



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA
DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA
CONTABLE DE LA EMPRESA MANTELECTRONIC S.A.**

**TUTOR
MSC, PAULA RAMIREZ PEREZ**

**AUTOR
KAROLIN ROSALIA ROBALINO SOLEDISPA**

2022

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA MANTELECTRONIC S.A.		
AUTOR/ES: KAROLIN ROSALIA ROBALINO SOLEDISPA	REVISORES O TUTORES: MSC, PAULA RAMIREZ PEREZ	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	Grado obtenido: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 101	
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración		
PALABRAS CLAVE: Modelo COSO, Sistema de control interno, Manual de funciones, Método deductivo		
<p>RESUMEN: El presente estudio objetivo de la presente investigación se orientó al diseño de un sistema de control interno sustentado en el modelo COSO, para el departamento de contabilidad de la empresa MANTELECTRONIC S.A. Se emplearon en el mismo los métodos inductivos – deductivo y analítico, a partir de los cuales se estudió de la situación administrativa actual del área. El tipo de investigación de este trabajo se considera descriptivo y transversal, con enfoque cualitativo, de campo y documental. El diagnóstico pudo realizarse mediante la aplicación del análisis documental y el diseño de una entrevista a un experto en el tema y de un cuestionario adaptado según el modelo COSO, aplicado a los trabajadores que conformaron la muestra, identificando así los aspectos críticos existentes que condujeron al diseño de la propuesta.</p> <p>Los principales hallazgos a partir de la encuesta fueron la inexistencia de un manual de funciones y procedimientos; no están actualizadas las normativas de control; no son adecuadamente identificados los riesgos en la actividad y no existen indicadores para controlar los procesos, entre otros. La entrevista al experto corroboró aspectos de importancia como la necesidad de la supervisión y el establecimiento del control interno para garantizar cumplir con los objetivos y la eficiencia operacional, destacando que el mismo es un mecanismo imprescindible para disminuir los riesgos y de gran utilidad. Como parte de la propuesta fueron determinadas un total de 20 acciones, fundamentalmente orientadas cumplir con los componentes que establece el modelo COSO.</p>		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Robalino Soledispa Karolin Rosalia	Teléfono: 0998309366	E-mail: krobalinos@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	<p>Mgr. Oscar Machado Alvarez, Decano Teléfono: 042-596500 Ext 201 E-mail: correo institucional</p> <p>Mgr. José Roberto Bastidas Romero, Director de Carrera Teléfono: 042-596500 Ext 272 E-mail: jbastidasr@ulvr.ec</p>	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

Diseño sistema control interno

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	5%	1%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
2	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
3	documentop.com Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	dspace.espoch.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	1library.co Fuente de Internet	<1%
9	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%

Firma: 

MSC, PAULA RAMIREZ PEREZ
C.C.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante Karolin Rosalia Robalino Soledispa, declara bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Diseño De Un Sistema De Control Interno Para El Área Contable De La Empresa Mantelectronic S.A., corresponde totalmente a el suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

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

Autor

Firma: 

Karolin Rosalia Robalino Soledispa

C.I. 0929809234

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Diseño De Un Sistema De Control Interno Para El Área Contable De La Empresa Mantelectronic S.A, 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: Diseño de un sistema de control interno para el área contable de la empresa mantelectronic S.A, presentado por los estudiantes Karolin Rosalia Robalino Soledispa como requisito previo, para optar al Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



MSC, PAULA RAMIREZ PEREZ
C.C.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mis padres, esposo e hija, gracias por enseñarme a ser constante y disciplinada en cada una de las cosas que me he propuesto a lo largo de mi vida. A los docentes que de manera desinteresada supieron compartirnos sus conocimientos. Y a todas las personas que de una u otra forma me ayudaron en la realización de este proyecto.

Karolin Robalino Soledispa

DEDICATORIA

A Dios, mis padres, esposo e hija, por haberme inculcado buenos valores y ser una persona de bien. Por motivarme a continuar y que no hay límites cuando existen las ganas de superarse; a tener amor por lo que se hace y jamás rendirse.

Les dedico mis triunfos porque siempre han estado conmigo y este trabajo lo es para Uds.

Karolin Robalino Soledispa

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1 Tema.....	4
1.2 Planteamiento del Problema	4
1.3 Formulación del Problema.....	8
1.4 Sistematización del Problema.....	8
1.5 Objetivo General.....	8
1.6 Objetivos Específicos	8
1.7 Justificación del estudio.....	9
1.8 Delimitación del Problema	12
1.9 Idea a defender.....	13
1.10 Línea de investigación institucional/facultad	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes de la investigación.....	14
2.2 Marco teórico referencial – conceptual	17
2.2.1 Teorías de control interno	17
2.2.2 Definiciones de control interno	19
2.2.3 Objetivos del control interno.....	20
2.2.4 Principios del control interno	21
2.2.5 Clasificación del control interno	23
2.2.6 Tipos de riesgo del control interno.....	24

2.2.7	Breve referencia a las características y evolución de la metodología de control interno según el informe COSO.....	25
2.2.8	Componentes de control interno según la metodología COSO III.....	33
2.2.9	El vínculo entre control y empresa.....	36
2.2.10	Marco Legal	36
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		39
3.1	Metodología.....	39
3.1.1	Métodos Inductivo y deductivo.....	39
3.1.2	Método Analítico.....	40
3.2	Tipo de investigación.....	41
3.2.1.	Investigación transversal y descriptiva	41
3.3	Enfoque de la investigación.....	41
3.4	Instrumentos de investigación utilizados.....	42
3.4.1	Análisis documental	42
3.4.2	Entrevista.....	43
3.4.3	Encuesta	44
3.5	Población y muestra.....	44
3.5.1	Población.....	44
3.5.2	Muestra.....	45
3.6	Análisis de resultados	46
3.6.1	Levantamiento de información y análisis situacional de la empresa MANTELECTRONIC S.A.....	46
3.6.2	Análisis DAFO.....	48
3.6.3	Evaluación del control interno del área contable de la empresa MANTELECTRONIC S.A.....	52
3.6.4	Resultados derivados de la aplicación del cuestionario	53
3.6.5	Resultados de la entrevista sobre control interno realizada al experto	60
3.7	Resumen de principales resultados y diagnóstico del área contable de la empresa ..	64
CAPÍTULO IV PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA MANTELECTRONIC S.A.....		66
4.1	Aspectos a considerar para la implementación del sistema de control interno	66
4.2	Elementos de un sistema de control interno	66
4.3	Actores del Sistema	67
4.3.1	Actores Internos	67

4.3.2	Actores externos.....	67
4.4	Política del sistema de control interno.....	67
4.5	Objetivos del sistema de control interno del área contable	68
4.6	Alcance del sistema de control interno.....	68
4.7	Visión Estratégica para el área contable de la empresa a partir del control interno..	68
4.8	Objetivo Estratégico del sistema de control interno	69
4.9	Propuesta de acciones como parte del sistema	69
CONCLUSIONES		78
RECOMENDACIONES		80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		81
ANEXOS.....		86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Componentes y principios de control interno de acuerdo a la metodología COSO III	31
Tabla 2. Comparativa entre objetivos y ventajas observadas entre el modelo COSO 1992 y el modelo COSO 2013.	33
Tabla 3. Muestra utilizada para el estudio.....	45
Tabla 4. Matriz DAFO	50
Tabla 5. Opciones de respuesta a las preguntas del cuestionario de autoevaluación de control interno.....	52
Tabla 6. Escala de ponderación y calificación de la evaluación del Control Interno	53
Tabla 7. Cuestionario aplicado a los profesionales del área. Componente Ambiente de Control	54
Tabla 8. Parámetros para evaluar nivel de riesgo y confianza	55
Tabla 9. Acciones encaminadas al ambiente de control.....	69
Tabla 10. Acciones encaminadas a la gestión y prevención de riesgos	71
Tabla 11. Posibles escalas a utilizar al evaluar los riesgos	73
Tabla 12. Escala de valores del impacto y probabilidad del riesgo	73
Tabla 13. Matriz propuesta para valorar impacto y probabilidad del riesgo.....	74
Tabla 14. Acciones encaminadas a las actividades de control.....	74
Tabla 15. Acciones encaminadas a la información y comunicación.....	75
Tabla 16. Acciones encaminadas a la supervisión y el monitoreo Acciones encaminadas a la supervisión y el monitoreo	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas.....	7
Figura 2. Estructura COSO I.....	28
Figura 3. Estructura COSO II.....	29
Figura 4. Estructura COSO III	30

RESUMEN

El presente estudio objetivo de la presente investigación se orientó al diseño de un sistema de control interno sustentado en el modelo COSO, para el departamento de contabilidad de la empresa MANTELECTRONIC S.A. Se emplearon en el mismo los métodos inductivos – deductivo y analítico, a partir de los cuales se estudió de la situación administrativa actual del área. El tipo de investigación de este trabajo se considera descriptivo y transversal, con enfoque cualitativo, de campo y documental. El diagnóstico pudo realizarse mediante la aplicación del análisis documental y el diseño de una entrevista a un experto en el tema y de un cuestionario adaptado según el modelo COSO, aplicado a los trabajadores que conformaron la muestra, identificando así los aspectos críticos existentes que condujeron al diseño de la propuesta.

Los principales hallazgos a partir de la encuesta fueron la inexistencia de un manual de funciones y procedimientos; no están actualizadas las normativas de control; no son adecuadamente identificados los riesgos en la actividad y no existen indicadores para controlar los procesos, entre otros. La entrevista al experto corroboró aspectos de importancia como la necesidad de la supervisión y el establecimiento del control interno para garantizar cumplir con los objetivos y la eficiencia operacional, destacando que el mismo es un mecanismo imprescindible para disminuir los riesgos y de gran utilidad. Como parte de la propuesta fueron determinadas un total de 20 acciones, fundamentalmente orientadas cumplir con los componentes que establece el modelo COSO.

INTRODUCCIÓN

El control interno constituye hoy día una herramienta cuyo uso en las organizaciones es uno de los pilares fundamentales, dado que posibilita la observación de la eficacia y eficiencia de las actividades que estas realizan, así como cuán confiables sean los mecanismos para el registro de los procedimientos, el acatamiento de normativas, legislaciones y otras disposiciones legales implementadas en los procesos empresariales (Santillana, 2015).

Al constituir una herramienta de dirección aplicable a cualquier tipo de organización, el control interno permite obtener la mejor lectura de la empresa para alcanzar los objetivos institucionales. Toda empresa que diseñe e implemente un sistema de control interno en sus operaciones, seguramente podrá obtener un conocimiento real sobre esta, al mismo tiempo que contará con una planificación que le permitirá conocer, a través de los controles, si el cumplimiento de cada operación está siendo lo suficientemente eficiente, obteniendo así una mejor visión gerencial (Santillana, 2015).

El control interno contempla todo el proceso integral realizado por cada funcionario de una organización. Este está orientado a hacer frente a los riesgos y a hacer seguro el alcance de los objetivos gerenciales. Aplicar el control interno requiere, además, del esfuerzo y compromiso de todos, de un planeamiento con sistematicidad y de la comprobación del cumplimiento de las actividades asignadas. Toda institución, sea cual sea su misión, precisa contar con un control interno eficaz, que verifique y sea manejado como una herramienta que, a su vez, facilite el perfeccionamiento de la gestión, a través de lo cual también se obtenga la eficiencia, mejores ingresos y la mejora continua (Santillana, 2015).

Varias situaciones tales como las quiebras, los fraudes, las crisis financieras, el manejo inescrupuloso de los estados financieros, etc., son hechos que indican la necesidad de evitarlos a toda costa en una empresa, y una de sus causas ha sido el control insuficiente sobre la situación financiera y operacional, y el modo en que son aprovechados los recursos disponibles (Santillana, 2015).

Disponer de un Sistema de Control Interno (S.C.I) admite controlar los recursos, lo cual significa que exista una mejor gestión, ya que es un control práctico que permite medir, al implementarlo, la productividad y eficiencia, sobre todo si se enfoca en las actividades básicas que la empresa lleva a cabo. De modo que, disponer de esta herramienta contribuye a que toda operación empresarial se ejecute, al mismo tiempo que se apliquen evaluaciones pertinentes para conocer el escenario real de la empresa. Esta es la razón por la que ha adquirido tanta importancia pues, al implementarlo, se cuenta con una mejor planificación con el fin de proveer a los directivos de una lectura más completa y efectiva acerca de las actividades, y esto parte del cumplimiento de los controles (Mantilla., 2018).

Aplicándose el sistema de control interno pueden descubrirse irregularidades y riesgos que puedan estar afectando los recursos e intereses de la empresa. Al mismo tiempo, vale para conocer el origen o causantes de cualquier evento, con el fin de tomar decisiones y desplegar acciones correctivas, permitiendo, por tanto, hacer un manejo y control eficaz de los riesgos y de sus consecuencias. A lo anterior se suma que, a partir de la implementación de controles puede promoverse el acatamiento de políticas gerenciales, reglamentos, para alcanzar las metas de modo más efectivo, motivo por el que el sistema de control interno debe ha de ser sencillo, pero adaptable y realista (Mantilla., 2018).

Por otra parte, sobre el alcance del mismo se destaca que este puede aplicarse en cada nivel de la institución, pues ha de contemplar a toda la estructura empresarial, sus sistemas financieros, administrativos, las operaciones en cada una de las áreas, independientemente del sector y la actividad a que se dedique y de quienes intervengan o conduzcan las mismas (Mantilla., 2018).

La presente investigación se orienta a diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa Mantelectronic S.A. Este favorecerá a la misma al contar con un mecanismo que contribuya a prever los riesgos del manejo ineficiente de los recursos, el incumplimiento o deficiencia en la realización de las operaciones, irregularidades o posibles debilidades, por lo que su contribución será indispensable no solo para el desarrollo de la empresa, sino también para mejorar su gestión, salvaguardando sus recursos, tanto materiales, tecnológicos

como humanos y financieros, contribuyendo así a tomar las decisiones oportunas y adecuadas al respecto.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Diseño de un sistema de control interno para el área contable de la empresa MANTELECTRONIC S.A.

1.2 Planteamiento del Problema

Hoy en día, en el mundo empresarial existe gran preocupación por el crecimiento de las entidades, en cuanto al alcance de sus operaciones, al incremento de la cantidad de clientes, a la incorporación de equipos de alta tecnología, etc., con el propósito de mejorar su eficiencia y adecuarse a las exigencias de los clientes. Sin embargo, descuidan aspectos internos como, por ejemplo, el establecimiento de controles que permitan aprovechar mejor los recursos físicos y financieros, optimizando así sus actividades operativas (Mantilla., 2018).

Actualmente, la competencia en el entorno empresarial a escala mundial unida a la crisis económica que viven varios países, ha generado, como consecuencia, que en muchas empresas se sufra la inestabilidad económica a causa de diversos factores como la falta de inversión y el escaso financiamiento. A esto se suma que el cumplimiento de las operaciones no es siempre el más correcto o el más eficiente por parte de los funcionarios, se incurre en faltas, y muchas veces en la inadecuada administración de los recursos con que cuentan las organizaciones dando al traste con los intereses de la empresa (Mendoza, et al., 2018).

Estos problemas pueden resolverse mediante la implementación de mecanismos a través de los cuales se realicen revisiones permanentes en cada departamento, tanto de tipo administrativas como operativas, cuyo fin es detectar fallos e insuficiencias, debilidades, ventajas o desventajas, y así revelar a tiempo las dificultades con el fin de aplicar medidas

correctivas y hacer un aprovechamiento mejor de las fortalezas con que se cuenta (Mendoza, et al., 2018).

Es en este sentido, que la investigación que se desarrolla está orientada al diseño del sistema de control interno de acuerdo con el modelo COSO para el departamento de contabilidad de MANTELECTRONIC S.A., a fin de mejorar su nivel de eficacia y eficiencia en el desempeño operacional, para lo cual también es importante difundir una cultura organizacional basada en el control por medio de la motivación, capacitación y comunicación de los colaboradores de la organización.

La empresa MANTELECTRONIC S.A., desde el comienzo de sus actividades, ha ido desarrollando sus procesos operativos de manera empírica, de acuerdo con la experiencia que manejan sus directores y colaboradores, sin contar con manuales de normas y procedimientos que detallen la forma correcta en que se deben llevar a cabo sus actividades, lo cual ha afectado el buen funcionamiento de la organización a nivel interno, sobre todo en el área contable donde, a pesar de contar con un sistema contable, el registro de las operaciones financieras no se encuentra al día, lo que genera inconsistencias entre el saldo real de las cuentas y lo que se reporta en los estados financieros, requiriendo del diseño de este sistema que posibilite el análisis, evaluación y determinación de las áreas críticas presentes, sistema que deberá estar adaptado a las necesidades de la entidad.

Por otra parte, si la empresa no registrar adecuadamente sus transacciones financieras, si no tiene debidamente actualizados sus registros, recibos, contratos, está en riesgo mayor de cometer errores graves, pues estos aspectos son algunos de los cuales constan en los programas de anticorrupción empresariales. Los registros y libros contables, por ejemplo, son básicos para los balances y revisiones donde pueden detectarse irregularidades, proporcionando evidencia si existieran irregularidades o debilidades.

Muchas veces los empleados que sobornan a socios o clientes del negocio tienen los recursos financieros a su disposición para ello, y en aquellos casos en los que ciertas sustracciones no puedan disfrazarse por concepto de gastos operacionales de la organización, el empleado requerirá de cuentas de banco u otras reservas de capital que no

estén registradas en los libros financieros de una empresa. Esto es a lo que se llama fondos para la corrupción, y algunas tácticas suelen ser utilizadas para ello, como gastos inexistentes, o sobredimensionando los gastos por servicios (Pereira, 2019).

En la empresa “MANTELECTRONIC S.A.” se han percibido ciertas debilidades en los procesos. Esta es la razón por la que es necesario diseñar este sistema, con el fin de constituir una guía operativa para cada uno de los procesos, contemplando las acciones de control necesarias para revelar todos los errores posibles, prevenir situaciones de riesgo y de corrupción o incumplimiento de los deberes y la toma de medidas correctivas, con lo cual se fortalezca la gestión interna y se minimicen las situaciones de riesgo.

MANTELECTRONIC S.A, al no disponer este sistema, además, sufre las consecuencias de no tener en sus manos herramientas considerablemente útiles para su funcionamiento cotidiano, tales como el registro actualizado de todas sus operaciones, la tenencia de normas que regulen cada actividad, etc. Al no disponer de estas herramientas no pueden aplicarse adecuadamente los procedimientos ni el control contable, por lo que puede correrse el riesgo de desconocerse el escenario real existente en el área o empresa.

El árbol de problemas constituye una técnica empleada para determinar una situación negativa que se pretende corregir considerando causas y efectos. Para esto suele exponerse el problema, admitiendo disímiles opciones de solución. Posterior a este paso, son expuestas gráficamente las causas que originan el problema y sus efectos derivados. Para efectuar este análisis en la empresa caso de estudio se convocó a una sesión en la que participaron los siete integrantes de la muestra considerada para esta investigación, los cuales desarrollaron una lluvia de ideas, técnica que radica en elaborar una lista de las que consideran causas y efectos del problema, después de analizar la situación a resolver.

En la figura 1, se representa un árbol del problema en el que se refleja la problemática central, así como sus causas y efectos.

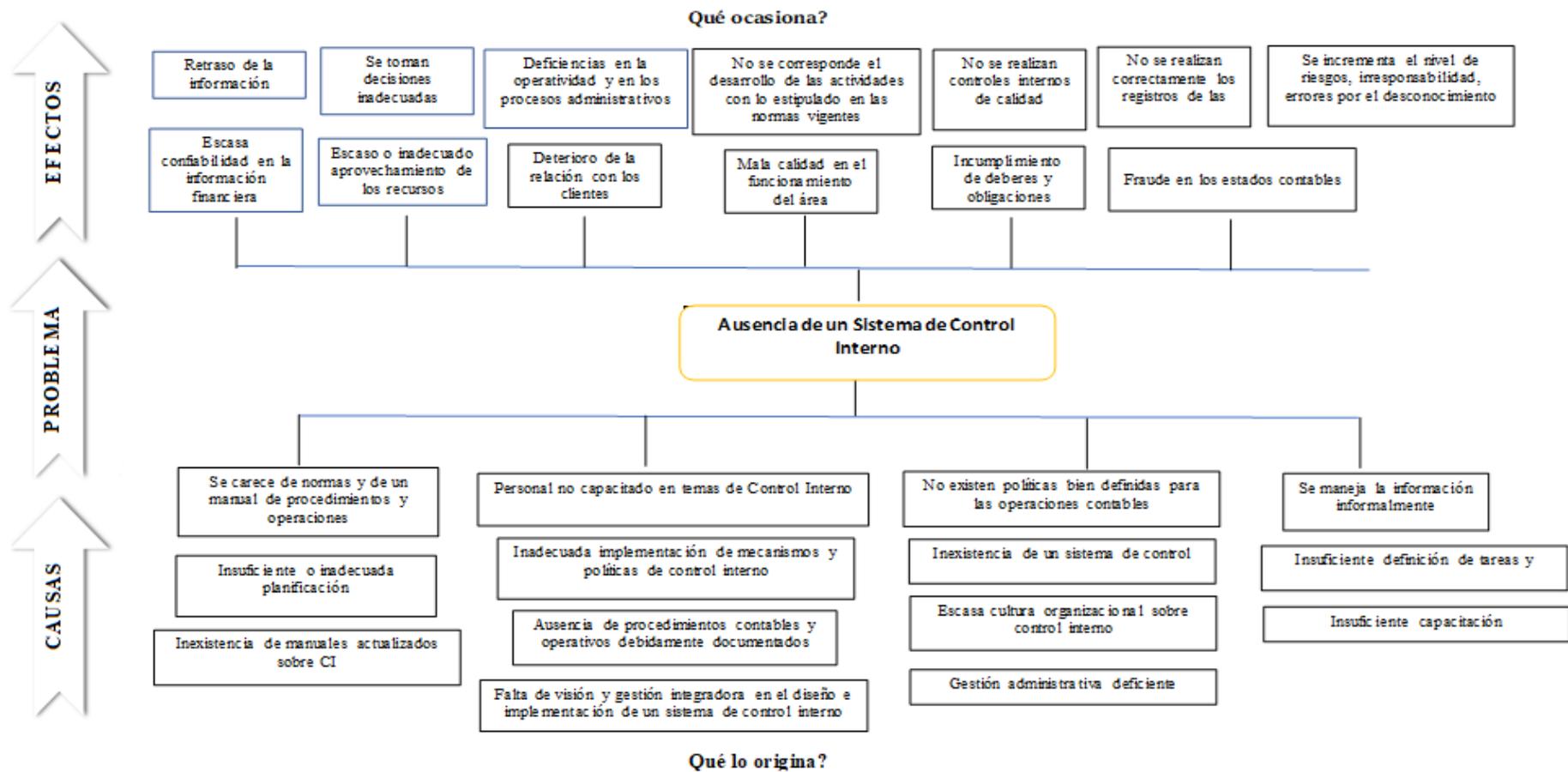


Figura 1. Árbol de problemas

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo contribuirá el diseño de un sistema de control interno amparado en el modelo COSO al mejoramiento de la práctica y la eficiencia del departamento de contabilidad de la empresa MANTELECTRONIC S.A.?

1.4 Sistematización del Problema

- ¿De qué forma la realización de una exploración bibliográfica y estudio de información, permitirá la conformación de un marco teórico referencial que sustente teóricamente la investigación?
- ¿Cómo podrán ser identificados los aspectos críticos existentes en el área contable de MANTELECTRONIC S.A.?
- ¿Cómo se diagnosticará la situación actual del departamento de contabilidad de MANTELECTRONIC S.A.?
- ¿De qué forma el sistema de control interno diseñado ayudará a optimizar la práctica y la eficiencia del departamento de contabilidad de MANTELECTRONIC S.A.?

1.5 Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno sustentado en el modelo COSO, para el departamento de contabilidad de MANTELECTRONIC S.A.

1.6 Objetivos Específicos

- Realizar una exploración bibliográfica y estudio de la información teórica que permita la conformación del marco teórico referencial de esta investigación.
- Identificar los aspectos críticos existentes en el área contable de MANTELECTRONIC S.A.
- Diagnosticar la situación actual del departamento de contabilidad de MANTELECTRONIC S.A.

- Efectuar el diseño de un sistema de control interno apoyado en el modelo COSO para el departamento contable, a partir de los aspectos críticos detectados, estableciendo acciones precisas para mitigar debilidades y aprovechar las fortalezas.

1.7 Justificación del estudio

En el contexto empresarial, el control ha sido definido como aquellas acciones que la gerencia de la organización implementa, para procurar ser más eficaces y eficientes respecto a la economía de los recursos, por ello el cumplimiento de los mismos debe evidenciarse a través del registro de todos los usos que se den a los recursos con los que cuenta la empresa, de modo que estos queden debidamente comprobados y demostrados en el caso de una auditoría (Pereira, 2019).

Desde el ámbito contable y administrativo, es indispensable que toda empresa enfatice en el análisis y revisión constante de su situación actual, de modo que pueda evitar realidades indeseables que pongan en riesgo a la misma, perjudicando a la organización y provocando el descontrol o el manejo ilícito de los recursos. Claro está que los sistemas de control interno no podrán dar garantías absolutas de que se cumplan todos sus objetivos, sin embargo, sí ofrecen una seguridad prudente sobre el costo – beneficio; los errores humanos; las confabulaciones que afecten a la empresa; el abuso de la autoridad y responsabilidades; los procedimientos obsoletos, etc. (Mendoza, et al., 2018).

Debe destacarse, que actualmente es fundamental que las empresas cuenten con la documentación y el control de cada actividad que se desarrolle. Uno de los instrumentos de control interno lo constituyen los manuales de procedimiento, los cuales no solo contemplan todos los procesos en la organización, sino que describen información acerca de las políticas, modo de organización, historia y propósitos de la empresa. Al no contar con ello, evidentemente la institución incurrirá en fallas, muchas veces letales para su funcionamiento y supervivencia en el entorno (Pereira, 2019).

Lo anterior denota que, aparte del tamaño de la empresa y de cualquier otro factor que se esté considerando exitoso en su desempeño, si se desea crecer, competir, ser rentables y

cumplir eficientemente los objetivos, es preciso acogerse a buenas prácticas empresariales. Por tanto, el manual de procedimientos de una empresa, el establecimiento de normas y otros mecanismos de control, son indispensables como herramientas que no pueden faltar en una entidad (Pereira, 2019).

A raíz de la necesidad de establecer normas dirigidas a analizar y evaluar el funcionamiento de los controles dentro de una organización, es creada en el año 1985 el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), a fin de establecer los controles internos de las organizaciones, ya sean pertenecientes al sector privado o público. Dicho comité fue el encargado de promulgar el Informe COSO, el cual constituye un mecanismo para el control interno por medio del cual se miden elementos tales como la gestión del riesgo, la ética en la empresa y el fraude, por citar un ejemplo (Morocho et al., 2019).

A partir de este informe, las organizaciones a nivel mundial han logrado diseñar sus sistemas de control interno, permitiéndoles evaluar su gestión y garantizar el buen uso de sus recursos. Su implementación es de gran importancia, ya que las mismas están en proceso de crecimiento y consolidación en el mercado y muchas veces no cuentan con una estructura de personal acorde con las operaciones que se ejecutan, teniendo a una misma persona desarrollando múltiples funciones por lo cual el nivel de riesgo aumenta considerablemente. Por otro lado, una organización debe pensar que no siempre va a ser una PYME; pues el deseo de cualquier fundador es crecer su organización y convertir a la misma en un referente para el mercado, de ahí que la organización interna sea fundamental para garantizar su éxito (Morocho, et al., 2019).

En este sentido, actualmente MANTELECTRONIC S.A necesita actualizar y examinar de manera permanente políticas, procedimientos y normas instituidos, situación que la convierte en vulnerable en el desempeño de sus actividades, incrementando el nivel de riesgo por fraudes y reduciendo la seguridad en cuanto a los recursos que posee. Implementar este tipo de sistema es primordial, pues hará que se optimicen los recursos por medio de la revisión constante y pertinente al ejecutar controles, reduciendo las posibilidades de deterioro financiero, el riesgo, etc., haciendo posible contar con información contable fiable, alcanzando un nivel de rentabilidad mayor.

Carecer de un sistema de control interno evita conocer los procedimientos que deben realizarse; obstaculiza el manejo de información; pueden presentarse errores en los reportes realizados, provocando dificultades en los procesos administrativos, por tanto, implementarlo ayuda al desenvolver los procesos contables para que se realicen de manera correcta y lo conozcan todos los funcionarios del área (Mendoza, et al., 2018).

En base a todo lo anterior planteado, el diseño del sistema al que se orienta este estudio se desarrolla mediante el modelo COSO. Dicho modelo está conformado por 5 componentes que permiten realizar un análisis integral del funcionamiento general de la entidad; estos componentes son:

- ✓ Ambiente de Control.
- ✓ Evaluación de Riesgos.
- ✓ Actividades de Control.
- ✓ Comunicación e Información.
- ✓ Actividades de Supervisión.

El diagnóstico teniendo en cuenta este modelo se emplea por varias razones, entre ellas porque provee una mayor cobertura sobre los riesgos; prevé el descubrimiento de fraudes; posibilita conocer si se está cumpliendo con un mayor número de normas, regulaciones y procedimientos, lo que implica que el área y empresa en general se rigen por estándares, y abarca, además, una mayor cantidad de objetivos, en este caso operacionales, así como verifica lo relacionado a la elaboración de informes.

Si se realiza un diagnóstico al área por medio del mismo, es posible que, tras la determinación de los puntos críticos, deficiencias u oportunidades de mejora, se establezcan nuevos métodos de trabajo y control en el departamento contable de la empresa, y se instauraren objetivos acordes a estas necesidades. En este sentido, es beneficioso para el área no solo que se le diagnostique bajo los preceptos de este modelo, sino que esta evaluación puede convertirse en una oportunidad de mejora, generando un nivel mayor de

seguridad y confiabilidad conforme al cumplimiento de los requisitos de información, alcance de las metas, objetivos relacionados, etc.

El control interno se necesita para generar información procedente de actividades realizadas en cualquier entidad, por tanto, aplicar un diagnóstico basado en modelos eficientes permite encontrar aspectos que quizás no sean detectados en la cotidianidad, y las bases de este diagnóstico se conviertan en una guía para hacer las modificaciones necesarias e implementar aspectos que antes no se conocían o no se habían desarrollado.

Por otra parte, este trabajo se realizó para optimizar el desempeño y funcionamiento de las actividades y procesos que ejecuta el departamento de contabilidad de MANTELECTRONIC S.A., lo que sirve de apoyo a la gerencia para tomar las decisiones pertinentes. Además, el presente estudio sirve de referente para aquellas organizaciones que presentan falencias en el ejercicio del control interno, estableciendo un modelo que facilite el análisis y medición en las áreas o actividades, y cómo deben diseñarse las correspondientes normas y procedimientos que garanticen el éxito organizacional.

1.8 Delimitación del Problema

Temporal: mayo- diciembre de 2021

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Control interno

Tipo de investigación: Transversal y descriptiva

Geográfica: Guayas-Ecuador

Marco espacial: Empresa MANTELECTRONIC S.A., ubicada en Km. 25 vía perimetral, Inmaconsa 2, mz 25 solar 41 y 42, Provincia de Guayas.

Población: Departamento de contabilidad

1.9 Idea a defender

El diseño de un sistema de control interno apoyado en el modelo COSO contribuye a la mejora de la eficiencia y la práctica del área contable de MANTELECTRONIC S.A.

1.10 Línea de investigación institucional/facultad

La línea de investigación institucional por la que se realiza este trabajo es: el desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables. Mientras que la línea de investigación de la facultad a la cual corresponde es: contabilidad, finanzas, auditoria y tributación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Fueron analizados para este estudio una serie de investigaciones tanto internacionales como nacionales, a fin de establecer un marco de precedentes que permitiera determinar de qué manera ha sido abordado el tema del control interno bajo el modelo COSO en diferentes organizaciones.

En relación a los estudios internacionales, se encuentra la investigación llevada a cabo por Centeno y Zavaleta (2019) relacionada a esta temática en el distrito El Agustino de la capital de Perú durante en 2018, en la cual se pretendía establecer si la propuesta a implementar impactaba el modo de gestionar internamente las instituciones de este sector.

Al respecto, los autores llevaron a cabo una investigación a nivel exploratorio, descriptivo, correlacional y mixto, empleando los enfoques cuantitativo y cualitativo, haciendo uso de instrumentos para coleccionar datos como la entrevista a profundidad, encuesta, llegando a la conclusión que los mecanismos de COSO y sus respectivos principios, guardan correspondencia con diferentes etapas mediante las cuales se desarrolla la gestión empresarial. Entre las recomendaciones del estudio resalta que las empresas del sector construcción deben implementar los principios y componentes de esta metodología de control interno, lo que les permitirá desarrollar una gestión empresarial en todas sus fases de manera más eficaz y eficiente, orientándose al alcance seguro de las metas que se propongan.

Catuche y Benavides (2017) estos realizaron una investigación similar para una empresa dedicada a la logística en la capital de Colombia, identificando factores que inciden en el desempeño de la misión social organizacional, y en el cual se determinaron riesgos respecto a las operaciones realizadas. Estos autores desarrollaron una investigación de tipo descriptiva y aplicada, empleando los métodos de investigación inductivo y práctico,

además de técnicas para reunir la suficiente información y datos. Se concluyó que, existían disímiles fallas, riesgos, en vista de que el control no era el más adecuado, existían procesos con una repartición improcedente de las tareas, ausencia de personal fijo con la capacidad suficiente para desempeñar las funciones, etc. A partir de ello, recomendaron el desarrollo de estrategias de mejora para el capital humano, no solo a través de capacitaciones y formación profesional, sino también explotando la parte motivacional y de incentivos económicos para lograr mantener un personal altamente satisfecho.

Otros estudios revisados son el de Vega de la Cruz y Marrero (2021), el cual versa sobre la evolución que ha tenido el control interno ligado a una gestión integrada; el de Corrales (2016), el cual también realizó una propuesta similar a la del presente estudio para una empresa de ciudad Managua, en Nicaragua, diagnosticando su situación actual a través de un análisis al interior y exterior de la misma, conduciendo al desarrollo de un manual apoyado en los aspectos que considera la metodología COSO. A tal efecto, el investigador desarrolla un proceso investigativo de campo y de corte documental, descriptivo, con orientación cualitativa y diseño no experimental, empleando primeramente la revisión documental y luego la encuesta, la entrevista estructurada y la observación para recolectar los datos necesarios.

En ambos estudios, los autores antes citados concluyen que es posible dar respuesta a la problemática que presentaba por las organizaciones mediante el desarrollo de manuales de ejercicio del control interno, pues tienen incidencia en los valores éticos y en la integridad, filosofía y la manera en cómo la administración establece los compromisos para sus colaboradores. En este sentido, recomendó establecer acciones para atenuar las debilidades y amenazas presentes, lo que contribuiría a mejorar la ventaja competitiva de la empresa y mantener una imagen pública positiva.

Entre los estudios nacionales se encuentra el desarrollado por Yépez (2018), el cual se planteaba desarrollar un sistema de este tipo a partir de la misma metodología, y que repercutiera en el mejoramiento de la gestión contable y financiera, arrojando como resultados un bajo nivel de control interno, insuficiente base teórica para la evaluación, la cual permitiera conocer las debilidades y oportunidades presentes, y al evaluar el proceso de gestión del área financiera, no se encontraron formatos propicios para efectuar

evaluaciones asentados en esta metodología, así como se determinó un nivel de desarrollo inicial, señalando lo necesario que resulta implementar nuevos y superiores controles de proceso.

En este sentido, se recomendó desarrollar una normativa de control interno, estableciendo un plan de evaluación para el área financiera, implementando el control interno para favorecer los procesos y alcanzar las metas. De igual manera se sugirió capacitar continuamente al equipo de trabajadores, haciéndoles reconocer la relevancia de los mecanismos de control que han de acompañar el desempeño.

Lema (2018) desarrolló una investigación en la empresa ACTFIN Asesores Financieros CIA. LTDA., para contribuir y auxiliar el proceso para lograr los objetivos y cumplir con las políticas instituidas por la empresa. Para ello, el autor desarrolló un estudio descriptivo, con enfoque cualitativo, observando y aplicando cuestionarios, concluyendo que, a través del análisis situacional efectuado a la empresa, se logró determinar qué factores influían negativa y positivamente en su funcionamiento. Como solución a las deficiencias encontradas se recomendó implementar el control interno incluyendo la normativa correspondiente al desarrollo de las tareas y los respectivos responsables, lo que contribuiría a minimizar los riesgos existentes y facilitaría el seguimiento y control de las operaciones.

Finalmente, se estudió la investigación realizada por Noboa (2017), estudio descriptivo, correlacional y explicativo, el cual, a través de los métodos inductivo y deductivo, y empleando la encuesta, resultó en que, al aplicar la metodología COSO del control interno, la logística se incrementa, se aprovecha mejor el tiempo y se optimizan los recursos en el manejo del inventario, lo que garantiza la obtención de liquidez, una excelente imagen corporativa, así como una mayor rentabilidad.

2.2 Marco teórico referencial – conceptual

2.2.1 Teorías de control interno

2.2.1.1 *Teoría de control interno según Holmes.*

La teoría de Control interno de Holmes establece que la principal responsabilidad de la gerencia es cuidar que los resultados que se produzcan en la empresa sean estrictamente acordes a sus objetivos y que, para el logro de los mismos, no se produzcan desperdicios inútiles en los recursos. Esta responsabilidad de la dirección dentro de una organización se denomina “Control” (Munive, 2019).

El Control actúa como una función o herramienta de gestión muy útil, ya que asegura que las acciones se ajustan a los resultados esperados con la ayuda de los sistemas de retroalimentación adecuados. Este proceso también incluye corregir cualquier desviación para ver que los resultados se aseguren en el tiempo adecuado y los costos se mantengan de acuerdo con los estándares planificados (Munive, 2019).

Un punto muy importante que se debe tener en cuenta es que para tener el control es muy necesario planificar los objetivos, es decir, sin la planificación no se puede obtener el control. La razón principal detrás de esto es que si no se conocen los objetivos que se deben lograr, los recursos que están disponibles, las diversas acciones que deben ser atendidas, entonces no será posible continuar con los procesos de manera controlada (Munive, 2019).

2.2.1.2 *Teoría de control interno según Koontz y O`Donnell.*

Para los autores Koontz y O`Donnell el control es cualquier proceso que guía la actividad de la organización hacia una determinada meta. Así, el control se puede aplicar en cualquier campo, como el control de precios, el control de la distribución, el control de la contaminación, etc. Sin embargo, el control como un elemento del proceso de gestión se puede definir como el proceso de analizar si las acciones se están tomando según lo

planificado y si se están tomando acciones correctivas para que se ajusten a la planificación. Por lo tanto, el proceso de control intenta descubrir las desviaciones entre el desempeño planificado y el desempeño real, y sugerir acciones correctivas donde sean necesarias (Ayasta , 2015).

2.2.1.3 Teoría de control interno de la Agencia.

Una relación de agencia surge cuando uno o más directores contratan a otra persona como su agente o ejecutivo para realizar un servicio en su nombre, como resultado de la delegación de cierta autoridad para la toma de decisiones al agente. Tal delegación significa que el mandante necesita depositar su confianza en el agente. Sin embargo, surgen preocupaciones sobre los objetivos de los agentes y hacen que los directores cuestionen la confianza que depositan en ellos (Przybylska & Kańduła, 2019).

Es en este sentido, que surge la teoría de control interno de la agencia, en donde como resultado de las asimetrías de información e intereses propios de cada parte, los directores carecen de razones para confiar en sus agentes y buscarán resolver estas inquietudes poniendo en marcha mecanismos para alinear los intereses de los agentes con los principales y para reducir el alcance de las asimetrías de información y el comportamiento oportunista (Przybylska & Kańduła, 2019).

2.2.1.4 Teoría de control interno del Comportamiento.

Según la teoría del comportamiento, una organización es una unión de diferentes personas y grupos o partes interesadas, cada uno con sus propios objetivos. Dado que cada miembro de la organización tiene su propio objetivo, se puede decir que cada uno tiene su propia motivación. Existiendo la posibilidad de conflicto entre sí, debido a la diferencia de metas. Finalmente, el objetivo de la organización es elegido por la dirección o el propietario, el cual no tiene que conseguirse por completo, pero el grado de su logro debe ser satisfactorio para los miembros de la organización (Przybylska & Kańduła, 2019).

En vista de lo anterior, la justificación para aplicar el control interno se debe a la presencia de diferentes objetivos de las personas o grupos de partes interesadas que tienen una cantidad diferente de motivación. En donde el control interno actúa de forma independiente y objetiva, evaluando varios eventos, procesos y sistemas que ocurren dentro de una determinada organización, para velar por el cumplimiento de los objetivos empresariales y alcanzar la satisfacción del personal en general (Przybylska & Kańduła, 2019).

2.2.1.5 Teoría de control interno de la Contingencia.

Para asegurar la eficiencia y efectividad de las actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes aplicables, las entidades exigen un adecuado control interno. Sin embargo, varios marcos (COSO, COCO, etc.) asumen que la necesidad de control interno varía según las características de una empresa. Esto concuerda con la teoría de la contingencia, que afirma que cada organización debe elegir el sistema de control más adecuado teniendo en cuenta las características de la contingencia (Jimenez, 2017).

2.2.2 Definiciones de control interno

El control interno ha sido definido como un grupo procedimientos y normas que establece una organización para desarrollar su objeto social e información financiera de forma confiable y eficiente de acuerdo con la normativa vigente, a fin de detectar y controlar cualquier riesgo e implantar oportunamente las correcciones necesarias (Catuche & Benavides, 2017). Lema (2018) establece que el control interno debe implementarse en cada proceso de la organización, independientemente de su tamaño. El control interno, desde otras perspectivas, se ha concebido como un mecanismo por medio del cual puede establecerse la vigilancia. Simplemente constituye una herramienta para la dirección empresarial, al posibilitar el continuo seguimiento de cada etapa de un proceso, determinar cuáles son los errores que se cometen, reducir riesgos y, en base a ello, tomar las decisiones más oportunas y eficientes.

El control interno no ha tenido una definición universal aceptada por los investigadores sobre el tema. No ha existido consenso acerca del significado. Han existido diversas definiciones a partir de los estudios y referencias de autores, a nivel internacional y nacional. El control interno constituye un sistema compuesto por varios componentes que originan una consecuencia final. Estos componentes interactúan promoviendo el alcance de objetivos institucionales, donde todos los integrantes de la empresa son imprescindibles para este resultado (Gómez & Lazarte, 2019).

Chiavenato definió un sistema de control interno como aquel donde se reflejan todos los procedimientos y políticas con el fin de asegurar que el negocio se desarrolle de manera eficiente y ordenada, a través de políticas, detección de fraudes, faltas, salvaguardando la calidad y entereza de registros financieros y la elaboración de información confiable (Gómez & Lazarte, 2019).

El control interno, por tanto, procura suscitar la eficacia, la eficiencia y la transparencia, calidad al prestar servicios y la protección de los recursos contra cualquier acto indebido, pérdida, uso inadecuado o ilegal, o contra hechos irregulares que pudiera afectar el curso normal de los procesos. Lema (2018) también definía el control interno como una implementación importante, dado que impide negligencias y favorece tomar las decisiones con enfoque estratégico, promoviendo el seguimiento de prácticas más saludables para la empresa.

2.2.3 Objetivos del control interno

Según Mantilla (2016) un proceso bien diseñado con controles internos apropiados debería cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ Salvaguardar los activos de la empresa.
- ✓ Asegurar la exactitud y confiabilidad de los registros e información contable.
- ✓ Promover la eficiencia en las operaciones de la empresa.
- ✓ Medir el cumplimiento de las políticas y procedimientos prescritos por la administración.

2.2.4 Principios del control interno

Los principios de control interno son los conceptos que se requiere que la administración establezca para garantizar que los activos de la empresa estén protegidos. En otras palabras, estos son los principios que utiliza la administración para establecer las formas de proteger los activos de la empresa. Un sistema de control interno eficaz o bueno debe tener los siguientes principios, de acuerdo con Meléndez (2016):

2.2.4.1 *Buenas prácticas.*

Las buenas prácticas de administración requieren que los procedimientos, manuales, políticas y códigos de la entidad sean del total conocimiento de los empleados de la organización (Meléndez, 2016).

2.2.4.2 *Sistema de contabilidad bien diseñado.*

El control interno debe proporcionar un sistema de contabilidad bien diseñado. Las actividades financieras y contables deben estar separadas. Por ejemplo, la persona responsable de manejar el efectivo (cajero) y la persona que contabiliza el efectivo (contador) deben hacerlo dos personas diferentes (Meléndez, 2016).

2.2.4.3 *Personal competente.*

En cualquier sistema de control interno, el personal es el elemento más importante. Cuando los empleados son competentes y eficientes en su trabajo asignado, el sistema de control interno se puede trabajar y operar de manera eficiente y efectiva incluso si algunos de los otros elementos del sistema de control interno están ausentes (Meléndez, 2016).

2.2.4.4 Segregación de funciones.

La separación de funciones entre los empleados reduce la posibilidad de que una sola persona pueda cometer fraude y también crea procedimientos para verificar el trabajo para disminuir los errores administrativos. Por ejemplo, la separación de funciones significa que el empleado que se encarga del mantenimiento de registros no debe tener la custodia física del activo (Meléndez, 2016).

2.2.4.5 Control de accesos.

Los controles internos físicos garantizan que solo los empleados autorizados puedan acceder a los activos de la empresa. Algunos controles internos físicos comunes incluyen códigos de acceso únicos para los trabajadores que administran cajas registradoras y tarjetas de acceso para los empleados del almacén. Estos controles internos físicos también pueden ser digitales, por ejemplo, requieren una contraseña para acceder a la red de una organización (Meléndez, 2016).

2.2.4.6 Supervisión.

Los directores deben revisar las operaciones financieras y la posición de la empresa a intervalos regulares y frecuentes. La comparación con los resultados de períodos anteriores indica discrepancias que requieren un examen más detenido. Cuando se utilice el control presupuestario, se prestará atención a las variaciones materiales y las explicaciones necesarias. De vez en cuando, deben llevarse a cabo revisiones especiales de artículos particulares que se encuentren en existencia. De igual forma, se deben supervisar que se cumplan con los procedimientos establecidos (Meléndez, 2016).

2.2.5 Clasificación del control interno

2.2.5.1 Control interno administrativo.

Este tipo de control consta de procederes y normativas que miden la eficiencia operativa y el modo en que se cumplen las metas estratégicas de la organización (Lema & Cagua, 2018). Para Vivanco (2017) este control también es llamado operativo y mide la eficiencia operacional aunado a fin alcanzar el logro de los objetivos empresariales. En cambio, existen controles administrativos de naturaleza verbal, que no llegan a cumplir con los objetivos de un buen control y se realizan de manera discrecional. En este caso, no pueden existir correctivos a los problemas administrativas que se presenten. Esta situación implica una alerta para la empresa, y puede significar que se estanque o se desvirtúe en el alcance de sus objetivos, al no existir una dirección eficaz a nivel de la administración. Por consiguiente, esta clase de descontrol quebranta notablemente la capacidad de la organización para desarrollar sus procesos y atenta contra el cliente interno.

2.2.5.2 Control interno contable.

Son las normas establecidas para garantizar la custodia y confiabilidad de los activos que se registran en la contabilidad. Este control no solo enmarca aspectos contables sino también procedimientos que tienen incidencia en las finanzas o en la información relacionada (Gómez & Lazarte, 2019). Con el control contable se determina si la información que contienen los estados financieros es razonable, según como lo indican las normas de contabilidad aceptadas (Catuche & Benavides, 2017).

El control interno contable tiene como objetivos:

- ✓ El registro de todas las operaciones de forma oportuna en las cuentas respectivas y en el periodo señalado.
- ✓ La existencia de todo lo contabilizado, y la contabilización de todo lo que existe en la organización.

- ✓ La previa autorización para realizar todas las operaciones y actividades correspondientes.
- ✓ La previa autorización para el uso de los activos que posee la organización (Estupiñán, 2016).

2.2.5.3 Control interno estratégico.

Este tipo de control es el que estipula acciones integradas y coordinadas a las actividades de la empresa, para lograr seguridad en la conquista de las estrategias.

2.2.5.4 Control interno operativo.

Estos controles se entienden como aquellas acciones encaminadas a alcanzar la confianza en el acatamiento de la legislación que se emplea en el área operativa, y a conseguir los niveles esperados de resultados en cuanto al aspecto económico, eficacia y calidad de los procesos.

2.2.6 Tipos de riesgo del control interno

2.2.6.1 Riesgo inherente.

Representado por aquellos errores que se encuentran ligados a la actividad u operación que se lleva a cabo en la entidad, o un rubro específico de los estados financieros (Morocho *et al.*, 2019).

De acuerdo con Pereira (2019), el origen de este riesgo puede estar ligado al sector en el que la empresa se desenvuelve, y puede verse afectado por situaciones macroeconómicas, por características propias de su actividad y del sistema contable, que unido a otros errores provenientes de otras cuentas o transacciones impiden su detección a través de las normativas de control interno.

2.2.6.2 Riesgo de control.

Representado por aquellos errores presentes en determinados procesos operativos que la organización no es capaz de detectar. Este tipo de riesgo comprende la posibilidad de que no puedan detectarse ni corregirse errores importantes al presentar estados financieros y que son de gran interés para el auditor independiente para determinar los niveles de riesgos a que debe enfrentarse durante el desarrollo de una auditoría (Morocho et al., 2019).

2.2.6.3 Riesgo de detección.

Se determina como el riesgo percibido al desarrollar procedimientos de revisión durante el proceso de auditoría que no alerten sobre errores significativos. El riesgo de detección es responsabilidad directa del auditor, lo que puede inducirlo a emitir una opinión equivocada y proviene de dos factores: por un lado, la presencia de riesgos en la selección de la muestra las cuales pueden omitir transacciones erradas de importancia relativa, y, por otro lado; la presencia de riesgos no asociados con la muestra por desconocimiento, falta de pericia y cuidado profesional en la preparación e implementación de los procedimientos de auditoría (Morocho, et al., 2019).

2.2.7 Breve referencia a las características y evolución de la metodología de control interno según el informe COSO

El nivel competitivo y la evolución del pensamiento y la práctica empresarial administrativa ha ido en ascenso. Desde hace décadas, a raíz de algunos incidentes, como el caso de la investigación sobre el Escándalo Político Watergate en 1972 en Estados Unidos, comenzaron a consumarse importantes pasos que dieron origen al desarrollo de un marco de control interno mucho más acabado y completo. El “Escándalo Watergate”, por ejemplo, se produjo tras el robo de documentos de oficinas de la sede del Comité Nacional del Partido Demócrata, a partir de lo cual se ejecutó una investigación para cuya colaboración no se obtuvieron las mejores respuestas por parte del gobierno de Richard Nixon, produciendo con ello un trance institucional (Vega de la Cruz & Marrero, 2021).

Algunos de los acontecimientos más importantes giraron en torno a la creación de organizaciones y la promulgación de leyes que fueron importantes antecedentes de la creación del enfoque COSO. Uno de estos acontecimientos fue la formulación y presentación de la Ley de Prácticas de Corrupción Extranjera en 1977, la cual condenaba a sujetos y organizaciones por efectuar desembolsos ilícitos a funcionarios del sector público o extranjero, así como a quienes emitieran valores igualmente indebidos en los Estados Unidos. En 1980, por otra parte, se creó la Comisión Bancaria y de Valores, entidad independiente de Estados Unidos cuya función era velar porque se cumplieren las legislaciones estatales del mercado de valores, regulaciones bursátiles del país, etc. Es en ese mismo año se comienza a hacer mayor énfasis en el Control Interno, y un año más tarde es creada la Fundación de Ejecutivos de Finanzas para la Investigación, la cual desarrolla estudios sobre esta temática (Vega de la Cruz & Marrero, 2021).

En 1985 tienen lugar iniciativas legales acerca del Control Interno, fundándose el Comité Organizacional Patrocinador de la Comisión Treadway, iniciativas que, aún después de creada la Comisión de Normas COSO, continuaron surgiendo, como por ejemplo, en 1988, donde se funda el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, estableciendo otros aspectos que conformarían la estructura de Control Interno, así como en 1991 se crea la Agencia Federal para el Mejoramiento de la Organizaciones Aseguradoras, la cual decretó la fundación de la FDIC, entidad cuyo fin era responder ante el rescate de los fondos para los depositantes si una entidad bancaria iba a la ruina (Vega de la Cruz & Marrero, 2021).

Ese mismo año es creado el llamado Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el cual tenía el propósito de optimizar el desarrollo de controles internos en las empresas, ya fuese del sector privado como público. Esta organización, conformada por diferentes instituciones, no solo tuvo desde sus inicios este objetivo, sino también ayudarlas a cumplir su misión y visión, de sus metas para hacer más éticos y efectivos los negocios, al mismo tiempo que crearan y promovieran estructuras administrativas orientadas al mejoramiento sostenible (Vega de la Cruz & Marrero, 2021).

Entre los propósitos fundamentales del COSO se contemplaban los referentes a:

- ✓ Manejar la información contable- financiera con mayor calidad, considerando el mando corporativo, los procedimientos, las normas de ética y el control interno.
- ✓ Reunir interpretaciones, criterios y concepciones acerca del control interno.

Su finalidad, por tanto, se concentra en establecer un marco referente que puede ser aplicable a cualquier entidad, haciendo similar su aplicación de acuerdo al contexto de cada una, pues este debe considerarse un proceso integrado al negocio para alcanzar las metas deseadas.

2.2.7.1 Metodología de Control Interno COSO I.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas Públicas en Estados Unidos, en 1992, estableció la metodología del Internal Control – Integrated Framework COSO para saldar inquietudes surgidas acerca de interpretaciones y definiciones que enmarcaban el control interno (Martínez, 2021).

Los componentes que comprendía de manera general esta metodología de control interno, desde un inicio, eran las siguientes:

- ✓ Ambiente de control: Punto de partida para el funcionamiento empresarial, el cual verifica aspectos como la ética y moral de los trabajadores en relación con el control.
- ✓ Estimación de los riesgos: Analiza y determina los más importantes para lograr las metas.
- ✓ Actividades de control: Permiten detectar los riesgos a fin de tomar los correctivos necesarios para lograr aquellos objetivos deseados.
- ✓ Información y comunicación: Esta información debe ser organizada y conocida por cada colaborador de la entidad, a fin de que estos logren cumplir con sus deberes.
- ✓ Monitoreo: Se refiere a los mecanismos de control interno utilizados para analizar y supervisar continuamente si todo funciona de la manera más correcta.

En la siguiente figura se reflejan los componentes de la estructura del modelo COSO

I.



Figura 2. Estructura COSO I

Fuente: Deloitte Ecuador (2015).

2.2.7.2 Metodología de control interno COSO II (ERM).

Durante los siguientes años a la generación del marco inicial de esta metodología, se sucedieron cambios en las organizaciones, así como en su operatividad, entorno y negocios, tornándose cada día más tecnológicos, globales y complejos. A su vez, aquellos grupos interesados adquirieron un mayor nivel de compromiso en la búsqueda de mayor responsabilidad y transparencia en los mecanismos de control interno para sustentar las decisiones tomadas y el manejo organizacional más efectivo.

En el año 2004, es publicado el informe Enterprise Risk-Management-Integrated Framework (Administración de riesgo), con el fin de apoyar al nivel gerencial de las organizaciones en la administración del riesgo vinculado al desempeño para alcanzar los objetivos de la empresa (Yépez, 2018).

Los componentes considerados para esta metodología fueron:

- ✓ Ambiente interno: Marca las pautas del comportamiento que debe imperar en la entidad.

- ✓ Determinación de objetivos: Su definición tiene importancia para poder prevenir riesgos.
- ✓ Caracterización de eventos: Las actividades que inciden en las metas organizacionales, ya sean negativos o positivos, deben determinarse a fin de pronosticar el impacto que tendrán para la organización.
- ✓ Evaluación de riesgos: Los riesgos una vez identificados deben estudiarse considerando la incidencia que tendrán en la organización para decretar el modo de administrarlos.
- ✓ Respuesta ante los riesgos: Se deben seleccionar acciones para enfrentar los riesgos.
- ✓ Actividades de control: Procedimientos y normas a establecer en función de la presencia de riesgos.
- ✓ Información y comunicación: Se le debe participar oportunamente a los diferentes colaboradores de la organización información que sea de su interés, a fin de que se identifiquen con la misma y puedan cumplir con sus responsabilidades.
- ✓ Supervisión: La administración de riesgos corporativos debe monitoreada a fin de que se puedan tomar los correctivos necesarios de manera oportuna.

En la figura 3 se reflejan los componentes de la estructura del modelo COSO II.



Figura 3. Estructura COSO II

Fuente: Yépez (2018).

2.2.7.3 Metodología de Control Interno COSO III.

Años después, en 2013, la Comisión Treadway hace pública la versión tercera de esta metodología, la cual establecía nuevas directrices para continuar mejorando el desempeño en este sentido, teniendo también como finalidad desarrollar a un más alto nivel el control interno en las organizaciones, que garantizara cumplir los objetivos y ajustarse a los cambios del entorno (Deloitte Ecuador, 2015).

Este informe introduce desde entonces los siguientes aspectos:

- ✓ Optimizar y agilizar los sistemas para gestionar los riesgos para adaptarse al medio.
- ✓ Crear más confianza en el proceso de eliminar riesgos y perseguir los objetivos.
- ✓ Más esclarecimiento sobre la comunicación e información.

A continuación, se reflejan en la figura 4 los componentes del modelo COSO III y posteriormente en la tabla 1 los principios para cada uno de los componentes.

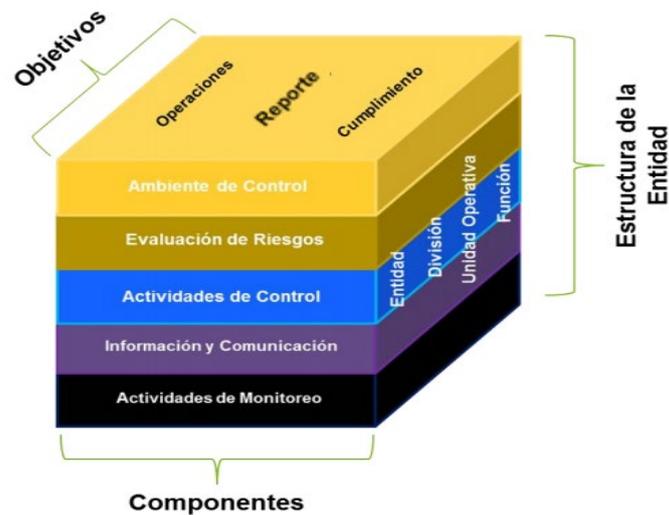


Figura 4. Estructura COSO III

Fuente: Yépez (2018).

Tabla 1.

Componentes y principios de control interno de acuerdo a la metodología COSO III

Componentes	Principios
Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos. 2. Asegurarse de que la junta ejerza la responsabilidad de supervisión. 3. Establecer estructuras, líneas jerárquicas, autoridades y responsabilidades. 4. Responsabilizar a las personas.
Evaluación de los riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 5. Especificar los objetivos apropiados. 6. Identificar y analizar riesgos. 7. Evaluar los riesgos. 8. Identificar y analizar cambios que podrían afectar significativamente los controles internos.
Actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> 9. Seleccionar y desarrollar actividades de control que mitiguen los riesgos. 10. Seleccionar y desarrollar controles tecnológicos. 11. Implementar actividades de control a través de políticas y procedimientos.
Información y comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 12. Utilizar información relevante y de calidad para respaldar la función de control interno. 13. Comunicar la información de control interno internamente. 14. Comunicar la información de control interno externamente.
Monitoreo o supervisión	<ol style="list-style-type: none"> 15. Realizar evaluaciones continuas o periódicas de los controles internos (o una combinación de los dos). 16. Comunicar las deficiencias del control interno.

Elaborado por: Robalino, K. (2022).

Al presentar esta versión actualizada, COSO estimó constituir un marco que posibilitara no solo a mantener, sino a desarrollar más eficientemente el control interno, incrementando el desempeño para cumplir los objetivos y adecuarse a los cambios del entorno de negocio y operativo. De esta manera, en esta versión existen muchos elementos que se desarrollan en base a aspectos ya anteriormente contemplados, conservándose, por ejemplo, el concepto de control interno, sus componentes, es decir, que estos cinco elementos para la evaluación del control se mantuvieron invariables (Deloitte Ecuador, 2015).

Por otra parte, este marco contiene aclaraciones y mejoras orientadas a hacer más útil su aplicación. Entre las mejoras de mayor relevancia está la formalización de conceptos primordiales ya anteriormente presentados. En este Marco actualizado, aparecen conceptos

que ahora se consideran principios, 17 principios instituidos y asociados a los cinco componentes. Además, se considera que se mejoró ampliamente este Marco, extendiendo lo referente a la información financiera, conteniendo otros elementos de importancia de reporting (Deloitte Ecuador, 2015).

Dadas las referencias anteriores, es válido destacar que, en esta investigación, el diagnóstico y evaluación del área objeto de estudio se basan en lo estipulado en el modelo COSO III, dado que es no solo una versión más actualizada, sino también más abarcadora que ha de permitir alcanzar una visión más integral y completa acerca del funcionamiento actual del área y, por tanto, de la gestión que sobre ella se desarrolla. Esta versión se orienta a proporcionar liderazgo y constituye una orientación para gestionar los riesgos, para efectuar el control y desalentar el fraude, para optimizar el ejercicio organizacional. De hecho, la norma ISO 9001:2015 refiere de manera especial lo relacionado a la gestión de riesgos, lo cual considera una de las primicias actuales de mayor importancia en lo que respecta a la calidad en el ámbito empresarial, aunque también es válido señalar que en el año 2017 es publicado COSO IV, orientado igualmente en este sentido y alineado a la estrategia corporativa (ISO Tools Excellence, 2018).

En la siguiente tabla se refleja un ejemplo de la evolución percibida en el enfoque del modelo COSO a través de los años.

Tabla 2.

Comparativa entre objetivos y ventajas observadas entre el modelo COSO 1992 y el modelo COSO 2013.

	COSO 1992	COSO 2013
O	* Se presenta una definición común de control	* Proveer una cobertura de riesgos mayor
B	interno.	a los que las entidades pueden enfren-
J	* Se establece un marco conceptual.	tarse.
E	* Unir criterios dada la gran variedad de	* Hacer más amplia la aplicación del mo-
T	conceptos e interpretaciones acerca del	delo al expandirse los objetivos de opera-
I	Control Interno.	ción y elaboración de informes.
V	* Establecer un modelo a partir del cual las	* Actualizar el contexto en que se aplicará
O	organizaciones evalúen sus Sistemas de	el CI, considerando las modificaciones
S	Control Interno.	en las entidades y entornos operativos.
V	* Promover la gestión de riesgos como parte	* Prevee la detección, la prevención y el
E	de los objetivos y cultura de la empresa.	desarme de posibles fraudes.
N	* Constituye un soporte para la planificación y	* Provee un mayor grado de confianza.
T	el control interno empresarial.	* Provee la expectativa del alcance de
A	* Ajusta los objetivos de cada área con los	mayor responsabilidad y competencia.
J	objetivos generales de la empresa.	* Favorece el cambio continuo.
A		* Se cumple con mayor cantidad de normas,
S		leyes y regulaciones, lo que permite que
		los procesos se rijan por estándares de
		mayor calidad.

Fuente: Vega de la Cruz & Marrero (2021)

2.2.8 Componentes de control interno según la metodología COSO III

2.2.8.1 Entorno de control.

Lo influyen varios factores internos propios de la entidad, o ajenos a ella, pero con incidencia directa (externos), entre los que se encuentran: la tecnología, el marco legal regulatorio, entre otros. Para conseguir un buen ambiente de control, corresponde considerar aspectos como: el organigrama, la división de las tareas, la delegación de funciones, el estilo directivo y el compromiso para cumplir los objetivos propuestos (Morocho et al., 2019).

2.2.8.2 Evaluación de riesgos.

Evaluar riesgos implica determinar riesgos internos y externos vinculados al alcance de los propósitos de la organización. Los mismos afectan en diferentes formas, por ejemplo, en la capacidad de competencia y sostener una posición financiera favorable (ISO Tools Excellence, 2018).

Con el fin de corregir las causas que originan el riesgo, deben establecerse acciones para intervenir sobre las situaciones de vulnerabilidad, lo cual se ha de traducir en fortalecer la gestión del riesgo en todos los ámbitos. Para ello, es imprescindible reconocer e identificar el riesgo existente, así como sus posibilidades ante la creación de otros riesgos. Esto involucra hacer la evaluación oportuna del riesgo y efectuar el monitoreo para establecer la garantía de las medidas correctivas y prospectivas. Evaluar y seguir el riesgo constituye algo necesario para determinar los actores sociales u órganos con responsabilidad de su gestión (ISO Tools Excellence, 2018).

Lo anterior significa que, al detectar el riesgo, establecer causas y socializarlo se aplicarán herramientas que viabilicen la comprensión del problema, orientando la toma de decisiones. Los indicadores tomados en cuenta para evaluar los riesgos hacen posible, por otra parte, dimensionar el riesgo y su vulnerabilidad para hacer más fácil las decisiones en la gestión del riesgo, teniendo en cuenta, a la vez, aspectos sociales, económicos, técnicos e institucionales.

2.2.8.3 Actividades de control.

Según Yépez (2018), se entiende como actividades de control al grupo de tareas encaminadas a asegurar que se cumplan las instrucciones directivas para aminorar los riesgos, las cuales deben desarrollarse en todas las etapas del negocio. Estas actividades pudieran ser preventivas o prospectivas. Por otra parte, estos controles contribuyen a:

- ✓ Detectar riesgos.
- ✓ Disminuir la incidencia de los riesgos en cada proceso.

- ✓ Restablecer rápidamente el sistema de control.

2.2.8.4 Información y comunicación.

De acuerdo con Vivanco (2017), este aspecto se refiere a la manera en que cada área, ya sea la administrativa, la operativa, la financiera, etc., intercambian e identifican información válida y necesaria relacionada a las responsabilidades de control. La gestión organizacional, así como el propósito de conseguir los objetivos concretos involucran obtener la información precisa en todo momento y niveles de la entidad, por lo que se debe procurar que la misma sea fiable y de calidad, considerando lo siguiente:

- ✓ Contenido: Si se presenta toda la información que se necesita.
- ✓ Oportuna: Si se facilita la información en el tiempo requerido.
- ✓ Actualizada: Si está disponible y es reciente la información.
- ✓ Exacta: Si los datos son confiables y correctos.
- ✓ Accesible: Si la información puede obtenerse de manera fácil por quien corresponda.

2.2.8.5 Actividades de supervisión y monitoreo.

El proceso administrativo y operativo debe ser monitoreado a fin de lograr el mejoramiento continuo. Al respecto, el control interno ha de permitir realizar las adecuaciones correspondientes para ajustarlo a las necesidades del caso, así como valorar si cada principio organizacional y cada componente están funcionando adecuadamente, considerando:

- ✓ El ejercicio cotidiano de las actividades que ejecute la entidad.
- ✓ El desempeño logrado por los colaboradores en las actividades que se les controle.

2.2.9 El vínculo entre control y empresa

El control es el proceso por medio del cual se verifica el desempeño y cumplimiento de los lineamientos establecidos las diferentes funciones y áreas de la empresa, implicando comparar los resultados observados con los esperados, con el propósito de hacer las verificaciones pertinentes sobre si se están cumpliendo o no los objetivos (Vega de la Cruz & Marrero, 2021).

La empresa es la persona jurídica o natural, privada o pública que decide y toma el riesgo de llevar a cabo actividades por las cuales obtiene beneficios económicos, por medio de la creación de productos o del ofrecimiento de sus servicios para satisfacer a sus clientes (Pereira, 2019). Otro aspecto que guarda alta importancia son los inventarios. El inventario en contabilidad se considera un activo, en este caso circulante, que representa la propiedad tangible personal que se encuentra disponible para la venta en las operaciones diarias de un negocio o que se utiliza para llevar a cabo el proceso productivo (Gómez & Lazarte, 2019).

Los manuales, imprescindible también para todo proceso interno, evaluación, control, etc., es una guía práctica de políticas, procedimientos y controles específicos dentro de una organización, permiten y ayudan a minimizar los errores que se pueden cometer en las operaciones, y a su vez permite la toma de decisiones adecuadas en las organizaciones (Vivanco, 2017). Los procedimientos, en cambio, consisten en la descripción a detalle de la forma en que se debe realizar un proceso, los procedimientos deben estar documentados ya sea de manera digital o escrito en papel, o simplemente darlos a conocer a todos los involucrados (Torres, 2019). Por otra parte, un sistema constituye un grupo de factores o elementos interconectados y funcionan como un todo, los elementos de un sistema pueden ser diferentes, por ejemplo, pueden ser lineamientos, principios, entre otros, por ejemplo, un sistema de control interno (Martínez, 2021).

2.2.10 Marco Legal

La Constitución de la República del Ecuador (2008) ha establecido que todas las leyes tributarias, fiscales y arancelarias son una responsabilidad del Gobierno. La Ley Orgánica

de la Contraloría General del Estado (2002), ha dispuesto todo lo referente a regulaciones con el fin de hacer funcionar el sistema de control, adaptando, expidiendo, aprobando y actualizando todas las Normas de Control Interno. Con base a ello, cada organización deberá dictar aquellas normas, manuales, procedimientos y políticas que crean precisos para gestionar su funcionamiento. Las normativas de Control Interno contemplan leyes específicas y generales afines a la gestión financiera del gobierno, al capital humano, las TICS, etc., por lo que recogen un espectro de control interno integrado y formulado por el Comité de Organizaciones financiado por la Comisión Treadway (COSO), planteando 5 mecanismos conectados e integrados a la administración. Estas Normas son afines también al marco legislativo actual y se encuentran delineadas de acuerdo a preceptos de la administración, la normativa correspondiente y las disposiciones legales (Contraloría General de Estado ecuatoriano, 2009).

Es en 1977 cuando se expide la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, la cual reemplaza a la Ley Orgánica de Hacienda, creada acorde a ciertos factores correspondientes a la Administración Financiera. En su Capítulo 3, fueron señalados aspectos esenciales acerca de los cuales la Contraloría General del Estado convenía crear las Normas Técnicas de Control Interno. Luego, la Contraloría General del Estado consignó estas Normas simultáneamente con las Normas Técnicas contables, las Políticas de Contabilidad y las normativas de Auditoría relacionadas al sector público.

Internacionalmente fueron celebrados varios eventos que definieron una importante etapa del control interno. En 1990 fue publicado: "Control Interno - Marco Integrado" (Internal Control - Integrated Framework, 1990), formulado por la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta, la cual era acreditada como Comisión Treadway, los que luego acogieron las siglas COSO como nombre. Este informe reunió diferentes aristas existentes, en solo uno, concretando al control interno como guía para la gestión organizacional, el cual debía ser realizado por los directivos de la empresa, asumiendo un carácter responsable, y proveyendo una seguridad prudente al utilizar los recursos ante el alcance de los objetivos (Mantilla. , 2018).

En 1992 es cuando la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores aprueba una guía (Normas de Control Interno del Sector Público), diseñada para

estructurar el control al interior de las organizaciones respecto al diseño, la evaluación y la implementación del mismo por las entidades superiores fiscalizadoras. La guía se actualizó posteriormente en diversos eventos internacionales para respaldar la adecuada gestión de recursos en las empresas públicas de Ecuador. En 2002, la Contraloría General del Estado pronunció los lineamientos encaminados al desempeño de estos objetivos. Las mejoras y cambios en las prácticas de la gestión pública en el país han exigido actualizar estas normas, para una mejor administración pública y manejo de recursos del Estado y alcance de todas las metas planteadas (Mantilla, 2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para complementar los objetivos formulados en el presente estudio, se empleó la siguiente metodología:

3.1 Metodología

3.1.1 Métodos Inductivo y deductivo

Al realizar una investigación el autor se alimenta de varias fuentes de conocimiento por medio del análisis, exploración y reflexión, por lo cual incurre tanto en el método inductivo como deductivo. Estos métodos son muy útiles para todo proceso investigativo.

Con el fin de ganar en conocimientos en una investigación es necesaria la observación y el acopio de datos, etc. El método inductivo es el ideal para ello, así como para realizar generalizaciones, y que posterior a hacer las observaciones pertinentes, han de hacerse las inferencias, proceder al que se le llama razonamiento inductivo, y mediante el cual también se llega a la formulación de hipótesis, verificación, teoría y tesis (Rodríguez & Pérez, 2017).

El método deductivo, en cambio, parte del conocimiento de las premisas para arribar a una conclusión lógica, infiriendo las posibles soluciones, a diferencia del método inductivo, cuya conclusión se determina por medio de la observación de ejemplos, para luego llegar a una conclusión general. Por tanto, mediante el primer método se transita del conocimiento general al de menos grado de generalidad, es decir, este básicamente consiste en inferir la característica o solución concreta partiendo de principios, definiciones universales o generalizaciones. Siendo así, el método deductivo posibilita el establecimiento de la conexión entre la observación y la teoría, permitiendo determinar los fenómenos observados a partir de su teoría (Cabezas et al. 2018).

Por otra parte, este método está basado en el establecimiento de ideas generales para particularizar después en hechos específicos, y luego de aceptarse las definiciones y postulados, estas particularidades han de resultar mucho más claras y precisas (Baena, 2017).

En resumen, el método de investigación utilizado para esta investigación concierne al método inductivo - deductivo. A partir de ello se desarrolló el estudio de la situación administrativa actual del departamento de contabilidad de MANTELECTRONIC S.A, realizando el análisis mediante el modelo COSO, identificando los aspectos críticos existentes, lo que más tarde condujo al diseño del sistema de control interno, estableciendo acciones precisas para mitigar debilidades y aprovechar las fortalezas.

Mediante el trabajo con esta metodología, la entidad cuenta con óptimas soluciones para fortalecer su gestión y retroalimentarse a través de otros métodos de investigación desarrollados en este trabajo, garantizando lograr los objetivos propuestos y la toma de decisiones gerenciales.

3.1.2 Método Analítico

De acuerdo con lo expresado por Maya (2014), el método analítico radica en la separación de un todo en elementos o partes con el fin de efectuar la observación de la naturaleza, causas y efectos de un fenómeno. Al evaluar todos los componentes que integran el modelo COSO y, por medio de este método de investigación, pudo constatar cómo ha sido la gestión del departamento de contabilidad de MANTELECTRONIC S.A., para determinar qué aspectos era necesario fortalecer, lo que condujo al mejor diseño del sistema de control interno capaz de resolver las dificultades.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1. Investigación transversal y descriptiva

Radica en recopilar información proveniente de manera directa de los sujetos de la investigación o del lugar en que acontecen los hechos. Esto también se denomina como datos primarios. En este tipo de investigación procura compilar información que pueda ser cuantificable para utilizarse en el análisis de la muestra poblacional. A la vez, constituye una herramienta investigativa eficaz con el fin de describir la naturaleza del objeto o sujeto estudiado (Arias., 2012).

De acuerdo con Hernández et al., (2018) un estudio transversal es por medio del cual se recoge información en un solo momento, lo que servirá para representar hechos y valorar qué incidencia han tenido en un espacio y tiempo determinados. Igualmente, los autores destacan que los estudios descriptivos buscan detallar características fundamentales de cualquier hecho que se analice, evaluando información de manera independiente o conjunta, pero sin detallar como se relacionan entre sí.

Para el caso particular de este trabajo, este tipo de investigación se aplicó con el objetivo de conseguir información directamente de los involucrados y describir el proceso de control interno realizado en el área de contabilidad de la empresa, con el propósito de conocer el funcionamiento de la misma y determinar las insuficiencias existentes y aquellos aspectos que precisen mayor atención.

Este trabajo partió de la aplicación de instrumentos para diagnosticar el contexto actual del área contable de la entidad, lo que hizo posible identificar qué puntos críticos presentes para, posteriormente, diseñar el sistema de control interno para fomentar una cultura organizacional en base al control interno.

3.3 Enfoque de la investigación

Los enfoques de investigación son considerados ejes problemáticos o temáticos de determinado nivel de complejidad e importancia. Estos permiten desarrollar la investigación

y desentrañar cada fenómeno a través de procedimientos, lineamientos, procesos, instrumentos y técnicas que orientan el trabajo investigativo, consiguiendo, de este modo, originar el conocimiento (Trujillo et al., 2014).

En este sentido, el enfoque cualitativo en la investigación está fundamentado en ideas de índole interpretativo, según el cual, no hay una realidad social, sino varias realidades erigidas desde la arista individual de cada persona. Este enfoque demanda que quien investiga indague y vislumbre las motivaciones del grupo que se estudia, dejando a un lado su arista personal, lo que indica que este enfoque es flexible, haciendo posible establecer una interacción directa entre el observado y el observador, conduciendo a que el fenómeno sea construido desde los contrastes y estructuras básicas individuales (Hernández et al., 2014).

De este modo, se determinó que el presente estudio tiene un enfoque cualitativo, de campo y documental, dado que a través de la recopilación de información podría cumplirse con objetivos específicos trazados, determinando en qué nivel se cumplían las normativas en la entidad.

3.4 Instrumentos de investigación utilizados

3.4.1 Análisis documental

Esta técnica permitió recopilar información acerca del tema estudiado mediante la revisión de literatura pertinente desarrollada por diversos autores. Para el caso particular de este trabajo, no sólo se accedió a información de la empresa contando con la debida autorización, sino que, además, se efectuó una amplia revisión bibliográfica que comprendió artículos, libros, informes, etc. sobre el control interno empresarial. Entre la documentación revisada a la empresa se encuentran los procedimientos, los estados financieros, folletos, entre otros.

3.4.2 Entrevista

La entrevista no es simplemente un interrogatorio. Constituye una técnica sustentada en un diálogo “cara a cara”, en el cual el entrevistador y a quien se entrevista tratan una temática dada, acordada previamente, de modo que el entrevistador consiga la información que precisa. De igual modo, la entrevista permite que el investigador y el sujeto bajo estudio interactúen, permitiendo al primero recoger un cúmulo de información acerca de un tema específico sobre el cual versan las preguntas realizadas por el entrevistador a una o varias personas con el objetivo de obtener datos sobre un determinado problema (Arias., 2016).

En esta investigación se realizó una entrevista de campo y estructurada al Contador Público Autorizado (CPA) Ángel Agurto Vásquez, quien tiene formación de la Universidad de Guayaquil del 2000 al 2005, ha cursado la diplomatura de Experticia Tributaria II en la Universidad Metropolitana, es Magister en Dirección y Administración de Empresas (MBA) de la UTEG.

El CPA Agurto, es socio Fundador de la firma de Auditoría y Consultoría TAX FINANCIAL LEADERS TFL S.A. Ha desempeñado funciones de contador y consultor independiente de diferentes compañías del mercado local comercial, industrial y de servicios. Como auditor y asesor tributarios ha participado en proyectos de diferentes entidades de servicios, comerciales, industriales y financieras, enfocando su trabajo en comprensión y entendimiento de los negocios, evaluación de procesos críticos y controles relativos, evaluación de riesgos, diseño de soluciones de auditoría y ejecución de procedimientos analíticos, por lo cual se le considera como experto en el tema, pues conoce ampliamente sobre el mismo, estando en continuo aprendizaje al respecto, es capaz de debatir y emitir sus opiniones críticas y tiene experiencia empírica que le ha facilitado la puesta en práctica de sus conocimientos.

Además, ha conformado el staff de Ejecutivos como Senior – Supervisor de Auditoría Tributaria Contable de Moore Stephens Profile, del Departamento de Auditoría Tributaria Interna en Artefacta S.A., y del equipo de consultores y auditores externos de BDO Stern Cía Ltda. Asimismo, ha formado parte del grupo de auditores de PROAÑO & ASOCIADOS Cía Ltda, se ha desempeñado como docente de la Universidad Estatal Santiago de

Guayaquil, el Tecnológico Espíritu Santo, la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil y la Escuela de Formación de la Comisión de Tránsito del Ecuador.

La entrevista fue realizada con el fin de conocer sus criterios sobre determinados aspectos de control interno.

3.4.3 Encuesta

La encuesta es considerada una técnica que se realiza mediante la aplicación de un cuestionario, es decir, consiste en un grupo de preguntas que procuran una respuesta a determinadas variables bajo medición, acordes al problema e hipótesis planteadas (Hernández et al., (2019).

Para la aplicación de la encuesta en este estudio se utilizó como instrumento un cuestionario adaptado y sustentado en el modelo COSO III, aplicándose a trabajadores pertenecientes al área de contabilidad. Al elaborarse este instrumento se tomaron en cuenta los componentes del modelo COSO, y luego de obtenidas las respuestas se procedió a ponderar e identificar los niveles de riesgos y confianza de los procesos, eficiencia y desempeño presentes.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Tal como refieren Hernández et al., (2019), la población constituye el grupo de elementos con determinadas características de interés para la investigación. Para ejecutar este proyecto investigativo, la población de esta investigación está conformada por colaboradores que trabajan en el área contable de MANTELECTRONIC S.A., a quienes está dirigido el cuestionario, como instrumento a aplicar de la técnica de la encuesta, para la evaluación del control interno.

Esta población estuvo constituida por 29 personas de las áreas administrativa y operativa. Entre aquellos que forman parte del área administrativa se encuentran la gerente

administrativa, el gerente de operaciones, la contadora, la asistente de operaciones, el jefe de taller y de bodegas. Entre aquellos que conforman actualmente la nómina del área operativa se encuentran: el encargado de bodega, el ayudante de bodega, un mecánico, un ayudante de mecánico, un electromecánico, un asistente, un vulcanizador, un técnico soldador, un maestro soldador, dos pintores, un latero, un tapizador y seis polifuncionales. De todos ellos se pretendió adquirir toda la información necesaria, dado el conocimiento y la experiencia con que cuentan respecto al funcionamiento empresarial y contable, así como del tema de control interno abordado en la investigación.

3.5.2 Muestra

Se utilizó en este trabajo un muestreo de tipo no probabilístico de carácter intencional. No obstante, al ser un segmento pequeño de población se trabajó con el 100% de la población.

Tabla 3.

Muestra empleada para el estudio

Cargo	Núm. de trabajadores
Área administrativa	
Gerente administrativa	1
Gerente de operaciones	1
Asistente contable	1
Contadora	1
Asistente del gerente de operaciones	1
Jefe de taller	1
Jefe de bodega	1
Área operativa	
Encargado de bodega	1
Ayudante de bodega	1
Mecánico	1
Ayudante de mecánico	1
Electromecánico	1
Asistente glp	4
Vulcanizador	1
Técnico soldador	1

Maestro soldador	1
Pintores	2
Latero	1
Tapizador	1
Polifuncionales	6
Total	29

Fuente: MANTELECTRONIC S.A (2022)

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

3.6 Análisis de resultados

3.6.1 Levantamiento de información y análisis situacional de la empresa MANTELECTRONIC S.A

3.6.1.1 Misión empresarial.

La misión de MANTELECTRONIC S.A, como empresa, se orienta a brindar un servicio con calidad para satisfacer las necesidades de los clientes a través del mantenimiento y asesoramiento con la mejor tecnología, con el fin de brindar soluciones integrales al monitorear sus condiciones. Es una empresa que encamina sus esfuerzos a satisfacer a los clientes con un alto sentido de compromiso, responsabilidad y honestidad, contando con profesionales de alta calificación y amplia experiencia.

3.6.1.2 Visión empresarial.

La visión de MANTELECTRONIC S.A, en cambio, se enfoca en mejorar e innovar continuamente sus procesos y servicios por medio de la responsabilidad, para alcanzar a ser una de las empresas líderes no solo a nivel local, sino nacional, consolidando su desarrollo, diversificación y crecimiento apoyándose en una estructura organizativa conforme al sistema de gestión de mejoramiento continuo.

3.6.1.3 Valores de la empresa.

Los valores que destacan en la empresa MANTELECTRONIC S.A son los siguientes:

- Enfoque al cliente
- Eficiencia
- Compromiso y responsabilidad con los resultados
- Innovación
- Trabajo en Equipo
- Calidad en los servicios
- Liderazgo
- Honestidad
- Experiencia

3.6.1.4 Estructura organizativa.

A continuación, tal como muestra la figura 5, se refleja la estructura organizativa de MANTELECTRONIC S.A, con una representación de sus áreas fundamentales y sus principales funciones.

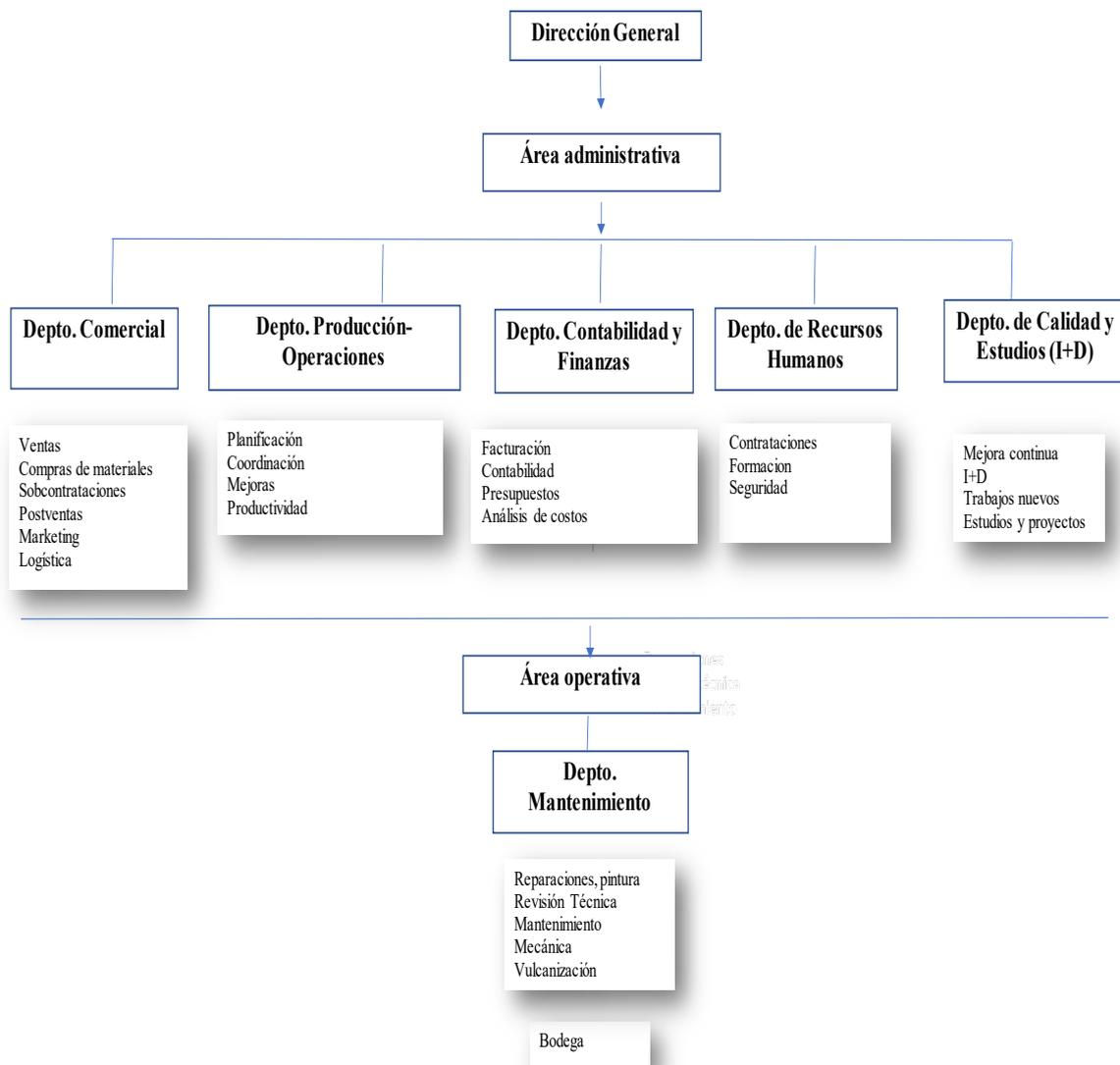


Figura 5. Estructura organizativa de MANTELECTRONIC S.A

Fuente: MANTELECTRONIC S.A (2022)

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

3.6.2 Análisis DAFO

El análisis DAFO constituye una herramienta ventajosa para el estudio situacional y de contexto de un área o empresa, orientado a explorar y obtener una dirección en el diagnóstico. En el caso la empresa MANTELECTRONIC S.A, se aplicó esta herramienta, reuniendo al personal del área contable (7 personas) y a los directores general y económico, con la intención de que expresaran sus puntos de vista relacionados a lo que consideran fortalezas, debilidades, oportunidades o amenazas afines al departamento, sus actividades y

funcionamiento, contando con la guía y conducción de un modulator (autora), información que se corroboraría a través de la aplicación de los cuestionarios y la entrevista.

Se programaron dos sesiones para conformar la matriz DAFO, de modo que, por medio de la misma, pudieron identificarse elementos internos y externos clave que contribuyen a establecer medidas posteriores de acuerdo a lo que se considera favorable o no afín al área. Seguidamente, se muestra una representación de las principales debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades identificadas:

Tabla 4.

Matriz DAFO

INTERNA		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
FORTALEZAS		1	Apoyo de la institución respecto a las mejoras a implementar.	1	Aumento de presión social y exigencias de usuarios externos.
		2	Asesorías fiscales y financieras.	2	Crisis económica a nivel nacional.
		3	Altas expectativas y aceptación de los usuarios de la empresa.	3	Existencia de normas y obligaciones respecto a la actividad contable, lo cual coloca a la empresa en riesgo de incumplir con lo establecido si no se acoge a las mismas.
		4	Interés y prioridad otorgada por los organismos competentes a los departamentos y procesos contables en las empresas.	4	Probabilidad de ocurrencia de delitos o fraudes que afecten la credibilidad y los intereses de la empresa de no existir un adecuado control interno.
		5	Existencia de bibliografía, medios e información para capacitar sobre el cumplimiento de los procedimientos y normas a cumplir del sistema contable y de control interno.	5	Competencia y cambios constantes en la política del país.
		6	Existencia de normas y mecanismos de control interno que rigen la actividad económico financiera en la empresa.		
1	Trabajo en equipo	F101	Orientarse a la mejora continua y a la implementación de iniciativas que mejoren el cumplimiento de las actividades.	F6A3	Implementar un mecanismo por medio del cual el personal esté al corriente de las actualizaciones en las leyes y normas de control interno y sus cambios en el país.
2	Los profesionales del departamento cumplen con los perfiles de acuerdo a las necesidades del proceso que desarrollan.	F604	Crear mecanismos que generen información y que capaciten de una mejor manera a todos los profesionales del área, con el fin de mejorar el funcionamiento de las operaciones del área y se eviten riesgos y fraudes en el manejo de recursos.	F4A4	Prevenir e identificar las vulnerabilidades del área en cuanto al fraude durante las transacciones que se efectúen, así como tomar medidas de protección al respecto.
3	Se cuenta con condiciones de trabajo para desarrollar los procesos del área.	F101	Porponer mejoras a implementar con el apoyo de la Dirección.		
4	Disponibilidad de recursos informáticos y sistema contable para el registro de operaciones.	F301	Aprovechar las buenas condiciones de trabajo para favorecer el desempeño y la calidad en los procesos.		
5	Buena preparación y experiencia del personal.	F702	Reestructurar el esquema de funcionamiento del área e implementar el sistema de control interno para mejorar los procesos contables de la empresa.		
6	Disposición para el aprendizaje				
7	Cultura organizacional en la que predominan valores como el compromiso y la responsabilidad.	F901	Implementar normas y mecanismos de control correspondientes que ayuden a motivar y concientizar a los trabajadores sobre la necesidad de cumplir lo establecido y evitar riesgos y fraudes.		

DEBILIDADES

1	Falta de capacitación sobre el manejo y registro de las operaciones y sobre el control interno.	D101	Implementar un programa de capacitación a los integrantes del área sobre temas de control interno.	D1A3	Concretar alianzas estratégicas con entidades o personal competente capaz de orientar en materia de control interno.
2	Insuficiente registro y actualización continua de las operaciones de la empresa que corresponden al área.	D206	Asegurar que se revisen y estudien las normas de control interno vigentes para que todas las operaciones se registren de acuerdo a lo establecido y no existan insuficiencias ni fraude.	D3A3	Implementar el sistema de control interno con el fin de minimizar las insuficiencias y perfeccionar el trabajo del área contable.
3	No existen normas, procedimientos y manuales que rijan el funcionamiento de las actividades y funciones del departamento.	D401	Revisar el esquema de flujo de información en la empresa para asegurar que fluya adecuadamente con el fin de no afectar el funcionamiento ni operaciones del área.		
4	Insuficiente flujo de información en y hacia el departamento.	D506	Implementar la realización de reportes financieros cada mes para analizar la situación financiera de la empresa y tomar las medidas necesarias en función de mejoras.		
5	No se dispone de reportes financieros para el análisis de la situación financiera de la empresa, costos, irregularidades, etc.				

Elaborado por: Robalino, K. (2022) con base a la realización de las sesiones para conformar la matriz DAFO

3.6.3 Evaluación del control interno del área contable de la empresa MANTELECTRONIC S.A

Para caracterizar al departamento contable de la empresa en cuanto a su control interno fue recolectada información de valor para su posterior análisis, siendo una de las herramientas más favorables para ello la implementación del cuestionario de control interno asentado en el modelo COSO III, así como la entrevista al CPA Ángel Agurto Vásquez, lo que posibilitó la obtención de una visión más global sobre el tema escogido.

Este cuestionario consta de 13 preguntas relacionadas a componentes de control interno, fundamentalmente elaboradas según los principios del modelo COSO. Al aplicar el cuestionario este les fue explicado en detalle a cada uno de los funcionarios participantes, en qué consistía, etc., siendo así presentadas las interrogantes para que cada uno le otorgara la puntuación que considerara pertinente de acuerdo con su experiencia y conocimientos.

Cada una de las preguntas consta de tres opciones de respuesta, a las que corresponden determinadas descripciones o implicación, como se expone en la siguiente tabla.

Tabla 5.

Opciones de respuesta a las preguntas del cuestionario de autoevaluación de control interno

Opción de respuesta	Descripción de la respuesta e implicación
SÍ	La tarea que desempeña se cumple y está descrita en documentos o es posible elaborarla.
PARCIALMENTE/A VECES	La tarea es cumplida, pero tiene dificultad o no es posible elaborar la documentación pertinente.
NO	La tarea no es cumplida y es preciso determinar las acciones de mejora más oportunas.

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

En este caso, si las respuestas eran afirmativas, se solicitó mostrar evidencia documental. Las respuestas negativas orientan, en cambio, hacia el diseño de acciones de mejora. La categoría de frecuencia establecida en cada tabla resumen de los componentes del cuestionario corresponde al número de colaboradores que respondieron sí, no o parcialmente a cada pregunta.

Luego de aplicado el cuestionario sobre control interno, se establece una ponderación y una calificación según las respuestas. En este caso, de acuerdo con los conceptos básicos revisados, la ponderación se otorgó en dependencia de la relevancia que el autor considera que tiene cada aspecto de la encuesta; además de la atención o el cuidado que amerita en función de lograr los objetivos y que las operaciones del área sean eficientes.

A partir de ello, fue calculado el nivel de riesgo y confianza, considerando los factores clave de control.

Tabla 6.

Escala de ponderación y calificación de la evaluación del Control Interno

NIVEL	PONDERACIÓN	Puntuación	NIVEL	CALIFICACIÓN
1	No significativo		1	No existe un adecuado control interno o el que existe es eficiente.
2	Bajo		2	Es deficiente el Control Interno realizado contando con leves faltas que no tienen graves repercusiones.
3	Moderado Bajo		3	El área tiene deficiencias relevantes en cuanto a control interno que pudieran corregirse.
4	Moderado Alto		4	El área tiene deficiencias significativas en cuanto a control interno que no es posible corregir.
5	Significativo		5	El área tiene un control interno eficiente

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

3.6.4 Resultados derivados de la aplicación del cuestionario

Para este diagnóstico, el cuestionario fue aplicado a 29 trabajadores tomados como muestra (ver anexo 1). A continuación, se muestran los resultados obtenidos según las respuestas ofrecidas por este personal.

Tabla 7.

Cuestionario sobre el componente Ambiente de Control

Preguntas	Sí	Frec.	No	Frec.	Parcialmente	Frec.	Ponder.	Calific.	Observación
1- El personal tiene conocimiento del objetivo general, ¿procesos, proyectos y atribuciones del área?	x	29					4	3	
2- Conoce si el área c un manual de funciones y procesos actualizado, según la estructura organizacional autorizada?			x	29			4	3	El departamento no cuenta con un manual de funciones ni procesos actualizado.
3- Los puestos, perfiles y descripciones de los puestos están alineados con las funciones del área?					x	29	4	3	No todos los perfiles del personal ni todos los puestos de trabajo están debidamente alineados.
4- Están actualizadas las normativas de control para el desarrollo de las funciones del área? ¿Se difunden entre el personal del área estas normativas?			x	29			4	2	No se encuentran actualizados los criterios técnicos, requisitos, especificaciones para desarrollar las funciones del departamento.
5- Es promovida una cultura de administración de riesgos por medio de capacitaciones a los responsables de los procesos del departamento?			x	29			4	3	Se toman las capacitaciones sólo cuando algunas empresas o universidades las ofertan.
6- Se ejecuta y documenta la evaluación de riesgos de los procesos principales?			x	22	x	7	5	3	Generalmente no se actualiza periódicamente, sólo cuando acontecen cambios.
7- Se cuenta con planes de contingencia para los principales procesos?	x	29					5	3	No se tienen actualizados
8- Los controles que se han implementado en los procesos fundamentales del departamento han estado documentados en un manual de procedimientos?	x	29					5	1	Los controles han estado documentados, pero no en un manual de procedimientos debidamente actualizado, sino de manera informal.
9- Los procesos fundamentales del departamento tienen como soporte un sistema de información y estos sistemas de información cuentan con un plan de contingencia en caso de algún acontecimiento negativo en materia de TICs?	x	29					5	3	Se cuenta con un plan de contingencia para los sistemas de información, pero no se ha actualizado.
10- El control, seguimiento e indicadores del plan están documentados?	x	4	x	25			5	3	
11- ¿Están adecuadamente resguardados los recursos, tanto financieros, como materiales, tecnológicos, del área contable?	x	29					5	1	
12- Qué hace cuando detecta o conoce de alguna irregularidad o error cometido en su entorno?		29					5	3	
13- Se han establecido medidas preventivas respecto a fraudes e irregularidades en el área contable?		29					5	3	
Total							60	34	

Elaborado por: Robalino, K. (2022) a partir de resultados del cuestionario

De acuerdo con los parámetros siguientes se evaluará el riesgo y el nivel de confianza de los resultados:

Tabla 8.

Parámetros para evaluar nivel de riesgo y confianza

Valor porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
15% al 50%	Nivel Bajo	Nivel Elevado
51% al 70%	Nivel Medio	Nivel Medio
71% al 95%	Nivel Elevado	Nivel Bajo

Fuente: Elaborado por: Robalino, K. (2022)

Cálculo del nivel de confianza y riesgo de control

De acuerdo a los parámetros establecidos para calcular el valor porcentual Confianza-Riesgo administrativo, para las respuestas al cuestionario, se determina:

Fórmula para el nivel de confianza:

$$NC = \frac{\text{Calificación alcanzada}}{\text{Ponderación total}} \times 100 = \frac{34}{60} \times 100 = \boxed{56.6 \%}$$

Fórmula para el Riesgo de Control:

$$RC = 100 - \text{Nivel de confianza}$$

$$RC = 100 - 56.6$$

$$\boxed{RC = 43.4 \%}$$

Análisis:

En función de las respuestas obtenidas por parte del personal encuestado, a la ponderación y la calificación otorgadas según los parámetros establecidos para el análisis y a la observación realizada, se determina que el control interno en el departamento contable de MANTELECTRONIC S.A tiene un nivel de confianza medio y un riesgo de control elevado.

Las principales insuficiencias encontradas son:

1- El personal sí alega que tiene conocimiento de los objetivos y procesos del área, lo que puede destacarse como un avance y fortaleza, ya que denota que identifican los mismos, por tanto, pueden identificar también los retos en cada uno de estos aspectos, estarán mejor enfocados en lo importante, encontrando herramientas para desarrollarlos, así como ganando habilidades alineadas con los propósitos fundamentales del área.

2- No se dispone de un manual de funciones y procedimientos actualizado para el área, a pesar de que sí están identificados los responsables de cada actividad en la misma, sin embargo, no se cuenta con una descripción actualizada de los puestos, lo que hace vulnerable la responsabilidad respecto a las tareas; existen trabajadores que realizan más funciones de las que le corresponde a su puesto de trabajo; se ejecuta el trabajo en base a los conocimientos que tiene el personal.

3- Las normativas de control no se encuentran actualizadas ni se difunden entre el personal del área de manera adecuada, sino que las indicaciones al respecto se ofrecen de manera general, sobre todo cuando ingresa personal nuevo al área y, en ocasiones, se proporcionan estas indicaciones acordes a la situación que se va presentando.

4- No se divulga la administración de riesgos de manera eficiente por medio del desarrollo de capacitaciones. Esto puede provocar que el trabajador no conozca totalmente en qué consiste su trabajo; no desarrolle sus capacidades; no adquiera suficientes y continuamente habilidades técnicas y administrativas, por lo cual se incurra en riesgos en muchas ocasiones al desempeñar las labores.

La capacitación influye directamente en la productividad de una empresa. Si los empleados están capacitados puede disminuir la tasa de accidentabilidad, pues esta auxilia al trabajador en la adaptación en su puesto de trabajo, promoviendo su desarrollo. De manera contraria puede deteriorarse su desempeño individual; disminuir la motivación; la socialización, aparecer deficiencias y errores en las funciones que ejecuta. Por tanto,

desarrollar un programa de capacitación en función de disminuir el nivel de riesgos en la entidad, puede repercutir favorablemente no solo en que los trabajadores adquieran habilidades técnicas o blandas y mejore el desempeño individual, sino que la empresa no sufra percances por errores cometidos a causa del desconocimiento o irresponsabilidad, minimizando las probabilidades de deficiencias en los procesos.

5- No se encuentra actualizado el mecanismo para evaluar riesgos de las principales actividades del área. La gestión de riesgos es imprescindible para que la empresa funcione óptimamente. Aunque no todo proceso implica el mismo nivel de riesgos, el área contable es una de las más vulnerables en este sentido, por lo que contar con un adecuado sistema de evaluación de los mismos es indispensable para evitar problemas.

El departamento contable, sin embargo, no cuenta con una práctica por medio de la cual se identifiquen y evalúen periódicamente los riesgos. No se ha actualizado la determinación de puntos vulnerables en la contabilidad, aparte de las ya archiconocidas cuentas por pagar y cobrar; los resultados de las últimas auditorías internas han sido estimados de mal y no existe un control interno eficiente. Los expedientes de faltante de activos fijos presentan problemas de organización de la documentación; existe escaso conocimiento sobre el control interno referente a la gestión de riesgos, lo cual implica determinar qué problemas pueden ocurrir, sus causas y el modo de evitarlos, pues estas constituyen amenazas ineludibles para todo proceso y objetivos empresariales. En el mejor de los casos, la solución está en evitar situaciones de riesgo, pues ello repercutirá en el ahorro de tiempo y de costes en la empresa.

6- No se han actualizado en los dos últimos años los planes de contingencia. De igual manera, este es un aspecto clave que debe considerarse y actualizarse con cierta periodicidad. Contando con ello, se contará con un grupo de instrucciones alternativas a las operaciones y actividades normales de cada organización, con el fin de seguir funcionando, aun cuando ocurra alguna dificultad y cierta actividad o proceso deje de hacerlo por esta causa, ya sea interna o ajena a la empresa.

Por esta razón, la empresa, y más particularmente el área contable, debe actualizar periódicamente su plan de contingencia basándose en un análisis de riesgo. Esto le ha de permitir actuar bajo normas, acciones y procedimientos básicos como respuesta para afrontar efectivamente cualquier incidente o emergencia acontecida dentro de las instalaciones o fuera de ella.

Es posible que en el departamento contable de la empresa hayan acontecido sucesos que repercutan en la no actualización de los planes de contingencia, puede ser a razón de algún cambio de personal cuya responsabilidad haya sido desarrollarlos o actualizarlos; un cambio de tecnología informática; un cambio en alguna de las alternativas de operación, etc.

El Plan de Contingencia es una opción de valor de tipo preventivo a implementar, con el fin de aminorar o evitar el acontecimiento de incidentes, tanto a nivel del personal vinculado a las labores como cualquier otra amenaza que pueda aparecer. Este tipo de plan puede identificar cualquier tipo de amenaza potencial que pueda damnificar el proceso o a la organización, permitiendo, en caso de graves incidencias, aminorar riesgos y proteger los procesos críticos en un tiempo señalado, de ahí que sea indispensable la ejecución de auditorías a los planes de contingencia, con el propósito de adecuarlos y mantenerlos actualizados.

7- Las actividades de control que han sido realizadas no cuentan con indicadores actualizados ni se realizan por un manual de procedimientos igualmente actualizado que contemple todos los requerimientos de cada proceso o actividad en el departamento para poder evaluar y controlar debidamente. Tampoco se registran las actividades de control en ninguna documentación o registro del departamento, sólo se realizan las anotaciones que corresponden a deficiencias encontradas, para darles solución mediante el desempeño cotidiano.

En este caso corresponde señalar que, si los indicadores para el control no son fiables y veraces, o no se encuentran actualizados acordes a la dinámica y a los cambios insertados en los procesos, no será posible realizarlos correctamente. Téngase en cuenta que los indicadores son instrumentos para valorar cómo se están consiguiendo las metas.

Además, establecer indicadores para efectuar el control significa que se está estableciendo una unidad de medida para evaluar el desempeño en contraste con las metas, responsabilidades; ofrecen información; permite descubrir y predecir desvíos; su análisis conduce a levantar alertas, mantener la dirección, tomar decisiones, saber si se está o no en el camino correcto, si se están haciendo las tareas y cumpliendo las funciones con eficiencia, etc.

Por otra parte, trabajar mediante indicadores y controlar a través de los mismos, es útil para tener una interpretación de lo que está aconteciendo; establecer medidas cuando algún indicador se sale fuera de los límites; para analizar la posibilidad de introducir cambios o mejoras; estimar la productividad en el tiempo; direccionar o redireccionar el plan o tantear la situación de riesgo en el área. Por tal motivo, es necesario que en el área se establezcan indicadores o categorías de indicadores de evaluación, de cumplimiento, de gestión, de eficacia y eficiencia.

8- Las actividades de control efectuadas no son evaluadas. En este sentido, igualmente es muy importante destacar la necesidad de que en el área se esté al corriente de cualquier problema con algún control individual o de control interno, con el objetivo de que pueda prevenirse o dominar el perjuicio mientras se repara lo ocurrido. No obstante, muchas veces no se presta la suficiente vigilancia respecto a lo que ha de ser supervisado o se está supervisando y evaluando en cuanto al control interno, así como la manera en que debe hacerse y el responsable de hacerlo, razón por la cual las actividades de control también deben estar bajo supervisión.

9- No todos los encuestados piensan que los componentes de control interno que conocen se han desarrollado de la manera más efectiva. Esto quiere decir que algunos de ellos opinan que han existido o persisten dificultades al respecto, que atentan contra el mejor alcance de los resultados. Al mismo tiempo, no todos consideran que se han establecido las medidas preventivas necesarias contra fraudes o irregularidades, lo cual merece especial atención por parte de la dirección del área.

Establecer primeramente los riesgos en el área, así como determinar qué medidas han de tomarse al respecto, es el primer paso en este sentido. No obstante, debe distinguirse entre error y fraude en el desempeño contable. Téngase en cuenta que el error es considerado una operación involuntaria, pero el fraude es intencional y premeditado, de modo que, si la organización no ha dispuesto aún mecanismos de prevención contra fraude o irregularidades dadas por errores o por el mismo fraude, entonces se encontrará en una situación más vulnerable y de más alto riesgo.

Sobre si el control, seguimiento e indicadores del plan están documentados la respuesta fue que no se encuentran documentados, pero tampoco se comunican lo suficientemente, por lo que algunos refieren que sí se han comunicado y otros refieren que parcialmente. En este caso, es muy favorable comunicar cuáles son los aspectos esenciales que son más considerados al realizar el control de las operaciones en el área. De acuerdo a ello, las actividades de cada trabajador van a ser mejor desempeñadas, teniendo en cuenta que estarán sujetas a indicadores de funcionamiento, requerimientos, etc., y esto proporcionará un nivel de seguridad mayor, pues tratarán de cumplirse de la manera más eficientemente posible.

3.6.5 Resultados de la entrevista sobre control interno realizada al experto

La entrevista realizada al experto contempló un total de 10 preguntas relacionadas a los principios del modelo COSO (ver anexo 2). A continuación, se refieren las principales argumentaciones ofrecidas por el experto en contestación a las preguntas realizadas durante la entrevista.

En primer lugar, sobre la pregunta referente a qué importancia le concede este experto a la supervisión de un proceso de control interno desde la dirección, su respuesta se sustentó en que el control interno constituye un mecanismo ejecutado por la administración, y está enfocado en propiciar seguridad en el alcance de las metas operacionales, la confidencialidad en las finanzas y en el cumplir con todas las normativas y leyes aplicables. De este modo, es altamente importante pues el mismo comprende el plan organizacional y el grupo de medidas que se adoptan para proteger los recursos, la comprobación y

autenticidad de la información administrativa y financiera y la promoción de la eficiencia operacional, con el fin de que se logren cumplir los objetivos programados. Por tanto, no solo es indispensable que los directivos de la organización supervisen continuamente los procesos mediante un programa de control interno establecido, sino que también cumplan con esto todos los integrantes de la empresa, pues son responsables inmediatos del sistema de control interno que garantice la eficiencia general.

Estas afirmaciones coinciden con las dadas por autores como Catuche y Benavides (2017), acerca de que el seguimiento o la supervisión del control interno y, por ende, de cada proceso, procura asegurar que todo opere tal como es requerido y que los aspectos que lo ameriten sean modificados debidamente de acuerdo con las posibilidades y recursos. De la misma manera, el personal administrativo y dirigente, al igual que todo el personal de la entidad, deben responsabilizarse del cumplimiento y vigilancia del control interno.

Relacionado a la pregunta acerca de cuán importante consideraba este experto la rendición de cuentas de acuerdo con las responsabilidades de cada trabajador en una empresa, el mismo refirió que la rendición de cuentas no es más que un mecanismo de control social, el cual facilita la obtención y suministro de información por parte de los trabajadores a la dirección de las áreas, proceso o empresa en general. De este modo, se recoge información necesaria para controlar las acciones, las omisiones en los procesos, el manejo de los recursos y posibilita vigilar el desempeño de las políticas.

El experto, además, sostuvo que la rendición de cuentas hace posible conocer si la gestión que se lleva a cabo está cumpliendo o no con las expectativas y necesidades de los clientes, razón por la cual este ejercicio debe realizarse con periodicidad, y es un deber de la dirección someter la gestión a evaluación. Además, alegó que la rendición de cuentas en correspondencia con las responsabilidades y funciones de cada trabajador no solo promueve la responsabilidad, sino que fortalece vínculos y permite una gestión eficaz y transparente, que aporta a la detección de la corrupción o errores y a la prevención.

Estas aseveraciones coinciden con lo expresado por Herrera y Mahecha (2018), respecto a que las empresas deben promover el control y la transparencia al implementar la rendición de cuentas, pues esta tiene como propósito agregar un valor a la eficiencia empresarial y contribuir al buen funcionamiento. Por otra parte, la transparencia en las

empresas se relaciona al control en las organizaciones, teniendo como papel fundamental defender su gestión y economía de los acontecimientos negativos, ya sean errores o corrupción que puedan distorsionar los procesos y desviar recursos valiosos para la satisfacción indebida de los intereses de terceros.

En cuanto a la interrogante respecto a de qué modo considera el experto que influye el control en la disminución de riesgos, este alegó que el riesgo siempre está presente en la actividad empresarial, razón por la cual es precisa su identificación, su evaluación y resguardarse de estos del mejor modo posible. Además, las actividades de control contribuyen a la minimización de los mismos, los cuales constituyen actualmente una de las dificultades más frecuentes y comunes de cualquier entidad, y se asocian con la posibilidad de pérdida o peligro ocasionado por incidentes cuyas derivaciones no son beneficiosas para la empresa, sino todo lo contrario.

Estos argumentos se relacionan a lo enunciado por Mendoza, et. al. (2018) respecto a que los riesgos son inminentes en cualquier actividad y empresa, estando relacionados a la incertidumbre sobre eventos futuros, resultando casi imposible eliminarlos. Por este motivo, el único modo de hacerle frente es administrándolos, detectando las fuentes de donde proceden, calculando el grado de exposición sumido y optando por diseñar las estrategias más favorables para su control, conociendo las vulnerabilidades que se poseen. El riesgo y la incertidumbre forman parte de la realidad que enfrentan las empresas. Analizarlos, identificarlos y controlarlos es sustancialmente valioso cuando los resultados son relevantes y se toman decisiones para alcanzar las metas empresariales.

Referente a la interrogante sobre por qué debe establecerse en una empresa un sistema de control interno y qué papel juega, el experto resaltó que implementar este tipo de sistema en la organización y sus operaciones, repercutirá en que se conozca la situación real de las mismas, siempre que se cuente con una planificación que verifique que el control sea cumplido para tener una visión más óptima de cómo se está realizando la gestión. Además, señaló que el papel que este juega no solo radica en el criterio anterior, sino que resulta práctico para medir la productividad y eficiencia.

Lo anterior se relaciona a los criterios de Mendoza, et. al. (2018) al respecto, quien refiere en sus estudios que aplicar el control interno demanda compromiso, planificación sistemática y comprobar constantemente si se están cumpliendo las tareas asignadas, siendo así que cualquier empresa y en cualquier contexto necesita contar con un control interno efectivo, que cumpla con esta función verificadora, y que sea empleado como una herramienta facilitadora mejorar la gestión y mejora continua.

Otra de las preguntas de la entrevista se centró en indagar sobre si el control interno de una organización debe establecerse mediante políticas empresariales o puede realizarse empíricamente, a lo cual el experto alegó que es imprescindible establecer el control interno siempre mediante políticas debidamente documentadas que determinen los indicadores a medir, las directrices bajo las cuales se efectuará el control, los responsables, etc., siendo un proceso formal dentro de la entidad, pues realizarlo empíricamente puede llevar a resultados favorables pero nunca serán igual a los alcanzados mediante una buena planificación.

Corrales (2016) coincide con este criterio, al destacar que las políticas de control interno forman parte de la gestión institucional, son mecanismos que deben elaborarse y por medio de las cuales son trazadas las líneas de acción para que la administración realice esta actividad con eficacia y transparencia, y asimismo lo hagan todos los departamentos de la firma.

Acerca de por qué consideraba necesario determinar mecanismos de información en la entidad y qué relación guarda esto con el control interno el experto respondió que este aspecto se relaciona directamente. Muchas veces existen deficiencias en las empresas cuanto, a la información y su comunicación y difusión, lo cual es relevante para el conocimiento de los trabajadores. Aspectos como la misión, visión de la empresa y el área, procesos, funciones y descripción de puestos, código de ética, normas de control, indicadores de desempeño, plan de trabajo, etc. son indispensables para la calidad de cualquier proceso. Además, señaló que, si los trabajadores no conocen elementos como estos, no estarán del todo orientados hacia lo que debe hacerse ni hacia qué dirección van sus esfuerzos y desempeño. Esto se relaciona con los criterios de Estupiñán (2016), el cual refiere que la mejor opción no es solamente el íntegro conocimiento de los empleados sobre estos factores, sino también que la dirección de la empresa y el área hagan énfasis en

comunicar efectivamente, por todas las vías posibles y haciendo uso de las TICS a gran escala, para que estos aspectos se conozcan y se trabajen adecuadamente.

Por otra parte, respecto a qué debe hacerse cuando se detectan fallas de control interno y por qué debe crearse un compromiso con el control interno, el experto considera que, primeramente, al detectar fallas en los procesos mediante el control interno, deben tomarse las medidas pertinentes y urgentes para resolver los problemas, identificándose las causas, los responsables, debatiéndolas, encontrando soluciones, adoptando las acciones precisas y comunicándolas al resto del personal. En cuanto al compromiso con el control interno refirió que, dados los argumentos anteriores, es clara la necesidad de que cada uno de los miembros de la empresa, en especial los directivos, adopten un compromiso formal con las actividades de control, ya que de estas depende el buen curso de la organización y la calidad del desempeño.

Centeno & Zavaleta (2019) concuerdan con que el compromiso en este sentido es absolutamente fundamental pues es obligatorio buscar y efectuar estrategias empresariales que admitan identificar, mermar e impedir el impacto de robos y fraudes que llevan al deterioro creciente de la entidad y a la incertidumbre. Estas estrategias deben contener controles internos, los que, a su vez, deben incluir planes y procedimientos encauzados en cumplir las políticas y en hacer eficaces las operaciones.

3.7 Resumen de principales resultados y diagnóstico del área contable de la empresa

A pesar de reconocer, que en el área contable de la empresa, existe un buen trabajo en equipo, disposición para el aprendizaje y presencia de valores como el compromiso y la responsabilidad, fueron identificados una serie de hallazgos, a través del cuestionario, que permitieron diagnosticar que el nivel de riesgo de control en dicha área, es elevado.

Entre las principales deficiencias identificadas, se encuentran que:

- ✓ A pesar de que están identificados los responsables de cada actividad en el departamento, no se dispone de un manual de funciones y procedimientos, ni con la descripción actualizada de los puestos de trabajo.
- ✓ Algunos trabajadores realizan labores fuera de las que le corresponden a su puesto de trabajo, existiendo sobrecarga de funciones en los mismos. Esto se deriva de la deficiencia anterior, provocando el riesgo de errores ante la sobrecarga existente.
- ✓ La falta de capacitaciones provoca, que en ocasiones, se realicen algunas labores mediante cocimientos empíricos.
- ✓ No cuentan con una práctica por medio de la cual se identifiquen y evalúen periódicamente los riesgos. Esto debido al escaso conocimiento sobre el control interno referente a la gestión de riesgos, lo cual implica determinar qué problemas pueden ocurrir, sus causas y el modo de evitarlos.
- ✓ Derivada de la deficiencia anterior, se deriva que no se han actualizado la determinación de puntos vulnerables en el área y en la actividad que se realiza; y no se encuentran elaborados los planes de contingencia.
- ✓ No se cuenta con indicadores para controlar y supervisar los procesos.
- ✓ Existe un insuficiente flujo de información y falta de capacitación sobre el manejo y registro de operaciones contables.
- ✓ No están actualizadas las normativas de control interno.

En base a las deficiencias identificadas y descritas anteriormente, en el próximo capítulo, se realiza una propuesta de sistema de control interno, basado en la metodología COSO III. En el mismo, se propone una serie de acciones a tener en cuenta y llevar a cabo, para contrarrestar la situación actual del departamento de contabilidad de la empresa MANTELECTRONIC S.A. Dicha propuesta se pondra a disposición del Consejo de Dirección de la entidad para su análisis y aprobación.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA MANTELECTRONIC S.A.

En el presente capítulo se presenta la propuesta del sistema de control interno diseñado para el departamento contable de la empresa MANTELECTRONIC S.A., así como aspectos clave que deben tenerse en cuenta al implementar el mismo.

4.1 Aspectos a considerar para la implementación del sistema de control interno

Existen aspectos a considerar cuando se implementa un sistema de control interno que implican comportamientos organizacionales concretos como:

- Proporcionar una base valiosa para instituir procesos organizacionales objetivos y metas alcanzables.
- Desplegar vínculos proactivos entre las partes interesadas y relacionadas al proceso, tanto internas como externas de la organización.
- Crear competencias y una cultura organizacional óptimas para desarrollar el proceso.
- Generar capacidades para el aprendizaje relacionadas al proceso de control interno para saber cómo revisar el sistema, cómo monitorearse y ajustarse acorde a las insuficiencias y a los resultados.

4.2 Elementos de un sistema de control interno

El sistema estará conformado por seis elementos fundamentales relacionados entre sí para operar el mismo. En primer lugar, se encuentra el “marco de acción”, mediante el cual se establecen acciones y esfuerzos dentro de límites determinados orientados estratégicamente para beneficio de la organización. Es decir, este marco garantiza la conexión permanente entre el control interno y los objetivos y estrategia del negocio, así como los mecanismos que han de permitir ejecutar estas acciones.

En segundo lugar, se encuentra la “determinación de los procesos”, donde se agrupan herramientas y metodologías a utilizar para operar el sistema. Por otra parte, los adelantos en la implementación deben monitorearse mediante ciertos indicadores verificando si los objetivos se alinean con la estrategia, por lo que hacer un seguimiento es necesario para definir alertas que posibilite efectuar ajustes según la necesidad.

4.3 Actores del Sistema

4.3.1 Actores Internos

La Dirección General y la dirección del área contable: Estas áreas serán las encargadas de gobernar y orientar el proceso de control interno a partir de implementar el sistema para tales efectos. En el primer caso, el Director General constituye el máximo responsable de esta implementación, es quien debe garantizar los recursos necesarios, aprobar las estructuras y responsabilidades, dirigir el proceso de análisis y mejora, así como designar un representante de la dirección para atender las funciones concernientes al mismo. En el segundo caso, el director del área contable debe ser el representante idóneo del grupo de dirección, encargado de coordinar y controlar el proceso de control interno, además de informar a la Dirección acerca del desempeño del mismo y de cualquier necesidad de mejora.

4.3.2 Actores externos.

Entidades que pertenecen al Sistema Territorial relacionado al control interno, desde Ministerios hasta entidades de control y auditoría externa financiera, contraloría general, etc.

4.4 Política del sistema de control interno

La Empresa MANTELECTRONIC S.A. establece como política implementar en sus procesos el control interno, herramienta que será la impulsora del desarrollo de la empresa,

con énfasis en la vigilancia de sus recursos para el alcance de las metas, de acuerdo a las prioridades e incorporando a todos los actores que intervienen, mediante la superación y preparación continua de los recursos humanos vinculados al sistema.

4.5 Objetivos del sistema de control interno del área contable

Constituyen objetivos fundamentales del sistema los siguientes:

- Garantizar su aplicación efectiva por medio de la gestión integrada de sus componentes con el fin de alcanzar la mejora continua progresivamente.
- Propiciar un ambiente interactivo y de colaboración e integración entre los actores, procesos y herramientas que juegan un papel determinante en el éxito del control interno.
- Contribuir al cumplimiento de la misión, visión estratégica y prioridades de la organización.

4.6 Alcance del sistema de control interno

El sistema será aplicable no solo al área y los procesos contables, sino que puede adecuarse posteriormente a todas las actividades vinculadas con la gestión y el perfeccionamiento empresarial, integrando a la Dirección y a todas las demás áreas funcionales con que cuenta la empresa.

4.7 Visión Estratégica para el área contable de la empresa a partir del control interno

La propuesta de este sistema se visiona desde la óptica de lograr un fuerte proceso control en la empresa MANTELECTRONIC S.A., al considerar que, dada la incorporación del conjunto de acciones al ejercicio permanente de la misma, se favorecerá el logro de la visión empresarial general la entidad actualmente, la cual le permitirá mejorar sus procesos.

4.8 Objetivo Estratégico del sistema de control interno

El presente sistema de control interno tiene como propósito ser un instrumento de trabajo para desarrollar y fortalecer el control integral, favoreciendo la eficiencia y calidad en sus procesos sobre la base del cambio y el progreso continuo de la planeación estratégica.

4.9 Propuesta de acciones como parte del sistema

Las acciones propuestas se han diseñado conforme a los componentes principales del modelo COSO, de ahí que las mismas se detallan a continuación:

Tabla 9.

Acciones encaminadas al ambiente de control

No	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
1	Integrar al S.C.I el proceso de planificación, elaborando un plan de trabajo anual, mensual e individual.	Personal designado por el Consejo de Dirección.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección.	Presencia de planes de trabajo individual, tanto mensual como anual, como resultado de una eficiente planificación estratégica.
2	Revisar y rediseñar el contenido de cada puesto de trabajo del área con el fin de que cada trabajador conozca sus funciones.	Personal designado por el Consejo de Dirección	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	- Puestos de trabajo integra y eficientemente diseñados en los cuales se contemplan todas las funciones a cumplir. - El 100% de los trabajadores del área conocen sus funciones acorde al nuevo rediseño de sus puestos laborales.

No	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
3	Determinar las necesidades de capacitación y superación de cada uno de los trabajadores del área.	Personal designado por el Consejo de Dirección	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Existencia de un registro anual donde se hayan determinado las necesidades de superación de cada trabajador.
4	Revisar y ajustar en caso de ser necesario la asignación de responsabilidades y autoridad de los cargos en el área, y establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales.	Personal designado por el Consejo de Dirección	Según lo determine el Consejo de Dirección	En el área están definidas y cada trabajador conoce las responsabilidades y autoridades en cada una de las actividades, así como la jerarquía establecida para el desarrollo de cada proceso.
5	Elaborar un manual de procedimientos donde se contemplen todas las funciones y especificidades respecto a las actividades del área, el cual constituya una guía para cada trabajador, así como una guía para la evaluación del desempeño del mismo.	Personal designado por el Consejo de Dirección	Según lo determine el Consejo de Dirección	Existencia de un manual de procedimientos que incluya cada una de las funciones y especificidades del área.

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

Tabla 10.

Acciones encaminadas a la gestión y prevención de riesgos

No	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
6	Identificar los riesgos internos de cada actividad del área, así como los riesgos externos, clasificarlos y evaluarlos en cuanto a probabilidad e impacto, incorporando este proceso como permanente y de continua revisión y actualización.	Personal designado por el Consejo de Dirección.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección.	Se cuenta con un registro donde están identificados todos los riesgos, tanto internos como externos afines a las actividades del área contable.
7	Determinar los objetivos y las medidas de control para el área, las cuales permitirán dar respuesta a los riesgos.	Personal designado por el Consejo de Dirección	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Se cuenta con los objetivos y medidas de control a aplicar en el área para responder a los riesgos.
8	Confeccionar un plan para prevenir riesgos para prevenir y erradicar las irregularidades y deficiencias, gestionar los riesgos internos y externos y tratar adecuadamente los puntos vulnerables.	Personal designado por el Consejo de Dirección	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Existencia de un plan de prevención de riesgos.
9	Analizar la posibilidad de contratar nuevo personal capacitado en las operaciones y funciones del área para reducir la carga laboral del personal actual y disminuir la probabilidad de existencia de riesgos y errores.	Consejo de Dirección y Jefe de área contable.	Según determinación del Consejo de Dirección y Jefe de área contable.	El departamento cuenta con mayor número de personal asignado a las tareas del área y se reduce la carga laboral del personal y la probabilidad de riesgos y errores.

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

Las técnicas y herramientas para identificar los riesgos pueden considerarse: la tormenta de ideas, las encuestas, las entrevistas, la matriz DAFO, el diagrama de causa y efecto o los diagramas de flujo de operaciones.

Por otra parte, la clasificación de los riesgos puede considerar las siguientes clasificaciones:

Riesgo estratégico: Se orienta a temas integrales vinculados a misión y metas estratégicas, las políticas y el diseño o concepción de la organización.

Riesgo operativo: Abarca los riesgos técnicos u operativos de la empresa. Encierra riesgos derivados de insuficiencias en la información, estructura organizacional, procesos, en la relación entre áreas, etc., todo lo cual puede conducir a ineficiencias, irregularidades, violaciones, fraude e infracción en los compromisos corporativos.

Riesgo financiero: Se corresponden con el empleo de recursos, incluyendo los presupuestos, las finanzas, el manejo de los bienes.

Riesgos de cumplimiento: Se relacionan con cuán capaz es la empresa para desempeñar las exigencias contractuales, legales, éticos y de manera general, con su objeto social.

Riesgos de tecnología: Asociados a la posibilidad de la organización para gestionar la tecnología y que esta compense sus necesidades en el momento presente como en un futuro, ayudando en el desempeño de su misión.

Para la evaluación de los riesgos se propone considerar lo siguiente:

Deben evaluarse en cuanto al impacto y la probabilidad. Al llevar a cabo este aspecto podrán registrarse los riesgos, su nivel y las acciones a efectuar.

La probabilidad puede determinarse por las categorías a manejar y su descripción. A continuación, se presenta un ejemplo de escalas que pudieran implementarse al analizar los riesgos.

Tabla 11.

Posibles escalas a utilizar al evaluar los riesgos

Escala cualitativa de probabilidad		Escala cualitativa de impacto	
Alta	Muy frecuente	Alarmante	Muy alto
Media	Frecuente	Moderado	Impacto medio
Baja	Poco frecuente o se presume que no ocurrirá	Leve	Bajo impacto

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

Para el análisis cuantitativo, en cambio, se propone representar a través de una escala de valores el comportamiento de la probabilidad y el impacto, aunque estos son valores que pueden variar en dependencia del tipo de riesgo.

Tabla 12.

Escala de valores del impacto y probabilidad del riesgo

Probabilidad de ocurrencia	Nivel
0-20	Baja
21-60	Media
61-100	Alta

Impacto	Nivel
0-20	Leve
21-60	Moderado
61-100	Alarmante

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

Para evaluar la relevancia del riesgo y, por ende, la prioridad, puede emplearse una matriz para determinar el impacto y probabilidad. Se muestra a continuación una representación de ejemplo considerando una escala de 1 al 9.

Tabla 13.

Matriz propuesta para valorar impacto y probabilidad del riesgo

PROBABILIDAD		IMPACTO		
NIVEL		LEVE	MODERADO	ALARMANTE
Alta	3	3 Riesgo Importante	6 Riesgo Muy Importante	9 Riesgo Inaceptable
Media	2	2 Riesgo Tolerable	4 Riesgo Importante	6 Riesgo Muy Importante
Baja	1	1 Riesgo Aceptable	2 Riesgo Tolerable	3 Riesgo Importante

IMPACTO DEL RIESGO		ACCIONES
Inaceptable	9	Inmediatas de nivel superior; ej. Paralizar una actividad ineficiente o por peligro fatal
Muy Importante	6	Decisiones inmediatas a adoptar por el equipo de dirección
Importante	3	Requiere atención y decisiones de jefes de áreas y procesos
Tolerable	2	Acciones para su tratamiento mediante acciones normales
Aceptable	1	No requiere acciones

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

Tabla 14.

Acciones encaminadas a las actividades de control

No	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
10	Establecer un mecanismo para registrar y documentar adecuadamente, ya sea de modo físico o digital todos los hechos y transacciones realizados en el área.	Personal designado por el Consejo de Dirección.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección.	El 100% de los hechos y transacciones se encuentra debidamente registrados y documentados en soporte físico o digital.
11	Revisar y determinar un mecanismo de seguridad donde se designe el personal autorizado y el acceso a registros, activos y recursos de la empresa.	Personal designado por el Consejo de Dirección	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Existe un mecanismo de seguridad mediante el cual se determina el personal autorizado y el acceso que tienen a recursos, registros y activos.

No	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
12	Confeccionar un plan de seguridad informática debidamente registrado y documentado, donde se determinen los accesos a la información automatizada.	Personal designado por el Consejo de Dirección, Jefe de departamento contable y jefe del área de informática.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Existencia de un plan de seguridad informática en el que se resguarda la información automatizada.
13	Elaborar indicadores de desempeño y rendimiento para el área contable, tanto cualitativos como cuantitativos, para medir si se cumplen los objetivos del departamento.	Jefe de departamento contable.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Se cuenta con indicadores de desempeño y rendimiento que posibilitan evaluar más eficientemente el cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

Tabla 15.

Acciones encaminadas a la información y comunicación

No	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
14	Rediseñar medios y canales de comunicación según las funciones del jefe de área, y puestos de trabajo que posibiliten la transferencia de información de modo ágil, transparente, correcto y seguro a los destinatarios externos e internos.	Personal designado por el Consejo de Dirección, Jefe de departamento contable y jefe del área de informática.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Existen canales de comunicación eficientes que facilitan la correcta y segura transferencia de información.

No	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
15	Establecer en el área un sistema de rendición de cuentas para conocer el fin y uso de recursos empleados en la actividad.	Personal designado por el Consejo de Dirección, Jefe de departamento contable.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Se encuentra determinado un sistema de rendición de cuentas para conocer el destino y empleo que se da a los recursos utilizados en las actividades.
16	Perfeccionar los mecanismos existentes de comunicación interna para que los empleados aporten recomendaciones, criterios, sugerencias, etc.	Personal designado por el Consejo de Dirección, Jefe de departamento contable.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	La comunicación interna mejora en comparación con periodos anteriores. Los trabajadores utilizan los medios de comunicación interna más eficientemente.

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

Tabla 16.

Acciones encaminadas a la supervisión y el monitoreo

No	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
17	Conformar un grupo encargado de la atención al tema de prevención y control en el área contable.	Personal designado por el Consejo de Dirección.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Existe un grupo responsabilizado y designado por el consejo de dirección para atender la prevención y control en el área contable.

No	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
18	Diseñar un plan de supervisión y monitoreo de los procesos del área contable, el cual permita a la dirección y al jefe del área evaluar el cumplimiento de las actividades y procesos de la misma.	Personal designado por el Consejo de Dirección, Jefe de departamento contable.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	Se encuentra diseñado un plan de supervisión y monitoreo de los procesos del área contable.
19	Incorporar el análisis mensual del cumplimiento y resultados del autocontrol en el área contable como parte de los temas tratados en el Consejo de Dirección, mediante lo cual se chequee el cumplimiento de las medidas para eliminar las deficiencias encontradas.	Jefe de departamento contable.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	En todas las reuniones realizadas por el área y el consejo de dirección se incorpora el análisis del cumplimiento y resultados del autocontrol en el área contable.
20	Comunicar, informar y capacitar al personal acerca de la importancia e implementación del sistema de control interno, mejorando la eficiencia en la realización de los procesos así como disminuir los riesgos relacionados a las actividades.	Personal designado por el Consejo de Dirección, Jefe de departamento contable.	Según determinación o acuerdo del Consejo de Dirección	El 100% del personal del área conoce sobre la implementación del sistema de control interno propuesto

Elaborado por: Robalino, K. (2022)

CONCLUSIONES

A continuación, se sintetizan las principales conclusiones del presente estudio:

1- A través de la búsqueda, exploración bibliográfica y estudio de la información para conformar el marco teórico referencial de este trabajo, se concluye que contar con un Sistema de Control Interno (S.C.I) admite el control de los recursos, posibilita una mejor gestión, la medición más eficaz de los procesos y tareas realizadas por el personal del área, así como mejora la productividad y eficiencia. De esta manera, disponer de esta herramienta contribuye a que las operaciones en un área o empresa en general se ejecuten adecuadamente, al mismo tiempo que pueden aplicarse evaluaciones para obtener el conocimiento real de la situación de la misma, todo lo cual repercute en la mejor planificación y provee a los directivos de una lectura acerca de las actividades para la toma de decisiones más efectivas.

2- El levantamiento de la información del área contable de la empresa MANTELECTRONIC S.A arrojó que:

- Mediante la conformación de la matriz DAFO se determinó que las principales fortalezas del área son el trabajo en equipo, la disposición para el aprendizaje, la presencia de valores como el compromiso y la responsabilidad, y que los trabajadores cumplen con los requisitos del perfil, entre otras. Las principales debilidades giran en torno a la no existencia de normas y manuales de procedimientos que rijan la ejecución de actividades; el insuficiente flujo de información y la falta de capacitación sobre el manejo y registro de operaciones contables. Entre las principales oportunidades se determinó el apoyo y respaldo de la empresa a la implementación de mejoras y el interés que actualmente le otorgan los organismos competentes a los departamentos y procesos de contabilidad en las empresas. Por último, entre las amenazas fundamentales se establecieron la existencia de normas y obligaciones respecto a la actividad financiera en la actualidad que pueden colocar en riesgo de incumplimiento al área contable de MANTELECTRONIC S.A si no se acoge a las mismas, además, existe la probabilidad de que ocurran fraudes que atenten contra el funcionamiento o credibilidad de la empresa.

3- Al caracterizar la situación actual del departamento de contabilidad de MANTELECTRONIC S.A mediante el cuestionario diseñado basado en principios del modelo COSO, los principales hallazgos lo constituyen el que no se dispone de un manual de procedimientos, ni con la descripción actualizada de los puestos de trabajo: existe sobrecarga de funciones en los trabajadores; a veces se realiza el trabajo empleando conocimientos empíricos; no están actualizadas las normativas de control; no se efectúa eficientemente la identificación y gestión de riesgos; no se encuentran elaborados los planes de contingencia y no se cuenta con indicadores para controlar y supervisar los procesos, entre otras deficiencias.

- La entrevista al experto corroboró aspectos de alto valor e importancia. Por ejemplo, en lo referente a la supervisión y el control interno, el mismo refirió que estos garantizan cumplir los objetivos y ser más eficientes en las operaciones. Sobre la rendición de cuentas afirmó que este es un mecanismo eficaz que facilita obtener información de parte de los trabajadores a la Dirección y sirve, además, para corregir, ajustar o estimular la realización de procesos y operaciones. Igualmente, este experto señaló que el control interno es un aspecto imprescindible para disminuir los riesgos, por lo que se precisa identificarlos y evaluarlos con el fin de tomar las medidas necesarias. Respecto a la importancia de implementar el sistema resaltó que este ha de repercutir indudablemente en que, por un lado, se conozca la situación real del área contable estudiada.

4- La propuesta de este trabajo se sustentó en el diseño de un sistema de control interno para el área contable de la empresa MANTELECTRONIC S.A. Fueron propuestos, además, algunos aspectos básicos a considerar para su implementación, se expusieron los elementos generales por los que está compuesto un sistema de control interno, los actores que participan, los objetivos del sistema, el alcance, la visión estratégica y, finalmente, un total de 20 acciones que lo conforman, fundamentalmente orientadas a los componentes esenciales del modelo COSO.

RECOMENDACIONES

En este trabajo se recomienda, fundamentalmente:

1- Difundir e implementar el sistema de control interno propuesto, con el fin de que mejore el desempeño en las operaciones y procesos del área contable de la empresa MANTELECTRONIC S.A, y pueda adquirirse mayor conocimiento acerca de este importante componente de la gestión empresarial.

2- Realizar una evaluación periodica de cada una de las acciones propuestas en el sistema de control interno presentado, con el propósito de conocer qué necesita corregirse y mejorar.

3- Explicar y replicar los conocimientos contenidos en este trabajo acerca del control interno y su importancia a todos los niveles de la empresa, con especial énfasis en la relevancia de la colaboración de todos en la disminución de riesgos y la eliminación de errores, incentivando así la participación conjunta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Quinta edición ed.). Venezuela: Episteme C. A. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/27298565_El_Proyecto_de_la_Investigacion_Introduccion_a_la_Metodologia_Cientifica
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República de Ecuador. *Decreto Legislativo 0. Registro Oficial 449. Última modificación: 13-jul-2011. Estado: Vigente*. Montecristi, Ecuador.
- Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación serie integral por competencias*. Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Catuche, D., & Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*. (Tesis de Pregrado), Pontificia Universidad Javeriana de Cali. Cali, Colombia.
- Centeno, H., & Zavaleta, J. (2019). *Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la gestión empresarial en las empresas del sector construcción de edificios, en el distrito de El Agustino, año 2018*. (Tesis de Pregrado), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

- Contraloría General de Estado ecuatoriano. (14 de diciembre de 2009). Normas de control interno de la contraloría general del Estado. *Acuerdo de la Contraloría General del Estado 39. Registro Oficial Suplemento 87. Última modificación: 16-dic.-2014. Estado: Vigente.* Quito.
- Contraloría General del Estado. (2002). Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. *Suplemento del Registro Oficial No. 595. Última Reforma: Segundo Suplemento del Registro Oficial 31, 7-VII-2017. Normativa: Vigente .* Quito, Ecuador.
- Corrales, M. (2016). *Propuesta del diseño de un sistema de control interno bajo el enfoque de modelo COSO III, para la empresa Metropolitana, de la ciudad de Managua, período julio a octubre 2016.* (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/9633>
- Deloitte Ecuador. (2015). *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado sistema de control interno.* Recuperado el 17 de junio de 2021, de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Estupiñán, G. R. (2016). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales análisis de informe COSO I, II Y III.* Bogotá : Ecoe Ediciones .
- Gómez, M., & Lazarte, C. (2019). *Control Interno.* (Tesis de Pregrado), Universidad Nacional de Tucumán. San Miguel de Tucumán, Argentina.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación.* México, McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2019). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, V., & Mahecha, I. (2018). Transparencia, razón pública y rendición de cuentas en las empresas. *Revista Veritas*(41). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732018000300039>
- ISO Tools Excellence. (4 de agosto de 2018). *ISO Tools Excellence. Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia.* Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion-riesgos/>

- Jimenez, K. (2017). *Factores de contingencia relevantes para el diseño del control interno*. Lima: Universidad ESAN. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1211/Jimenez%20Gomez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lema, G., & Cagua, R. (2018). *Diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III aplicada a la empresa ACTFIN Asesores Financieros CIA. LTDA*. (Tesis de Pregrado), Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. (4. ed). Colombia: Ediciones ECOE.
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Colombia: Ediciones ECOE. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Martínez, A. (2021, febrero 25). *Definición de Sistema*. Retrieved mayo 5, 2021, from conceptodefinition: <https://conceptodefinition.de/sistema/>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación* (Primera edición ed.). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote / Sistema de Universidad Abierta. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240. doi:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (28 de Octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>

- Morocho, K., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). Gestión de riesgos y COSO aplicado a las instituciones financieras del sector popular y solidario. *Revista interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, V(1), 418-441. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/274/317>
- Munive, K. (2019). *Mecanismos de control interno en el Área de Tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque – 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5569/Munive%20Guerra%20Ketty%20Alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Noboa, M. (2017). *Implementación de un control interno COSO III de inventario para la empresa "XYZ"*. (Tesis de Pregrado), Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Pereira, C. (2019). *Control Interno en las empresas su aplicación y efectividad*. México: IMCP. Obtenido de http://clytemnestra-apolloia.evelinabatista.xyz/download/xM_DDwAAQBAJ-control-interno-en-las-empresas
- Przybylska, J., & Kańduła, S. (2019). En busca de la teoría de la auditoría interna. *TORUN BUSINESS REVIEW*, 18(3), 1-16. Obtenido de <https://tbr.wsb.torun.pl/index.php/journal/article/download/331/156>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (Enero-Junio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 179-200. doi:DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno* (Tercera ed.). Pearson. Obtenido de https://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf
- Torres, I. (4 de octubre de 2019). *¿Cuál es la diferencia entre proceso y procedimiento?* Obtenido de Iveconsultores: <https://iveconsultores.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>
- Varela, A. (2015). *Adopción de métodos, técnicas y herramientas para la innovación: Framework en función de casos reales*. Barcelona, España: Universidad Politécnica de Catalunya. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/78444632.pdf>
- Vega de la Cruz, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*(10), 211-230.

- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252.
- Yépez, K. (2018). *Control interno basado en el COSO III, a los procesos de gestión del área financiera del concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura*. (Tesis de Maestría), Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1. Preguntas contempladas en el cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra.

Preguntas

- 1- ¿El personal tiene conocimiento del objetivo general, ¿procesos, proyectos y atribuciones del área?
- 2- ¿Conoce si el área cuenta con un manual de funciones y procesos actualizado, según la estructura organizacional autorizada?
- 3- Los puestos, perfiles y descripciones de los puestos están alineados con las funciones del área?
- 4- Están actualizadas las normativas de control para el desarrollo de las funciones del área?
¿Se difunden entre el personal del área estas normativas?
- 5- Es promovida una cultura de administración de riesgos por medio de capacitaciones a los responsables de los procesos del departamento?
- 6- Se ejecuta y documenta la evaluación de riesgos de los procesos principales?
- 7- Se cuenta con planes de contingencia para los principales procesos?
- 8- Los controles que se han implementado en los procesos fundamentales del departamento han estado documentados en un manual de procedimientos?
- 9- Los procesos fundamentales del departamento tienen como soporte un sistema de información y estos sistemas de información cuentan con un plan de contingencia en caso de algún acontecimiento negativo en materia de TICs?
- 10- El control, seguimiento e indicadores del plan están documentados?

11- ¿Están adecuadamente resguardados los recursos, tanto financieros, como materiales, tecnológicos, del área contable?

12- Qué hace cuando detecta o conoce de alguna irregularidad o error cometido en su entorno?

13- Se han establecido medidas preventivas respecto a fraudes e irregularidades en el área contable?

Anexo 2. Preguntas realizadas durante la entrevista a experto

Preguntas

- 1- Qué importancia le concede a la supervisión del desarrollo de un proceso de control interno por parte de la dirección de la empresa?
- 2- Cuán importante considera usted la rendición de cuentas de acuerdo con las responsabilidades de cada trabajador en una empresa?
- 3- De qué modo influyen las actividades de control en la disminución de riesgos de los procesos empresariales?
- 4- Por qué debe establecerse en una empresa un sistema de control interno y cuál es su papel?
- 5- El control interno de una organización debe establecerse mediante políticas empresariales o puede realizarse empíricamente?
- 6- Por qué es necesario determinar mecanismos de información en la entidad y qué relación guarda esto con el control interno?
- 7- Cómo se relacionan las evaluaciones continuas con el control interno en una empresa?
- 8- Qué debe hacerse cuando se detectan fallas de control interno?
- 9- Por qué debe crearse un compromiso con el control interno?
- 10- Cómo identificar y evaluar eficientemente los riesgos presentes en una organización?