en ese momento;
- Y en adelante tributarán a la tarifa general.

El objeto social de la empresa C.D.A AGUAZUL S.A.S-ZOMAC es la prestación de servicios de revisión técnico mecánica, emisión de gases

contaminantes para vehículos automotores (motos 4T, vehículos livianos y vehículos pesados) y la emisión del correspondiente certificado que permite asegurar que poseen las condiciones mínimas exigidas por los Ministerios de Transporte y de Medio Ambiente, para que los mencionados vehículos puedan transitar por el territorio colombiano, dentro de las más óptimas condiciones.

En el trabajo que se va a desarrollar para la empresa C.D.A AGUAZUL S.A.S ZOMAC se evidencia que existen falencias en el sistema de control interno que debe aplicar en el área de ingresos, siendo ésta el pilar fundamental del manejo financiero de la entidad.

Se basa la anterior afirmación en los siguientes preceptos:

- A) Teniendo en cuenta el orden jerárquico de la empresa, no existen las políticas expresas que debieron emanar o en su defecto ser aprobadas por la Asamblea General de Accionistas para todas las áreas de la misma. Esto incluye como mínimo políticas para las áreas de operación, administración y ventas; para este caso específico el área administrativa – división de ingresos.
- B) Continuando en línea descendente, no se encuentra establecido el manual de procedimientos que pueda garantizar el cumplimiento de las políticas contables que debieron ser implementadas previamente, aunado esto a la aplicación inequívoca de las normas fiscales a nivel nacional y municipal, normas internacionales de información financiera (NIIF) y de reporte para esta área.

- C) Seguidamente se detecta que no se encuentra parametrizado el tráfico que debe seguir la documentación que soporta las operaciones de esta área (no existe diagrama de flujo).
- D) No existe una definición sobre los informes que deben presentar los diferentes departamentos que intervienen en el proceso, bien sean diarios, mensuales y anuales.
- E) Por último, no se estableció para el departamento contable un manual a través del cual se ilustren las diferentes contabilizaciones y rubros que deben ser afectados para registrar cada operación que genere un ingreso para la entidad.

Esto determina que la empresa C.D.A AGUAZUL S.A.S- ZOMAC adquiera seguridad razonable para el proceso del área de ingresos y su respectiva elaboración de la información financiera, transformándose en una herramienta fundamental para el seguimiento y control de todos los procedimientos ejecutados en el departamento del área contable, administrativa, cuyo objeto es obtener resultados óptimos, minimizando los posibles riesgos.

Este diseño de sistema de control interno para el área de ingresos, le permitirá a la compañía obtener resultados positivos en su gestión, evaluando el desempeño de sus divisiones administrativas y contables de la misma.

Las causas que llevan a realizar el planteamiento para establecer un sistema de control interno, surge a partir de las falencias y fallas que se vienen evidenciado y mencionado anteriormente, dada la falta de políticas, procedimientos, seguimiento y evaluación de los procesos que debieron ser implementados en el área de

ingresos, afectando así a la empresa y de cierta forma permitiendo que este expuesta a riesgos potenciales. La ausencia de un sistema de control interno genera deficiencia y poca efectividad en la ejecución de los procedimientos, los cuales se ejecutan por motivaciones propias de los funcionarios a cargo y no por el respectivo cumplimiento o aplicación de manuales previamente establecidos, lo que conlleva como resultado que la información contable no sea confiable, ya que no es oportuna, no se pueden tomar decisiones en el debido tiempo (no existe matriz de riesgos), falta de legitimidad en las operaciones contables y financieras y contabilización de partidas sin el detalle o evidencia suficiente.

Esta ausencia del sistema de control interno puede generar pérdidas económicas causadas por malos manejos del recurso financiero, pérdidas por no estar lo suficientemente salvaguardados (cajas fuertes o cofres de seguridad) o asegurado a través de empresas externas (compañías de seguros), tanto en valores, como en responsabilidades civiles del personal que interviene en el manejo de estos recursos.

## **1.2 Pregunta problema**

¿ Cuáles son los procedimientos y procesos que constituyen el sistema de control interno del área de ingresos para la compañía C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC?.

## **2. Justificación**

La justificación explica de forma oportuna el motivo por el qué y para qué se va a plasmar una investigación o un proyecto; por lo que la justificación de un proyecto

identifica y explica las diversas maneras de resolver un problema planteado, cuyo fin es generar un alcance o impacto en su entorno socioeconómico. (Reyes, 1986).

Surge la necesidad de diseñar un control interno para la empresa C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC dedicada a prestar el servicio de revisión técnico mecánica y emisiones contaminantes, debido a que, tratándose de una entidad establecida en una de las zonas más afectadas por el conflicto armado y, estando alcanzada por el Decreto 1650 de Octubre 9 de 2017, “ régimen de tributación de las nuevas sociedades que inicien actividades en las zonas más afectas por el conflicto armado – ZOMAC” , según el Art. 1.2.1.23.1.1 “ Empleo directo: es aquel que se genera cuando la sociedad beneficiaria del incentivo tributario, vincula personal a través de contratos laborales desde el 29 de diciembre de 2016 y hasta el 31 de diciembre de 2027 inclusive, en la cantidad indicada en el Anexo No.3 del presente decreto.” (Pública F. ), es decir, que obliga contratar personal de la región, por lo que es difícil tener una confiabilidad frente al manejo de las personas de la región que trabajan directamente en el área de ingresos logren dar un manejo ortodoxo a los dineros que manipulan en las cajas, por ende se hace preciso implantar un diseño de control interno.

El autor Chacón ha definido el control interno en diferentes ramas, una de ellas es que desde la perspectiva socioeconómica, “el diseño de un control interno permite optimizar los recursos, lograr una gestión financiera más eficiente y mitigar riesgos. Obteniendo un mayor control, para así evitar el jineteo de fondos , robos o asaltos, y/o cualquier otra conducta dolosa que pueda afectar sustancialmente las posesiones de la empresa.” (Chacón, 2022)

Según (Chacón, El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones , 2002) el control interno es: “ el cimiento sobre el cual yace la confiabilidad de un sistema contable. Una debilidad significativa del control interno o un sistema de control interno poco confiable representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. Por lo que, si un departamento no aplica los respectivos controles internos , puede presentar riesgo en sus operaciones y decisiones.”

Finalmente, el control interno es fundamental para la gestión en una entidad , al diseñarlo la administración del C.D.A AGUAL S.A.S – ZOMAC detectará las debilidades en el debido tiempo con el objeto de mejorarlos, así como las fortalezas que son claves para la toma de decisiones por parte de los accionistas.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Diseñar un sistema de control interno para el área de ingresos, el cuál será útil para los usuarios de la información.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Caracterizar el proceso de generación de ingresos y los riesgos de la empresa C.D.A Aguazul S.A.S - ZOMAC .
- Identificar marcos de referencia de mejores prácticas en sistemas de control de ingresos.
- Establecer procedimientos de controles adecuados para el sistema de control de ingresos de la empresa C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC.

#### **4. Diseño metodológico**

El diseño metodológico se encarga de organizar todos los procesos que se desarrollarán en la investigación, su meta es concluir satisfactoriamente la respuesta al planteamiento problema, definiendo las pruebas y técnicas de recolección de datos que se utilizarán para alcanzar los objetivos. (Másters, 2022).

Dicho esto, se desarrolló un método cualitativo, mediante el cual se recolectó la información necesaria para analizar y conocer el manejo de la entidad y los procesos en el área de ingresos, en las siguientes etapas:

##### **4.1 Ambiente o entorno**

El ambiente de control establece en una organización un entorno que permita y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto a la verificación de sus actividades. Esta etapa comprende la misión, visión, política y objetivos de calidad establecidos por la entidad.

###### **4.1.1 Misión**

El centro de diagnósticos C.D.A Aguazul realiza la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes para vehículos pesados, livianos y motos, de una manera profesional, ágil y oportuna, contribuyendo de esta forma a la disminución de la accidentalidad vial, la protección del medio ambiente y el mejoramiento de nuestra calidad de vida, cumpliendo la normatividad legal.

###### **4.1.2 Visión**

El centro de diagnóstico C.D.A Aguazul será reconocido como líder en la prestación del servicio de la revisión técnico mecánica y de emisiones

contaminantes obligatoria para vehículos pesados, livianos y motos, soportados en el uso de tecnología adecuada, buena atención al cliente , talento humano competente y confiabilidad en los resultados del ejercicio.

#### **4.1.3 Política Empresarial**

Estamos comprometidos en prestar un servicio de Revisión Técnico Mecánica y de Emisión de Contaminantes de forma amable y confiable que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, para lo cual contamos con personal capacitado y en formación continua, supervisión regular a nuestras actividades que aportan a la mejora continua de nuestros procesos y con equipos e infraestructura necesaria y adecuada que brinda confianza en los resultados de nuestras inspecciones.

#### **4.1.3 Objetivos de calidad**

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes;
- Garantizar servicios ágiles , veraces y oportunos;
- Mejorar continuamente nuestros procesos;
- Mantener en correcto estado de funcionamiento nuestros equipos e infraestructura;
- Contar con personal idóneo y capacitado;
- Confiabilidad en nuestras inspecciones y sus resultados.

Información tomada de, (CDA AGUAZUL SAS ZOMAC, 2019).

A partir de esto, se logra conocer cuál es el objeto y funcionamiento de la entidad para comprender y determinar si cumplen de manera eficaz y productiva su

misión, visión , políticas y objetivos de calidad; de lo contrario, detectar y prever los riesgos y fallas que se estén presentando en el corto , mediano y largo plazo.

#### **4.2 Evaluación de riesgos**

En esta etapa se evidencian los factores que pueden interferir en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad, identificándolos a través de una matriz DOFA general.

Todas las entidades sin importar su tamaño, estructura, naturaleza o industria enfrentan una variedad de riesgos a los que no son inherentes, provenientes de fuentes externas e internas que se deben administrar. Debido a que las condiciones económicas de la industria reglamentarias y de operación pertenecen a un mercado volátil , el C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC debe generar mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados al cambio. Por tal razón, decidí realizar una matriz DOFA del área de ingresos de la entidad.

Se relaciona a continuación:

Tabla 1. Matriz Dofa C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC

<p align="center"><b>Matriz DOFA C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC</b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal con ideas creativas y novedosas.</li> <li>-Buena comunicación de las áreas que integran la parte de ingresos.</li> <li>-Uso adecuado de las herramientas tecnológicas.</li> <li>-Capacidad de endeudamiento.</li> </ul>	<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procesos contables no documentados.</li> <li>-No se hacen arqueos de caja diariamente con el personal.</li> <li>-Falta implementación póliza de robos.</li> <li>-No se ejecutan las tareas de manera independiente del área contable como del área de ingresos.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aprobación de la Reforma del Código Nacional de Tránsito Terrestre de Colombia , que hace que la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes se hiciera obligatoria para vehículos particulares y motos, de manera anual, desde el momento de la matrícula del vehículo.</li> <li>-Aumento del ingreso por mayores servicios de inspección prestados.</li> <li>-Ser acobijados por el Decreto 1650 del 26 de Octubre del 2017 para el impuesto de renta al ser una ZOMAC.</li> <li>-Adecuada utilización de los recursos que se tienen abasteciendo la capacidad instalada con la que se cuenta.</li> </ul>	<p><b>Estrategias FO</b></p> <p>Hacer partícipes a todo el personal de la compañía, para el crecimiento y posicionamiento de la empresa, que permitan expandir el mercado mediante ideas novedosas y creativas.</p>	<p><b>Estrategias DO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseñar un control interno para el área de ingresos, con el fin de establecer funciones y procesos que vayan acorde con las políticas y objetivos de calidad de la empresa.</li> <li>-Implementar controles permanentes para la capacidad de endeudamiento y liquidez.</li> </ul>
<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Demanda de mano de obra altamente calificada o especializada.</li> <li>-Modificación del marco regulatorio.</li> <li>-Los requerimientos de Icontec establecidos en la norma técnica tienen un alto costo, cuentan con un corto plazo de implementación para adquirir la certificación.</li> <li>-Auditorias por parte de la Organismo Nacional de Acreditación de Colombia-ONAC.</li> </ul>	<p><b>Estrategias FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitar constantemente a los empleados con el objeto de mantenerlos actualizados frente a la normatividad de cumplimiento legal.</li> <li>-Realizar cronogramas para la ejecución y cumplimiento del reglamento a la hora de ser auditados por la ONAC.</li> </ul>	<p><b>Estrategias DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer perfiles de cargos con el fin de contratar al personal más calificado y adecuado.</li> <li>-Documentar los procesos contables, con el fin de implementar controles que eviten posibles fraudes y/o robos.</li> </ul>

Elaboración Propia. Lina Miranda , (2022)

Se entiende por riesgo “la causa probable de que la compañía no logre cumplir con sus objetivos organizacionales en un determinado periodo de tiempo, es por esto que la organización debe prever , conocer y abordar los mismo que los que se enfrentan” (López, 2018),es decir que la entidad debe establecer mecanismos que identifiquen , analicen y disminuyan los correspondientes con el fin de mitigar los riesgos.

## 5. Marco teórico

En este capítulo es fundamental comprender los conceptos, beneficios y limitantes, con el objeto de diseñar un control interno para el área de ingresos en la empresa C.D.A AGUAZUL S.A.S - ZOMAC . Teniendo en cuenta los procedimientos que se van a llevar a cabo acorde a las necesidades de dicho sector, contribuyendo a que la entidad cumpla sus propósitos.

Mejía, (2006) En su libro “ Gerencia de procesos para el control interno” define el **control interno** como un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y demás personal del ente, donde se busca proveer seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la organización.

Según , (Arguello, 1976) “La auditoría se originó en la práctica de la contabilidad; la cual desde los inicios de la sociedad se encarga de desarrollar un sistema de información en el que se realiza una acumulación y registro ordenado de datos acerca de factores productivos en los que existe interés, con la intención de clasificarlos en cuentas que los representen así: derechos (activos), obligaciones (pasivo y patrimonio), entradas (ingresos) y salidas (egresos), para tener

conocimiento acerca del valor de éstos y con base en dicho conocimiento poder tomar decisiones.”

Para, (Holmes, 1987) el **control interno** es una función por parte de la gerencia que tiene como objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Además, éste debe cuidar, proteger, resguardar y asegurar los recursos del ente.

El autor (Donnell, 1990) señala que, el **control interno** es de vital importancia ya que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que determinen y analicen las causas que puedan originar cierta desviación y que estas no vuelvan a presentarse en el futuro. Por lo que tiene dos teorías:

- Teoría de control interno de la Agencia: Mecanismos de control interno como lo pueden ser: supervisión , regulación , vigilancia, control de gerencia y auto-control. Aplicándolo desde una perspectiva interdisciplinaria y sistemática.
- Teoría de control interno de la Contingencia: Requiere de la adaptación del tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente.

En consecuencia, se evidencia que con el devenir del tiempo ha sido fundamental para las entidades contar con un sistema de control interno, puesto que este permite el buen funcionamiento y manejo en una organización para lograr los objetivos, mediante la eficacia y eficiencia en sus operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento respectivo de las Leyes y normas aplicables. Así mismo, la gerencia de la entidad debe desempeñar una buena

administración para que la información financiera contable presentable sea fiable a la hora de tomar decisiones , cuyo beneficio sea el más acertado para el rendimiento de la empresa.

## **6. Marco Conceptual**

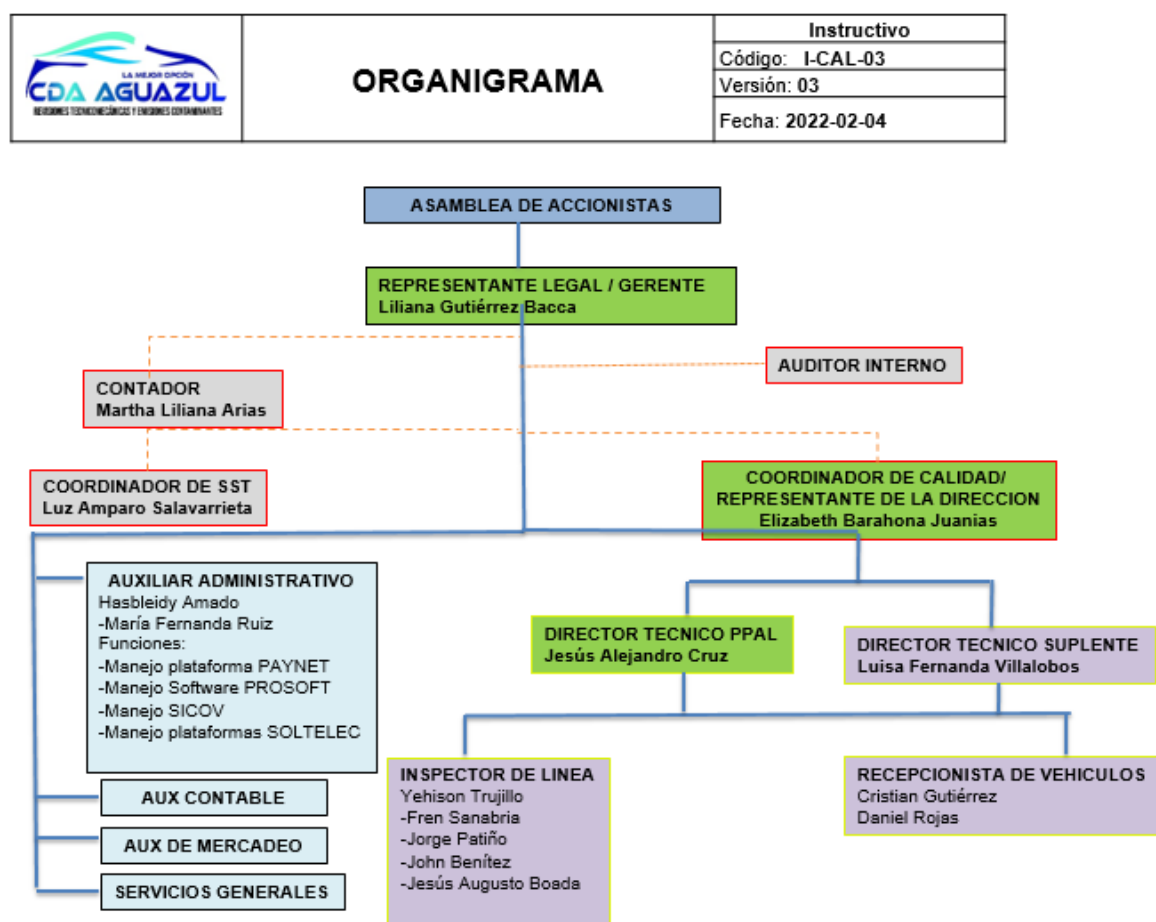
### **6.1 Organigrama**

Un organigrama, es un documento mediante el cual se establece de manera clara y precisa los roles de cada uno de los integrantes del equipo, de modo que refleje las funciones de cada uno, es decir, quién es el encargado de solucionar problemas, realizar tareas o gestionar actividades y cómo está estructurado el flujo de trabajo.

Por consiguiente, al tratarse de una Pyme es decir “un grupo de empresa pequeña y mediana con activos totales superiores a 500 SMMLV y hasta 30.000 SMMLV” (Rafael Espinosa, 2011) , su organigrama y personal son más reducidos por lo que se debe delegar las funciones a cada uno de ellos de manera eficiente y que los mismos sean los encargados a tratar de un área en específico , para que no haya alteraciones dentro los ingresos y/o contabilidad.

A continuación , el organigrama de la empresa CDA Aguazul S.A.S – ZOMAC (Véase imagen 1).

Imagen 1. Organigrama CDA Aguazul



Elaboración propia. Lina Miranda ,( 2022)

El organigrama del CDA Aguazul , funciona de la siguiente manera:

- Primeramente, encontramos la Asamblea de Accionistas conformada por siete (7) personas naturales y dos (2) jurídicas las cuales tienen un total de 5.000 acciones y cada uno cuenta con un porcentaje significativo de participación acorde al total de su No. De acciones inscritas;
- Seguidamente, los cargos señalados de verde son pertenecientes a la alta dirección;

- Luego, los indicados en color morado hacen parte al área operativa;
- Por último, los de azul son encargados de todo lo que hace referencia al área administrativa.








El entendimiento de la funcionalidad de un organigrama es de vital importancia, al tratarse de una ZOMAC PYME, puesto que la ejecución de las labores no puede desarrollarse por una misma persona en diferentes áreas, ya que como se ha mencionado anteriormente existiría riesgo en la alteración de los ingresos, robos, y no habría fidelidad en el manejo de la información financiera.

## **6.2 Flujograma**

Según el autor Mogensen, un flujograma o diagrama de flujo, es una composición de símbolos que expresan acciones concretas que realiza el trabajador, cuyo objeto es obtener una visión certera y comprensible del flujo de operaciones implicada. Así mismo, afirma que: “ la persona que hace el trabajo sabe mucho más que nadie sobre la mejor manera de hacer ese trabajo y , por lo tanto, es la persona más adecuada para mejorarlo.” (Mogense, 2013).

Para facilitar el entendimiento y análisis del proceso, el diagrama utiliza una serie de símbolos para representar las acciones y momentos del proceso. En general, se puede decir que los símbolos de inicio o fin del proceso y de toma de decisiones son los más utilizados. A continuación el significado de cada uno:

Imagen 2. Símbolos del diagrama de flujo

	Indica el inicio o fin de un proceso
	Indica cada actividad que necesita ser ejecutada
	Indica un punto de toma de decisión
	Indica la dirección de flujo
	Indica los documentos utilizados en el proceso
	Indica una espera
	Indica que el flujograma continua a partir de ese punto en otro círculo, con la misma letra o número, que aparece en su interior

Fuente. (Meire, 2018)

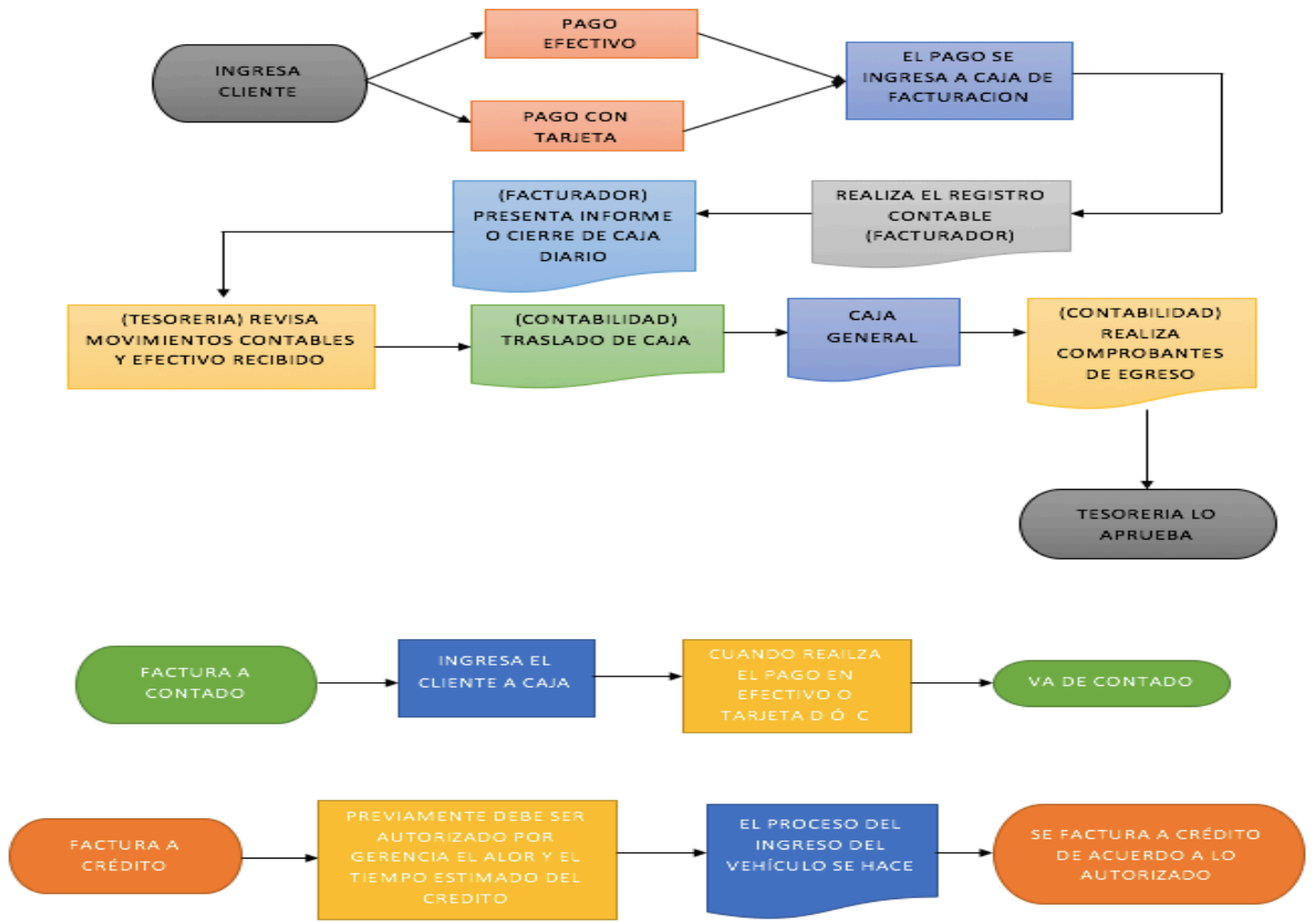
A continuación, se relacionan los flujogramas de la empresa C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC del área de tesorería y contabilidad ( Véase imagen 3, imagen 4 e imagen 5).

### 6.2.1 Flujograma área de tesorería y contabilidad

El área de tesorería y contabilidad incluye todas aquellas actividades que tratan sobre el rendimiento y distribución de los recursos del C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC.

A continuación, se describe el proceso que realiza el área de tesorería y contabilidad :

Imagen 3. Flujograma área de tesorería y contabilidad



Elaboración propia. Lina Miranda, (2022)

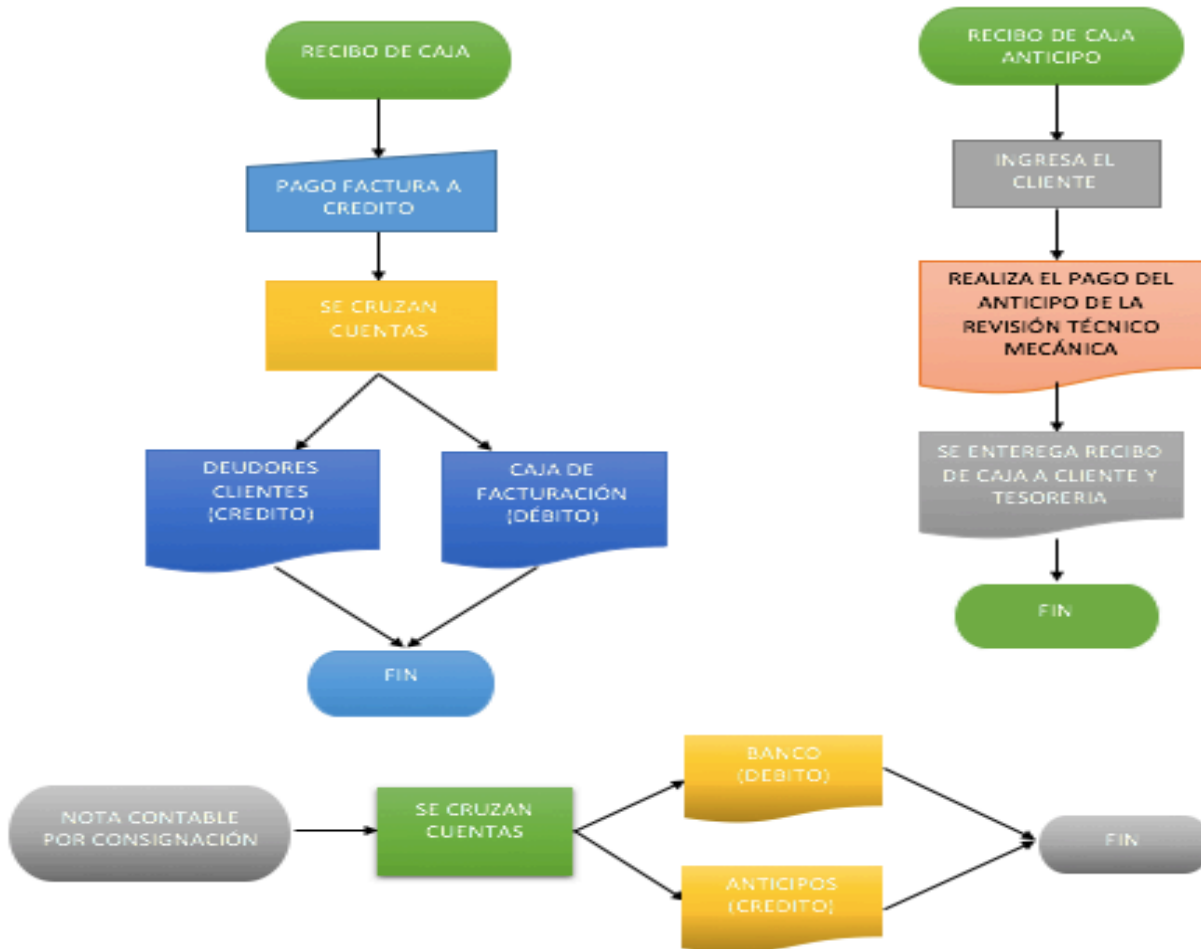
El proceso inicia con el ingreso del cliente al C.D.A Aguazul, éste procede a realizar el pago de la revisión técnico mecánica ya sea con efectivo o tarjeta. El pago se ingresa a caja de facturación donde el encargado, es decir, el facturador, realiza el registro contable y él mismo presenta un informe o cierre de caja diario. Seguidamente, el área de tesorería es quien revisa los movimientos contables y el efectivo que se haya recibido durante la jornada. Luego, el área de contabilidad realiza el traslado de caja ( ingresos diarios) a la caja general y allí mismo realizan los comprobantes y tesorería los aprueba.

Después de la aprobación, se generan dos tipos de factura esto dependiendo del cliente que va a tomar la prestación del servicio:

1. *Factura de contado*: Ingresar el cliente a caja, realiza el pago de contado (es decir en su totalidad) lo puede realizar en efectivo directamente con la cajera, solo se recibe moneda nacional. Para el pago con tarjeta se usa el dispositivo electrónico llamado datáfono, el cual está entrelazado con la cuenta autorizada a recibir dichos pagos, constancia de estas transacciones son los voucher que arroja el mismo dispositivo; los clientes que realicen los pagos con tarjeta crédito deben firmar la tirilla correspondiente a la transacción.
2. *Factura de crédito*: El gerente es quien autoriza este tipo de facturas y determina el valor a pagar y el tiempo estimado del crédito, posterior de la aprobación de la factura de crédito se da ingreso al vehículo al que se le va a realizar la tecno mecánica y se entrega su factura acorde a lo autorizado.

En seguida, se realizan los recibos de caja:

Imagen 4. Flujo de tesorería y contabilidad



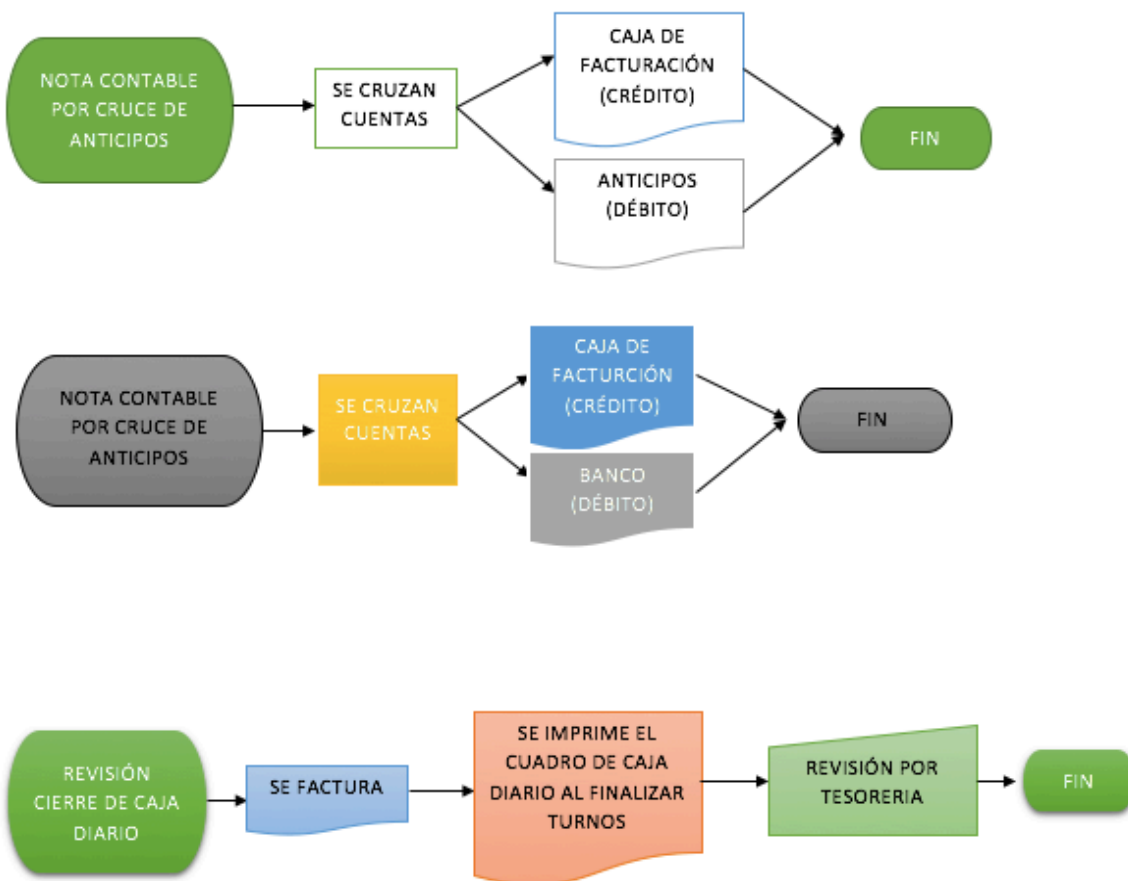
Elaboración propia. Lina Miranda, (2022)

Los recibos de caja se realizan para dar ingreso a cualquier dinero recibido como anticipo o como pago de cartera, puesto que hay clientes que requieren hacer el pago de manera anticipada y se causa por una cuenta de anticipo dejando como saldo en crédito a favor del cliente y cruzando al débito la caja para dar debido ingreso al dinero recibido. Se hace entrega de un recibo de caja al cliente como

soporte al momento de recibir la prestación del servicio y esté debe ser entregado al facturador, quien realiza ese anticipo por medio de una nota contable; la cual debe hacer cruce de las cuentas del recibo de caja con el anticipo.

Por último, se realizan las respectivas notas acorde a los recibos de caja anticipados y se hace la revisión del cierre de la caja diario:

Imagen 5. Flujoograma de tesorería y contabilidad



Elaboración propia. Lina Miranda, (2022)

Las notas contables, se hacen en el momento que la caja se ve afectada, es decir, traslados, descuentos, pagos por medios de transferencia y cruces de anticipos,

con el fin de realizar en tiempo real los movimientos y flujos de efectivo que hay en la caja principal. Para finalizar, se realiza un cierre de caja, el cual se ejecuta de manera diaria una vez terminadas las ventas.

## **7. Diseño de control interno**

### **7.1. Definición de control interno**

El diseño de un sistema de control interno influye en la naturaleza o razón de ser de cada entidad. Por lo que éste se define: “ el sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.” (Will, 1997) , esto quiere decir que, se trata de un sistema diseñado al interior de la empresa que conste de un plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para el cumplimiento de los objetivos del negocio de modo efectivo y eficiente.

#### **7.1.2 Control interno del ciclo de ingresos**

El ciclo de ingresos de una empresa incluye “ todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos o servicios.” (Rodrigo, 2019). Esté, es el camino para garantizar la estabilidad del negocio frente a su liquidez financiera; además que entender el funcionamiento y manejo del ciclo de ingresos permite hacer proyecciones claras para un mejor aprovechamiento de las oportunidades que se presenten en el mercado.

A continuación se relaciona el ciclo:

Imagen 6. Ciclo de tesorería con otros ciclos



Fuente. Rojas Patricia, (2020)

El ciclo inicia con el reconocimiento de las necesidades de efectivo, incluyendo la distribución del efectivo disponible a las operaciones corrientes y demás usos, y se terminan con el ingreso de la información financiera a la base de datos acorde que maneje la entidad. Cabe resaltar que, dentro de este ciclo se incluye la toma de pedidos de los clientes, la prestación del servicio y la administración y el cobro de la cartera de los clientes. Finalmente, los ingresos de caja se enlazan con el ciclo de tesorería.

### 7.1.3 Evaluación de riesgos

Se define el riesgo de control “ en evaluar y gestionar, con la ayuda de derivados financieros y mecanismos el grado de exposición de la empresa en diferentes fuentes de riesgos” (Grinblatt, 2022). Es decir que, en una entidad es fundamental identificar, analizar y administrar los riesgos relevantes que se puedan presentar en función de su operación; con el fin de prever y establecer mecanismos que contribuyan a la mejora del mismo.

Para el autor Rodrigo Gaitán dependiendo del tipo y tamaño de una organización, se pueden distinguir dos tipos de riesgos (Gaitan, 2007):

1. Riesgo inherente: Hace referencia a las actividades propias de la organización, o sea, las que por sí mismas pueden ocasionar conflictos e incidir en la posibilidad de continuar con la hipótesis del negocio en marcha.
2. Riesgo de control: Son las alteraciones organizacionales que pueden sucederse por efectos del funcionamiento del sistema interno.

Con lo anterior, para la identificación de riesgos en el departamento del área de ingresos del C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC se establecen algunos de los riesgos probables de ocurrencia, entre los que están:

- Riesgo operativo: Fallas e insuficiencias en procesos y personas, riesgo de cumplimiento, responsabilidades, autoridades y motivación.
- Riesgos de factores externos: Se originan por la competencia y cambios en el mercado y expectativas de los clientes.
- Riesgos de financiación: Se relacionan con las deficiencias en el manejo de los recursos y flujo de efectivo.

A continuación se establece la probabilidad que ocurra el riesgo teniendo en cuenta:

*Tabla 2. Probabilidad de ocurrencia de riesgo*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Descripción</b>
5	NUNCA	Puede ocurrir solo bajo circunstancias excepcionales.
4	CASI NUNCA	Puede ocurrir.
3	A VECES	Puede ocurrir algunas veces.
2	CASI SIEMPRE	Hay probabilidad de que ocurra en la mayoría de las circunstancias.
1	SIEMPRE	La posibilidad de ocurrencia se da en todas las circunstancias.

Con el fin de poder hallar un impacto del riesgo y así establecer el nivel de riesgo para evidenciar en cuales el C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC debe enfocar sus controles, se basan en:

Tabla 3. Nivel o exposición del riesgo

<b>Riesgo</b>	<b>Descripción</b>
Bajo	Menores efectos que pueden ser fácilmente remediados, se administran con procedimientos rutinarios y no requieren de ninguna acción.
Moderado	Riesgo Moderado , ACEPTABLE. Debe ser administrado con procesos normales de control.
Medio	Riesgo, ACEPTABLE. Debe ser administrado con procesos periódicos de control.
Alto	Riesgo, ALTO. Requiere atención inmediata de la gerencia, planeación de la organización, implementados y reportados a los jefes de área.
Muy Alto	Riesgo, EXTREMO. Acción inmediata, planes de organización y ser reportados a la gerencia.

Elaboración Propia. Lina Miranda, (2022)

Considerando los parámetros mencionados anteriormente, se establece una matriz de riesgo para identificar y analizar el riesgo en cada proceso y evaluar el componente crítico del control interno.

Tabla 4. Evaluación de riesgos

No.	Descripción Riesgo	Tipo de Riesgo	Frecuencia	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo
1	Falta de capacitación del personal.	Riesgo Operativo	CASI SIEMPRE	4	Medio	3	Moderado
2	Deficiente desempeño laboral a la inadecuada segregación de funciones.	Riesgo Operativo	SIEMPRE	5	Alto	4	Alto
3	Falta de comunicación en las diferentes áreas.	Riesgo Operativo	CASI SIEMPRE	4	Alto	4	Medio
4	Contrato inadecuado del personal.	Riesgo de factores externos	A VECES	3	Alto	4	Moderado
5	Falta de comprobación de recibos de caja menor.	Riesgo de factores externos	SIEMPRE	5	Medio	3	Medio
6	Modificación de recibos de caja y comprobantes de egreso.	Riesgo Operativo	A VECES	3	Medio	3	Moderado
7	Retardo en la generación de facturas crédito.	Riesgo Operativo	CASI SIEMPRE	4	Alto	4	Medio
8	Jineteo de caja menor y caja general.	Riesgo Operativo	CASI NUNCA	2	Muy Alto	5	Moderado
9	Falsificación de firmas para autorizar las facturas crédito.	Riesgo Operativo	A VECES	3	Muy Alto	5	Medio
10	Falta de legalización en los anticipos.	Riesgo de factores externos	A VECES	3	Alto	4	Moderado
11	Diferencias de saldos ingresos y contabilidad.	Riesgo Operativo	A VECES	3	Medio	3	Moderado

Elaboración propia. Lina Miranda, (2022)

Con base en lo anterior, se evidencia la falta de diseño de control interno por lo que se propone lo siguiente:

- El Área de Recursos Humanos, será la encargada primordialmente de que al momento de contratar personal deben registrarse por el Art. 1.2.1.23.1.1 empleo directo, por ser una entidad zomac. Por lo que es importante verificar que la mayoría del personal que opere dentro del C.D.A Aguazul S.A.S sea acobijado bajo esta norma, mediante la revisión estricta y confiable de sus hojas de vidas validando primordialmente que vivan dentro de las zonas más afectadas por el conflicto armado como lo estipula la ley . Así mismo, que el personal sea capacitado constantemente, que conozca y entienda la filosofía y las operaciones de la entidad para la que trabaja;

realizar un seguimiento constante del desempeño del trabajador para que se minorice el riesgo de fallas dentro de sus actividades de operación.

- Para la elaboración de las facturas, es importante resaltar que en primer lugar el proceso de facturación en el año vigente 2022 se ejecuta de manera electrónica, esto por disposición del Departamento de Impuestos y Aduanas Nacional – DIAN. Esto quiere decir que el cliente que cancela la prestación del servicio tiene todo el derecho de recibir la factura legal correspondiente, con esto se da cumplimiento a lo establecido en la ley. Del mismo modo, al llevar un mejor control en la elaboración de las facturas se puede realizar una prueba de recorrido, en donde se evidencie los datos del emisor , datos del receptor, detalle de productos, datos de referencia, valor a pagar y número de factura; esto con el propósito de validar que no haya saltos consecutivos en las facturas de venta y que los ingresos recibidos sean fiables con la información financiera.
- Efectuar arqueos sorpresivos y cierres de caja que incluyan: consecutivos de facturación, valores de ventas enfrentados y cuadrados frente a los diferentes medios de pago que aplicaron durante cada día de operación.
- Los recibos de caja y comprobantes de egreso deben tener la fecha de elaboración, concepto, tercero y la firma de la persona por quien los realizo; el encargado del área de tesorería de manera quincenal o mensual puede hacer un voucheo sorpresivo para validar que los soportes crucen con lo que se está llevando en contabilidad; esto con el propósito de llevar un

mejor manejo del efectivo y que no hayan alternaciones dentro de la información financiera.

- Realizar un backup diario del movimiento de ingresos, haciendo énfasis en los pagos que se realizan con tarjeta crédito; conciliando lo que ingreso a contabilidad frente a las copias del voucher, para que a final de mes se haga la respectiva conciliación bancaria y sea más eficiente el trabajo.
- Establecer un reglamento donde el personal de caja no sea el mismo encargado de llevar la contabilidad, para evitar alteraciones en los ingresos y en las firmas autorizadas.
- Llevar un mejor manejo cuando los pagos se hacen por anticipado, validar la legalización del mismo solicitando los saldos de contabilidad y clientes a corte de mes para verificar que la información de facturas y pagos sea fiable.

Para los flujogramas del área de tesorería y contabilidad, se evidencia la existencia de deficiencias que tienen resultados negativos para la entidad, afectando la efectividad para la prevención de mitigar los riesgos. Para minimizar los riesgos se establece:

- Presencia de personal capacitado a la hora de realizar los procedimientos contables ( legalizaciones de gastos, documentar con soportes las transacciones, y verificar que todo este firmado por el gerente).
- Evitar el cambio constante del personal entre áreas responsables del control de las operaciones.

- Llevar un mayor control entre la existencia de relaciones de familiaridad sin control, es decir la existencia de familiares o muy estrechas relaciones entre empleados, empleadores y los puestos de control.
- Contabilizar las partidas con el detalle y evidencia suficiente para mayor entendimiento y control en la toma de decisiones.

## CONCLUSIÓN

Para una entidad el control interno es una herramienta fundamental para su funcionamiento operativo. Su diseño debe ir acorde a los objetivos y metas previstos por la organización; sin importar el tamaño de la empresa, sino que se acomode a sus necesidades.

Con lo anterior, surge la necesidad de diseñar un sistema de control interno para el área de ingresos permitiendo que la empresa evidenciará y analizará el estado actual de sus riesgos y fallas en el desarrollo de sus actividades. Mediante la evaluación de riesgos y actividades de control, se logró identificar los principales peligros presentes en el área de ingresos del C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC y como los controles son importantes para mitigar y evitar el riesgo; haciendo hincapié en que el riesgo más alto es el operativo, lo que corrobora un diseño de control adecuado.

Esté, permitió establecer las características de manera oportuna, exacta, accesible y apropiada. Además de mantener una comunicación eficiente con los empleadores de la entidad, para el crecimiento oportuno y eficiente de la entidad.

Finalmente, el diseño del control interno en el área de ingresos para el C.D.A Aguazul S.A.S – ZOMAC ejecutado dentro de la práctica empresarial, fue dado a la organización con la recomendación de implementarlo.

## GLOSARIO

**CONTROL INTERNO:** Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros , procedimientos y métodos que ejecutan las autoridades y el personal a cargo, con el objeto de prever posibles riesgos que afecten a una entidad.

**INGRESO:** Valor bruto que una empresa obtiene en un periodo de tiempo determinado, que puede ser un mes o un año. Puede ser la estimación de todas las ventas de bienes y servicios realizadas en un periodo de tiempo.

**CICLO DE INGRESOS:** Incluye aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo , con los clientes , sus productos o servicios.

**DIAGRAMA DE FLUJO O FLUJOGRAMA:** Herramienta utilizada para figurar la secuencia de actividades de un proceso.

**ORGANIGRAMA:** Es un esquema gráfico de la estructura de una entidad, en el cual se representa las relaciones entre las diferentes partes y sus funciones , reflejando la jerarquía y competencias de la misma.

**SALVAGUARDAR:** Defender, amparar y/o proteger. Medidas que se pueden tomar cuando se detecta una amenaza contra el cumplimiento de uno o varios de los principios éticos, los cuales tiene como objeto reducir o eliminar dicha amenaza.

## Bibliografía

- Chivenato. (2004 ). *El contro interno y su influencia en la gestión administrativa* . Revista científica, dominio de las ciencias .
- Pública, M. d. (2016). *Ley 1816 de 2016* . Función Publica .
- Colombia, G. (2017). *Decreto 1650 de 2017*. Función Pública gov.
- Reyes, S. (1986). *Justificación e importancia de la investigación*.
- Chacón. (2002). *El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones* .
- Arguello. (1976). *La auditoria , origen y evolución* .
- Holmes. (1987). *Teoría del control interno* .
- Donnell, k. y. (1990). *Control interno y gestión administrativa*.
- Mogense, A. H. (2013). *Common Sense Applied to Motion and Time Study* .
- TOOLS, I. (2015 ). *Norma ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad* .
- Meire. (2018). *Diagrama de Flujo de Proceso* .
- Másters, T. y. (2022). *¿ Como hacer el diseño metológico de una tesis?*
- CDA AGUAZUL SAS ZOMAC. (2019). *REVISIONES TECNICO MECANICAS Y EMISIONES CONTAMINANTES* .
- Pública, F. (s.f.). *Decreto 1650 de 2017* . Bogotá: Gestor normativo, norma.
- Actualícese. (2017). *Sistema de control interno ¿ Cómo se debe diseñar?*
- Auditól. (2021). *¿ que es el riesgo de control?*
- Rodrigo, E. G. (2019). *Establecimiento de sistemas de control interno* .
- Rafael Espinosa, R. C. (2011). *Sistemas Contables, Fiscales en las sociedades de producción rural, sociedades unipersonales, fuentes de financiamiento y PYMES* .
- Will, M. G. (1997). *Sistemas y procedimientos contables* . Caracas.
- Grinblatt. (2022). *Gestión de riesgos* .
- Chacón. (2002). *El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones* .
- Chacón. (2022). *El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones*. Fulldocs.
- López, S. C. (2018). *El concepto de riesgo*.
- Gaitan, R. (2007). *Administración o gestión de riesgos* . ECOE Ediciones .