



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE LA
METODOLOGÍA COSO 2013 AL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, CENTRO DE
ESPECIALIDADES LETAMENDI EN EL PERÍODO 2016-2017**

**AUTORA:
PAREDES BASTIDAS, ÁNGELA VANESSA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTORA:
C.P.A. VERA SALAS, LAURA GUADALUPE, MGS.**

**Guayaquil, Ecuador
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **C.P.A. Ángela Vanessa Paredes Bastidas**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

C.P.A. Laura Vera Salas, Mgs.

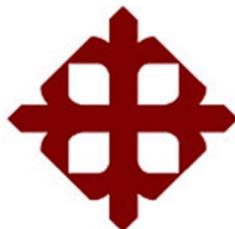
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Mgs

Guayaquil, 07 de julio del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ángela Vanessa Paredes Bastidas

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el período 2016-2017** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 07 de julio del 2018

LA AUTORA

Ángela Vanessa Paredes Bastidas



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Ángela Vanessa Paredes Bastidas

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de la Maestría en Administración de Empresas** titulada: **Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el período 2016-2017**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 07 de julio del 2018

LA AUTORA:

Ángela Vanessa Paredes Bastidas

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a todos los involucrados para la obtención de este grado académico, esto ha dado pie a aspirar muchas metas, que día a día las estoy obteniendo en el ámbito profesional. El ser instruidos por excelentes humanos y dirigidos por un gran equipo.

Finalizo con lo más importante, gracias a Dios, gracias por cada momento vivido para llegar a este día tan anhelado, mis padres, quienes me veían tan pequeña y ahora de una forma escéptica, les aseguro que llegare lejos, mis hermanos, sobre todo a ese pequeño Ángel que me ve cada día y se reflejara en mí. Gracias.

Ángela Vanessa Paredes Bastidas.

DICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar a donde estoy, y haberme dado la fuerza necesaria, por su bondad y amor.

A mi madre por haberme motivado cada día con cada una de sus palabras, a mi padre que con así sea con un mínimo gesto me brindo protección, por ser ellos una gran razón de este día, a mis hermanos, Jorge quien siempre era el primero, me demostró que yo también podía, Miguel de quien siempre he cuidado quiero ser un gran ejemplo, mis tíos, Maritza quien siempre la vi tan firme en sus objetivos y enérgica en sus decisiones, mi primita Silvia quien era tan espontanea, mi papito Miguel que con su sabiduría me hacía creer que podía aprender mucho.

Sobre todo a todo el sacrificio que costo a mi Ángel y a mí.

Los amo a todos y es dedicado enteramente a ustedes.

Angela Vanessa Paredes Bastidas

Índice General

Introducción	1
Problema de Investigación	3
Formulación del Problema	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación.....	9
Proposición.....	9
Objetivos de la Investigación	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Capítulo I. Marco Teórico.....	11
Control Interno	11
COSO 2013	14
Componente ambiente de control.....	18
Componente gestión y prevención de riesgos.....	19
Componente actividades de control	22
Componente información y comunicación	22
Componente supervisión y monitoreo	24
Marco Conceptual	24
Marco Legal	25
Capítulo II. Marco Referencial	28
Situación Actual	36
Capítulo III. Marco Metodológico	41
Enfoque de la Investigación	41
Alcance.....	41
Tipo de la Investigación	42
Método	43
Evaluación COSO 2013	45
Componente: ambiente de control	45
Componente: gestión y prevención de riesgos.....	47
Componente: actividades de control	49
Componente: información y comunicación	50

Componente: supervisión y monitoreo	51
Interpretación de Resultados Cuantitativos.....	53
Análisis de Resultados	54
Componente de ambiente de control.....	54
Componente de evaluación de gestión y prevención de riesgos.....	56
Componente de evaluación de actividades de control	57
Componente de evaluación de información y comunicación	57
Componente de evaluación de supervisión y monitoreo.....	58
Análisis de Entrevista.....	59
Interpretación de Resultados de las Entrevistas	63
Capítulo V. Propuesta	65
Título de la Propuesta.....	65
Justificación de la Propuesta	65
Objetivos de la Propuesta.....	66
Objetivos Específicos de la Propuesta	66
Contenido de la Propuesta.....	66
Taller grupal con el personal.....	66
Actividades de socialización del código de ética y valores	69
Encuestas de ética en el personal	72
Flujograma para el control en la retención de pagos en tesorería	75
Archivar facturas del SRI.....	78
Control de la responsabilidad patronal.....	82
Boletín diario de tesorería	85
Sistema de detección de fraude	87
Políticas sobre prevención de fraudes	87
Capacitaciones para evitar fraudes.....	88
Cronograma de propuestas.....	89
Conclusiones	91
Recomendaciones.....	94
Referencias.....	95
Apéndices.....	103
Apéndice A. Modelo de entrevista a profundidad	103

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Procesos de contratación de compras públicas 2015</i>	4
Tabla 2. <i>Personas atendidas durante el 2015</i>	5
Tabla 3. <i>Información presupuestaria 2015</i>	6
Tabla 4. <i>Componentes y principios de COSO 2013</i>	18
Tabla 5. <i>Componentes y principios de gestión del riesgo de fraude</i>	21
Tabla 6. <i>Disposiciones legales</i>	30
Tabla 7. <i>Evaluación del componente Ambiente de Control parte 1</i>	45
Tabla 8. <i>Evaluación del componente de Ambiente de Control parte 2</i>	46
Tabla 9. <i>Valoración del nivel de confianza del primer componente del COSO 2013</i>	47
Tabla 10. <i>Evaluación del componente de Gestión y Prevención de Riesgos parte 1</i>	47
Tabla 11. <i>Evaluación del componente de Gestión y Prevención de Riesgos parte 2</i>	48
Tabla 12. <i>Valoración del nivel de confianza del segundo componente del COSO 2013</i>	49
Tabla 13. <i>Evaluación del componente de Actividades de control</i>	49
Tabla 14. <i>Valoración del nivel de confianza del tercer componente del COSO 2013</i>	50
Tabla 15. <i>Evaluación del componente de Información y Comunicación</i>	50
Tabla 16. <i>Valoración del nivel de confianza del cuarto componente del COSO 2013</i>	51
Tabla 17. <i>Evaluación del componente de Supervisión y Monitoreo</i>	51
Tabla 18. <i>Valoración del nivel de confianza del quinto componente del COSO 2013</i>	52
Tabla 19. <i>Valoración del nivel de confianza de los componentes del COSO 2013</i>	52
Tabla 20. <i>Valoración de la evaluación de posibles riesgos de la organización</i> ...	53
Tabla 21. <i>Formato del reporte de las facturas del SRI</i>	79
Tabla 22. <i>Cronograma de propuestas</i>	90

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Afiche de valores éticos	68
<i>Figura 2.</i> Afiche de valores éticos	68
<i>Figura 3.</i> Reporte de los valores éticos.....	69
<i>Figura 4.</i> Fondo de pantalla del Centro Especialidades de Letamendi.....	70
<i>Figura 5.</i> Afiche de los valores.....	71
<i>Figura 6.</i> Afiche de Código de Ética	71
<i>Figura 7.</i> Modelo de encuesta de ética al personal	75
<i>Figura 8.</i> Flujograma del pago a proveedores	78
<i>Figura 9.</i> Flujograma de archivo de facturas al SRI.....	81
<i>Figura 10.</i> Flujograma de Responsabilidad patronal.....	83
<i>Figura 11.</i> Calendario público	84
<i>Figura 12.</i> Boletín diario de Tesorería.....	85
<i>Figura 13.</i> Pensum de capacitación	89

Resumen

El control interno es una herramienta que permite obtener una información contable con una seguridad razonable, uno de los modelos más utilizados mundialmente es el COSO 2013. La investigación se centró en la evaluación del control interno del Centro de Especialidades Letamendi en el departamento financiero, mediante esta metodología. La investigación tuvo un enfoque mixto, fue descriptiva, de campo y transversal. Los datos fueron recolectados al Coordinador Financiero, Director Administrativo y Coordinador de Recursos Humanos del centro médico, por medio de una entrevista estructurada basada en los 17 principios del modelo, que a su vez permite evaluar sus cinco componentes. De igual forma se realizó una entrevista a profundidad al personal de Contaduría, Tesorería y Responsabilidad Patronal, para conocer sus opiniones sobre el control interno en la entidad. Se identificó en el estudio de los cinco componentes los cuales son ambiente de control, gestión y prevención de riesgo, actividad de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo que obtuvo un nivel de confianza del 58%. La propuesta consistió en talleres grupales con el personal, actividades de socialización del código de ética y valores, encuestas de ética, control en la retención de pagos en tesorería, control al archivar facturas del SRI, control de la responsabilidad patronal, boletín diario de tesorería, sistema de detección de fraude, políticas sobre prevención de fraudes y capacitaciones para evitar los mismos. Se concluye que la evaluación del control interno en la institución mejorará la eficiencia y eficacia del departamento financiero.

Palabras claves: control interno, COSO 2013, seguridad razonable, fraude, contabilidad, gestión.

Abstract

The internal control is a tool that allows obtaining an accounting information with a reasonable security, one of the most used models worldwide is COSO 2013. The investigation focused on the internal control evaluation of the Letamendi Specialties Center in the financial department, through this methodology. The research had a mixed approach, was descriptive, field and cross-sectional. The data was collected from the Financial Coordinator, Administrative Director and Human Resources Coordinator of the medical center, through a structured interview based on the 17 principles of the model, which in turn allows to evaluate its five components. Likewise, an in-depth interview was carried out with the personnel of the Accounting, Treasury and Employer Responsibility, to know their opinions on the internal control in the entity. It was identified in the study of the five components which are control environment, management and risk prevention, control activity, information and communication and supervision and monitoring that obtained a confidence level of 58%. The proposal consisted of group workshops with the staff, activities of socialization of the code of ethics and values, ethics surveys, control in the retention of payments in treasury, control when filing invoices of the SRI, control of the employer's responsibility, daily treasury bulletin, fraud detection system, fraud prevention policies and training to avoid them. It is concluded that the evaluation of internal control in the institution will improve the efficiency and effectiveness of the financial department.

Keywords: internal control, COSO 2013, reasonable security, fraud, accounting, management.

Introducción

En 1949, en Estados Unidos se desarrolla uno de los primeros estudios sobre control interno, que se denominó Internal Control – Elements of a Coordinated System and Its Importance to Management and The Independent Public Accountant, que en el idioma español significa Control Interno – Elementos del sistema coordinado y su importancia para la administración y para el contador público independiente (American Institute of Accountants, 1949). La primera definición de control interno declaraba que este comprendía el plan de la organización, sus métodos y procedimientos coordinados que se utilizan en un negocio para cuidar de sus activos, garantizar la fiabilidad de su información contable, incentivar la eficiencia operativa e incentivar el cumplimiento de las políticas desarrolladas (Mantilla, 2013).

El American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) abarcó más allá de la contabilidad y de las finanzas, la definición de control interno incluía controles presupuestales, costos estandarizados, análisis estadísticos e informes operacionales; este concepto estuvo vigente durante muchos años; sin embargo, luego el AICPA estableció que el control interno se dividía en control administrativo y control contable (Orellana, Gaete, & Gaete, 2002).

El control administrativo incluía la planificación estratégica de la entidad, además de los procesos e informes que tenían relación con las decisiones en la autorización de transacciones en la organización. Estas eran funciones consideradas de responsabilidad para alcanzar la eficacia y eficiencia de las operaciones. El control contable, en cambio, incluía la planificación estratégica, los procesos e informes que tenían relación con la salvaguarda de activos y confiabilidad de la

información en el área de finanzas, el objetivo era garantizar una seguridad razonable en los siguientes aspectos según Mantilla (2013):

(a) Las transacciones sólo se realizaban bajo aprobación general o particular de la dirección.

(b) Las transacciones debían ser registradas para garantizar la preparación de la información financiera.

(c) La administración era la única encargada de autorizar el acceso a los activos.

(d) Los informes contables se debían comparar con la existencia de los activos.

En el primer capítulo se realizó la fundamentación teórica, conceptual y legal del control interno en base a la metodología COSO 2013, con sus componentes de gestión y prevención de riesgos, información y comunicación, ambiente de control, supervisión y monitoreo y actividades de control.

En el capítulo dos se realizó una revisión de estudios internacionales y nacionales sobre auditorías de control interno mediante la metodología COSO, especialmente orientadas a centros de salud estatales como es el caso del Centro de Especialidades Letamendi, también se analizó la situación actual del centro de salud.

En el capítulo tres se desarrolló el marco metodológico en donde se definió el enfoque de la investigación, su alcance, tipo y método. Posteriormente se evaluó cada componente en base al modelo COSO 2013, con respecto a los 17 principios; finalmente se presentaron los resultados y se identificaron las principales fuentes de fraude dentro de la institución.

En el capítulo cuatro se desarrolló la propuesta, la cual constó de su justificación, objetivos; el contenido se compuso de un taller grupal al personal, actividades de socialización del código de ética y valores, encuestas de ética en el

personal, flujograma para el control de retención de pagos de tesorería, archivo de facturas del SRI, control de la responsabilidad patronal y un sistema de detección de fraude.

Problema de Investigación

El presupuesto que asigna el Ministerio de Finanzas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) debe ser gestionado de tal manera que se logre aprovechar de manera eficaz y eficiente. Los presupuestos que han sido asignados y no ejecutados pueden ser síntoma de problemas en el control interno, que pueden incluso llegar a provocar procesos fraudulentos dentro de la institución.

El Centro de Especialidades Letamendi en el año 2015 realizó algunas adquisiciones como parte de su modernización para mejorar el servicio ofrecido. Entre los compromisos que se implementaron estuvo la compra de equipos de audiometría, holter de PA y arritmia, contratación de especialistas, modernización del área de curaciones, creación de comités de calidad, entre otros (IESS, 2016).

Estas inversiones son importantes para la mejora circunstancial en las especialidades ofrecidas. Dentro de los análisis de las compras públicas de la institución, se puede evidenciar que existe una diferencia notoria entre monto adjudicado y monto ejecutado. En la rendición de cuentas del año 2015, la cual es la última presentada oficialmente, hubo una adjudicación de 115 contratos, de los cuales se ejecutaron 85 (IESS, 2016). A continuación se presenta un resumen de los principales valores de adjudicación de contratos durante ese año.

Tabla 1
Procesos de contratación de compras públicas 2015

Tipo de contratación	Estado Actual			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número total	Valor total	Número total	Valor total
Ínfima cuantía	115	\$356,683.87	85	\$284,853.02
Publicación				
Licitación				
Subasta inversa electrónica	4	\$230,647.50		
Procesos de declaración de emergencia				
Concurso público				
Contratación directa				
Menor cuantía				
Lista corta				
Producción nacional				
Terminación unilateral				
Consultoría				
Régimen especial	2	\$67,216.50	0	
Catálogo electrónico	245	\$1'477,408.19	237	\$1'445,544.19
Cotización				
Ferias inclusivas				
Otras				

Nota: Tomado de Informe de gestión: Centro de Especialidades Letamendi IESS período Enero-Diciembre 2015, por IESS, 2016. Recuperado de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/6405261/INFORME+DE+RENDICION+DE+CUENT+CU+2015>

De igual manera, se observa que hubo dos contratos de régimen especial que no se ejecutaron, hubo 245 contratos por medio de catálogo electrónico adjudicados, de los cuales se ejecutaron 237. Por tanto, resulta importante para la institución controlar la efectiva ejecución de contratos con el objetivo de favorecer a los aportantes al seguro social. Durante el año 2015 en el Centro de Especialidades Letamendi se atendieron 148,008 personas en consulta externa como se presenta a continuación.

Tabla 2
Personas atendidas durante el 2015

Mes	Consulta externa	Emergencia
Enero	10,990	0
Febrero	14,345	0
Marzo	8,938	0
Abril	11,700	0
Mayo	13,231	0
Junio	13,770	0
Julio	11,897	0
Agosto	13,459	0
Septiembre	12,869	0
Octubre	11,845	0
Noviembre	14,166	0
Diciembre	10,798	0

Nota: Tomado de Informe de gestión: Centro de Especialidades Letamendi IESS período Enero-Diciembre 2015, por IESS, 2016. Recuperado de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/6405261/INFORME+DE+RENDICION+DE+CUENT+CU+2015>

El Departamento Financiero del Centro de Especialidades Letamendi dispone de un presupuesto y debe presentar informes del ejecutado, con el cual se obtiene un porcentaje de cumplimiento al final del ejercicio fiscal, que en este caso fue del 91.23% como se observa en la tabla tres. Debido a la gran cantidad de dinero que se maneja, el cual pertenece a los aportantes del Seguro Social, se deben mantener las cuentas claras, así como los procedimientos, normas, procesos y todas las actividades; la finalidad es ofrecer información financiera y contable con una seguridad razonable, buscando la máxima eficiencia y eficacia de la organización. Cabe recalcar que el presupuesto asignado no se logra cumplir con un 8.77% al final del período.

Tabla 3
 Información presupuestaria 2015

Mes	Presupuesto inicial	Presupuesto codificado	Presupuesto ejecutado	Porcentaje cumplimiento	Presupuesto no ejecutado
Enero	5'893,682.33	5'893,682.33	212,534.78	3,61%	-96,39%
Febrero	5'893,682.33	5'893,682.33	455,905.80	7,74%	-92,26%
Marzo	5'893,682.33	5'893,682.33	626,297.32	10,63%	-89,37%
Abril	5'893,682.33	5'893,682.33	971,332.76	16,48%	-83,52%
Mayo	5'893,682.33	5'893,682.33	1.422,539.56	24,14%	-75,86%
Junio	5'893,682.33	5'893,682.33	2.086,107.86	35,40%	-64,60%
Julio	5'893,682.33	5'893,682.33	2.585,547.21	43,87%	-56,13%
Agosto	5'893,682.33	5'893,682.33	3.111,217.95	52,79%	-47,21%
Septiembre	5'893,682.33	5'893,682.33	3.401,336.66	57,71%	-42,29%
Octubre	5'893,682.33	5'893,682.33	3.761,589.32	63,82%	-36,18%
Noviembre	5'893,682.33	5'893,682.33	4.501,452.52	76,38%	-23,62%
Diciembre	5'893,682.33	6'110,682.33	5.574,759.25	91,23%	-8,77%

Nota: Tomado de Informe de gestión: Centro de Especialidades Letamendi IESS período Enero-Diciembre 2015, por IESS, 2016. Recuperado de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/6405261/INFORME+DE+RENDICION+DE+CUENT+CU+2015>

El principal problema detectado con el presupuesto es que no se ejecutan los valores asignados; por tanto el dinero permanece ocioso a pesar de haber sido asignado por el Ministerio de Finanzas según la planificación anual, lo que causa el incumplimiento del Plan Anual de Contratación (PAC). Otro de los problemas identificados es la deficiente recuperación del Impuesto al Valor Agregado (IVA), esta responsabilidad recae sobre la parte contable del Departamento Financiero quien gestiona las declaraciones, formularios etc., para que el Servicio de Rentas Internas (SRI) le devuelva el IVA que se paga. También existen problemas con estados financieros desactualizados; en muchas ocasiones las depreciaciones e ingresos en las cuentas de bienes, no se registran cuando es debido, lo que trae inconvenientes a la entidad.

El Centro de Especialidades Letamendi también tiene problemas con lo que respecta a la responsabilidad patronal, que se refiere a la devolución o multas que se cobra al patrono por no estar al día en sus obligaciones. La retención de pagos,

es otro problema que aqueja la organización; la demora en los pagos a proveedores puede generar fuentes de fraude para la institución, por lo que resulta importante controlar este aspecto para evitar actos irregulares.

No se acatan las directrices resoluciones y normativas establecidas por la parte central del IESS, se realizan procesos de pagos sin previa viabilidad de la parte central. No existe un análisis de los ítems presupuestarios antes de certificar una partida presupuestaria. Debido a que el Departamento Financiero no cuenta con un sistema de control interno, este trabajo se encargará de evaluar el mismo, utilizando la metodología COSO 2013 y proponiendo estrategias que ayuden a mitigar el riesgo en las operaciones y sea disuasorio con el fraude, comprometiendo a toda la organización, desde la Alta Gerencia al trabajo en un entorno de integralidad y ética.

Formulación del Problema

¿Cuál es la evaluación del sistema de control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, en el período 2016-2017?

Justificación

Los sistemas de control interno han demostrado ser una herramienta importante para que las empresas sean exitosas, ya que provee mecanismos para evitar los riesgos de fraude, malversación de fondos, mal uso de activos, entre otras características. La metodología COSO 2013 es el modelo de control interno más utilizado en la actualidad y su evaluación e implementación de acciones correctivas se basan en 17 principios, distribuidos en cinco componentes. Las Unidades de Especialidades el IESS son organismos autónomos que tienen su propia administración y deben perseguir la excelencia de sus operaciones, amparados en las leyes ecuatorianas y reglamentaciones generales del IESS. Esta autonomía en la

gestión de los presupuestos otorgados por el Estado, obliga a la Alta Dirección a buscar la manera de garantizar una información contable y financiera con seguridad razonable, que persiga la eficacia y eficiencia operacional. Una de estas formas es por medio del modelo COSO 2013, el cual ha sido utilizado en otras instituciones para la identificación de deficiencias y posibles fuentes de fraude; esta es una de las principales razones por las que se decidió realizar este proyecto.

Esta investigación cumple con el tercer dominio de investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), la cual es la *Economía para el desarrollo social y empresarial*. Dentro de este dominio existen siete líneas de investigación, de las cuales la que justifica este proyecto es la de *Organización y Dirección de Empresas*. Además se utilizaron muchos de los conceptos aprendidos en la Maestría en Administración de Empresas de la UCSG, como contabilidad, finanzas, recursos humanos, operaciones, auditoría, administración, entre otras. El conjunto de todos estos aspectos, logra que el proyecto sea enriquecedor académicamente.

Este proyecto de investigación tiene como beneficiario principal al IESS, ya que podrá disponer de un control interno que controle y cuide sus activos; el personal adquirirá un mayor grado de responsabilidad, conocerá de manera clara sus funciones y alcance de sus actos. Además se asegurará que el dinero de los aportantes sea manejado de manera honesta, eficaz y eficientemente. Por tanto, la beneficiaria indirecta es la sociedad en general, ya que el dinero de sus aportes al Seguro Social, estará controlado por medio de un modelo probado con éxito en otros países.

Preguntas de Investigación

(a) ¿Cuál es la fundamentación teórica sobre control interno, COSO 2013, auditoría y control financiero para disponer del conocimiento científico del tema?

(b) ¿Cuál es la situación actual según las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades con respecto al Control Interno del Centro de Especialidades?

(c) ¿Cuáles son las deficiencias en la ejecución del control interno?

(d) ¿Cuáles son las soluciones a las deficiencias identificadas en la evaluación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia y eficacia del departamento financiero?

Proposición

Si se evalúa el Control Interno del Departamento Financiero del Centro de Especialidades Letamendi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entonces se mejorarán la eficiencia y eficacia del departamento financiero.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Evaluar el sistema de control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, en el período 2016-2017.

Objetivos específicos

(a) Investigar la fundamentación teórica sobre control interno, COSO 2013, auditoría y control financiero para disponer del conocimiento científico del tema.

(b) Determinar la situación actual del control interno del Centro de Especialidades Letamendi mediante un análisis FODA para detectar oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades.

(c) Diagnosticar el sistema de control interno mediante la metodología COSO 2013 para identificar deficiencias en la ejecución del control interno.

(d) Proponer soluciones a las deficiencias identificadas en la evaluación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia y eficacia del departamento financiero.

Capítulo I. Marco Teórico

Este capítulo se encarga de revisar aspectos teóricos que sirvan para sustentar académicamente el trabajo de investigación. Inicialmente se parte del concepto de control interno, ya que es el centro de la investigación, en donde se reconoce que aparte de COSO 2013, existen otros modelos que también se utilizan en otras partes del mundo. Luego se revisa la literatura concerniente al modelo COSO 2013, con cada uno de sus componentes y principios.

Control Interno

El establecimiento de un sistema de control interno robusto se ha considerado durante mucho tiempo como un mecanismo importante para garantizar la entrega de informes financieros con una excelente calidad. Un control interno débil puede aumentar la probabilidad de errores materiales y falsas revelaciones financieras, ya que se crean más oportunidades para el manejo intencional de ganancias y errores de estimación contable no intencionales (Xu-dong, Lu, & Qu, 2017).

El control interno es un sistema que se acopla a cada entidad, por medio de un conjunto de principios, métodos, planes, normas, procedimientos y mecanismos de una organización, con la finalidad de cumplir con las operaciones, metas y objetivos de la empresa adaptándose a los cambios del mismo (COSO, 2013).

El control interno son acciones ejecutadas por el consejo de la administración, la dirección y los colaboradores de la entidad, con el objetivo de proporcionar seguridad y cumplimiento de las políticas. Entre las finalidades del control interno están las operativas, que consisten en la eficiencia y efectividad de las operaciones de la institución; el segundo es el objetivo de la información, que tiene relación con los documentos financieros y no financieros internos y externos que abarcan factores como oportunidad, confiabilidad, transparencia, mientras que la tercera

finalidad es el cumplimiento de la legislación y regulaciones que están sujetas con la entidad (COSO, 2013).

El sistema del control interno es una herramienta administrativa, la cual comprende un plan de la entidad y un conjunto de procedimientos dentro de una institución para promover la eficiencia en las operaciones, estimulando las normas prescritas, para cumplir con los objetivos establecidos, garantizando la confiabilidad de su información financiera y administrativa (Telga, 2018).

La importancia de implementar un control interno en una institución es fundamental, porque ayuda a la empresa a ser más competitiva, posicionarla en el mercado y es adaptable en todas las áreas que la conforman; por lo tanto, en este proyecto se implementará un control interno para evitar pérdidas, fraudes, promover la mejora continua y asegurar la actividad financiera (Corona, 2017).

El control interno brinda un conjunto de beneficios para la organización, lo cual es importante para la ejecución del mismo obteniendo factores positivos como: luchar contra la corrupción, fortalecer los objetivos de rendimiento, rentabilidad, prevención en la gestión de recursos, desarrollo de actividades institucionales, mejora de rendimiento en las actividades laborales, reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado, cumplimiento de normativas, salvaguardias de activos de la entidad, adquisición de una cultura para medir los resultados por parte de las unidades y direcciones, mejora de ética institucional, ayuda a la organización de evitar trampas por los colaboradores; previenen pérdida de recursos, ayuda a garantizar informes financieros, evitar prejuicios y la consecuencia a su reputación (Contraloría General de la República de Perú, 2014).

El control interno puede otorgar información acerca del área administrativa sobre las operaciones de la empresa y apoya en la toma de decisiones para lograr

los objetivos de la misma; sin embargo, existen limitaciones del control interno, los cuales son: no poder garantizar la confiabilidad de los informes financieros, fallas por simples errores, el diseño de un sistema de control interno puede provocar un costo elevado, beneficios y controles que pueden estar circunscritos a dos o más personas, el departamento podría sobrepasar el sistema del control interno (Contraloría General de la República, 2014).

Con respecto al personal encargado del control interno, estos son los directivos, los cuales asignan funciones para el departamento donde se realizará el control interno; el personal de la organización proporciona sugerencias. Además los miembros de la organización deben concientizarse que el control interno es para todos los colaboradores de la empresa (García, 2015).

Las características del control interno son financieras, administrativas y contables que son ejecutadas por funcionarios específicos de la institución; las transacciones son registradas para una adecuada preparación de los estados financieros y mantener la contabilización de los activos; acceso de activos con autorización de funcionarios específicos; evidencia necesaria a través de políticas de auditoría como inspección, observación, preguntas y confirmaciones. Además los métodos de evaluación del sistema del control interno se dan por métodos descriptivos, gráficos y cuestionarios (García, 2015).

Según Mantilla (2013) el control interno puede ser evaluado desde algunos modelos, entre los más reconocidos están el COSO (COSO, 2017) y el Governance, Risk & Compliance (GRC) (GRC Institute, 2017) elaborados en Estados Unidos, el Turnbull elaborado en Reino Unido y el CoCo elaborado en Canadá. Mantilla (2013) también afirmó que el COSO, para efectos de auditoría, es el modelo más

adecuado para evaluar el control interno, además señaló que es el que más aplicación tiene en la actualidad.

COSO 2013

Según Deloitte indicó que un inadecuado control interno dará como resultado que suban los índices de fraudes en las empresas como lo sucedido en México lo cual determinó que el país en mención cerró el año 2008 con una corrupción considerable ubicándolo en el lugar 72 de la corrupción; por tanto esto da a relucir que una falta de control en los procesos derivará a que las empresas tengan pérdidas al final de sus períodos fiscales. Esto es ocasionado por la oportunidad que le brindan a los colaboradores las falencias del sistema al ver un ineficiente control en los procesos (Deloitte, 2015).

Entre las debilidades de una organización por un deficiente control interno están: oportunidades para cometer fraude por parte de los colaboradores, presiones internas y externas al seguimiento, por tanto cuando los directivos se desvían del control por buscar resultados con una presión desmedida, los colaboradores buscarán la oportunidad para cometer el fraude. La función del COSO es brindarle a las empresas la forma de cómo alinear sus procesos de control interno y gestión de riesgos por medio de orientaciones generales y específicas para evitar en la mayor medida el cometimiento de fraude en las organizaciones para así tener un desempeño organizacional adecuado. Dentro del marco del COSO 2013 se mantiene lo esencial lo cual radica en el control interno, a eso se le suman los componentes que forman el mismo y a su vez intervendrán las mejoras realizadas para que por medio de estas puedan ser aplicadas en las organizaciones de manera más ágil (Deloitte, 2015).

Entre los principales cambios adaptados a los conceptos del COSO 2013 están: la adaptabilidad en función al sistema anterior 1992, rendición de cuentas, mejores prácticas, relevancia en cuanto a la detección del fraude, aumento del nivel de competencia de los funcionarios, entre otros. Para la correcta aplicación del nuevo enfoque COSO están: aprender y entenderlo, determinar el estado actual, concretar un plan de implementación, comunicarlo en la institución (Auditool, 2014).

Entre los beneficios de aplicar un control interno están:

Establecer normas de conducta para que esta sirva de conductor del sistema de control interno, ayuda de filtro para así poder cumplir los objetivos organizacionales de la compañía evitando sorpresas por parte de una inadecuada gestión de riesgos. Elaboración de objetivos claros y medibles para que por esta vía todos los miembros de la organización hablen el mismo idioma y así poder trabajar en función de cumplir las metas de la organización sin dejar de lado el adecuado control interno. Tener seguridad razonable de la información financiera, con esto se logrará tener una administración adecuada de los riesgos del negocio y establecer un monitoreo constante de los procesos de la empresa para así evitar desviaciones en el funcionamiento del sistema del control interno (VHG Consulting, 2014).

Según VHG Consulting en torno a la actualización del COSO 2013 señaló que en relación a la versión de 1992 tiene mucha similitud la del 2013; por tanto entre lo que no cambió se puede definir que el control interno es un proceso en el cual los directivos, administradores y demás personal de la empresa, son los encargados de desarrollar el mismo para que por medio de esta vía se pueda dar seguridad razonable a la información financiera entregada al consejo directivo para que se tomen decisiones adecuadas para bien de la empresa. Cabe recalcar que al existir seguridad razonable en la información esto determina el buen cumplimiento de los

objetivos de la organización, operaciones y reportes a la administración (VHG Consulting, 2014).

Las organizaciones deben trazar metas y objetivos relevantes para así determinar planes y estrategias para poder cumplirlas; por tanto cada uno de los componentes del COSO 2013 ayudará al cumplimiento de los objetivos planteados. No obstante, el control interno es aplicable a cualquier nivel de la organización sean estos mandos altos, medios o funcionales y debe de aplicar los controles de arriba hacia abajo; es decir desde los niveles más altos de la organización hasta el resto que componen la estructura organizacional de la empresa (Auditool, 2014).

La manera de evaluar si un sistema es efectivo se lo realizará en función de la evaluación que se le realice en base al examen de los cinco componentes, los cuales componen el control interno. De esta evaluación dependerá la seguridad razonable de que los procesos operativos están siendo realizados de manera adecuada lo que dará como resultado la realización de los objetivos planteados por la organización (Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad de Buenos Aires, 2013).

El control interno no tiene una definición estática, se define de diferentes maneras, por tanto se aplica también de diversas formas, aunque bajo el mismo modelo. La definición más reconocida internacionalmente es la que brinda COSO; razón por la cual es la metodología que más se utiliza. Esta entidad señala que el control interno es un proceso que lo ejecuta la junta de directores, el equipo gerencial y otro personal de la organización, cuyo objetivo principal es el otorgar seguridad razonable, para lograr los objetivos de la institución, los cuales son la eficiencia y eficacia de la misma, la confiabilidad de información financiera, la aplicación de normas y obligaciones y la custodia de activos (Contraloría General de la República de Costa Rica, 2017).

Según Lawson, Muriel y Sanders (2017), COSO es una iniciativa independiente del sector privado patrocinado conjuntamente por las siguientes organizaciones: American Accounting Association (AAA), Financial Executives International (FEI), el Institute of Internal Auditors (IIA) y el Institute of Management Accountants (IMA). COSO no tiene autoridad para establecer estándares, sino que otorga liderazgo y un enfoque sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la disuasión de opciones de fraude. El marco de 1992 desarrollado por COSO ha sido utilizado por muchas empresas para evaluar el diseño y la eficacia de sus controles internos (Murphy, 2015). Sin embargo, los entornos empresariales han cambiado considerablemente desde que se creó el Marco de 1992. Ha habido avances significativos en la tecnología, más subcontratación de las actividades empresariales, y los entornos operativos se han vuelto más complejos. En respuesta a estos cambios, el COSO publicó un marco de control interno actualizado en el 2013.

Mantilla (2013) señaló que los principales cambios del COSO 2013 estuvieron enfocados a la incorporación de principios y el poder ampliarse hacia otro tipo de presentación de informes. Según Vega y Nieves (2016) el control interno, COSO lo divide en cinco componentes que son: (a) ambiente de control, (b) gestión y prevención de riesgos, (c) actividades de control, (d) información y comunicación y (e) supervisión y monitoreo. Lawson et al. (2017) señalaron que el COSO 2013 ahora explícitamente identifica 17 principios subyacentes a cada uno de estos componentes. Estos principios representan conceptos fundamentales relacionados con sistemas de control interno eficaces. Aunque los desarrolladores del COSO 2013 indican que estos principios fueron siempre subyacentes al Marco de 1992 los

17 principios están ahora explícitamente establecidos dentro del Marco de 2013. A continuación en la tabla uno se muestra los principios del COSO 2013.

Tabla 4
Componentes y principios de COSO 2013

Componentes	Principios
Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demostrar compromiso de integridad y valores éticos. 2. Asegurar que la Dirección ejerza la responsabilidad de supervisión. 3. Establecer estructuras, líneas de información, autoridades y responsabilidades. 4. Demostrar compromiso con una fuerza de trabajo competente. 5. Mantenga a las personas responsables.
Gestión y prevención de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 6. Especificar los objetivos apropiados. 7. Identificar y analizar los riesgos. 8. Evaluar los riesgos de fraude. 9. Identificar y analizar los cambios que podrían afectar significativamente a los controles internos
Actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> 10. Seleccionar y desarrollar actividades de control que mitiguen los riesgos. 11. Seleccionar y desarrollar controles tecnológicos. 12. Implementar actividades de control mediante políticas y procedimientos.
Información y comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 13. Utilizar información relevante de calidad para apoyar la función de control interno. 14. Comunicar dentro de la organización la información de control interno. 15. Comunicar información de control interno externamente.
Supervisión y monitoreo	<ol style="list-style-type: none"> 16. Realizar evaluaciones continuas o periódicas de los controles internos. 17. Comunicar deficiencias de control interno.

Nota. Adaptado de *Marco Conceptual del Control Interno*, 2014, por Contraloría General de la República de Perú. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Componente ambiente de control

Según Estupiñán y Niebel (2015) el Ambiente de Control es la base o paraguas general del control interno. En resumen, este es el tono de la organización en la cima directiva, establecido por el Consejo de Administración y la Gerencia. Incluye

la capacidad de la organización para demostrar que están siguiendo con acciones y no simplemente publicando políticas una vez al año para cumplir un indicador. También incluye la capacidad de demostrar que el Consejo de Administración es independiente de la Gerencia y como parte de su rol continuo, mirando los controles internos y el desempeño de esos controles. Por último, incluye la forma en que se diseña la organización, por unidad y departamento, por la experiencia y profundidad de las personas dentro de las funciones de la entidad y por la evaluación continua del desempeño y la rendición de cuentas con respecto a lo quiere alcanzar la organización.

Componente gestión y prevención de riesgos

COSO (2016) en su guía de gestión del riesgo, estableció que el fraude se define como la acción u omisión intencional que se realiza para engañar a terceros, con la finalidad de que la víctima genere pérdidas y que el cometedor del fraude consiga ganancias. Todas las organizaciones están sujetas a riesgos de fraude y es imposible eliminarlo por completo. En esta guía se definieron cuatro categorías de fraude las cuales son: (a) reporte fraudulento de información financiera, (b) reporte fraudulento de información no financiera, (c) malversación de activos, (d) otros actos ilegales y de corrupción.

El reporte fraudulento de información financiera, puede deberse a la generación de errores intencionales en la información contable. El reporte fraudulento de información no financiera, se refiere a errores intencionales de aspectos como control de calidad, indicadores operacionales, reportes administrativos, de seguridad, etc (EY, 2016).

Estas dos primeras categorías reflejan el sentido integral del Marco COSO 2013, en donde se contempla tanto el control administrativo como el contable de

las primeras definiciones, agregando mayor valor para la organización con otros componentes.

La malversación de activos se refiere a las acciones que realizan trabajadores, clientes o proveedores, para perjudicar a los activos fijos y corrientes, así como a oportunidades de negocio; ejemplo de este tipo de acciones son el robo de colaboradores, facturas ficticias de parte de los proveedores, falsos reclamos de parte de los clientes y ataques cibernéticos externos (Ochoa, 2012).

En la categoría de otros actos ilegales y de corrupción, se incluyen el impacto que tienen los reportes financieros externos debido a violaciones legales; por ejemplo, están el soborno a autoridades, complicidad de fraude, uso ilícito de información privilegiada, incumplimientos de tipo laboral. Aquí entran problemas de corrupción que se define como la obtención de beneficios, utilizando de mal manera el poder establecido (Sánchez, Triana, & Triana, 2013). A continuación se muestran los principios de gestión del riesgo de fraude aplicado a cada componente del COSO 2013.

Tabla 5
Componentes y principios de gestión del riesgo de fraude

Componente	Principios de gestión del riesgo de fraude
Ambiente de control	Establecer y difundir el Programa de Gestión de Riesgo del Fraude, para que la Dirección demuestre su compromiso con los valores éticos de la organización.
Gestión y prevención de riesgos	Evaluar minuciosamente el riesgo de fraude, se debe determinar la probabilidad de que ocurra y cuál es su impacto en la organización.
Actividades de control	Seleccionar, desarrollar e implementar controles de prevención y disuasión del fraude.
Información y comunicación	Desarrollar un proceso de comunicación para la obtención de información sobre fraudes potenciales, con la finalidad de establecer medidas correctivas.
Supervisión y monitoreo	Evaluar de manera permanente que los principios de gestión del riesgo de fraude se estén ejecutando de manera adecuada.

Nota: Adaptado de *Fraud Risk Management Guide Executive Summary*, 2016, por COSO. Recuperado de <https://www.coso.org/Documents/COSO-Fraud-Risk-Management-Guide-Executive-Summary.pdf>

Estos principios de gestión del riesgo de fraude, no son de carácter obligatorio dentro del COSO 2013, sino que sirve como apoyo para tener un control interno más robusto. El principio uno de la gestión del riesgo de fraude, se enfoca a un tono de ética más que de cumplimiento en sí; por tanto resulta imprescindible que alguien de la Alta Dirección, sea quien lidere esta gestión contra el fraude. El principio dos sugiere la implementación de esquemas específicos para detectar movimientos ilícitos, para esto la organización deberá invertir, con el objetivo de identificar sus riesgos más críticos. El principio tres debe garantizar controles en los distintos procesos, mientras los de tipo preventivo son socializados de manera efectiva en la organización, los de carácter detectivo trabajan de manera sigilosa. En este tipo de control, el trabajo del Departamento de Recursos Humanos es muy importante, ya

que debe controlar que los empleados no tengan antecedentes relacionados con fraude, debe elaborar una política de incentivos, segregar funciones, evaluar a los empleados, entre otros controles (Echeverría, 2013).

El principio cuatro desarrolla una gestión para la revisión, investigación y resolución de denuncias de fraude e incumplimiento de políticas que tengan relación con el mismo. Estos protocolos deben incentivar a que el empleado comunique cuando tenga información con respecto al fraude; además se debe gestionar la confirmación de la denuncia, aspectos legales, análisis de causas y retroalimentación de los controles. El principio cinco trata de asegurar que los cuatro principios anteriores se estén realizando y cumplan con las funciones que tienen encomendadas (COSO, 2016).

Componente actividades de control

El tercer componente del control interno es Actividades de Control. Según Deloitte (2017a) estas son las acciones, establecidas a través de políticas y procedimientos, que ayudan a asegurar que las directivas de la administración se ejecuten para combatir los riesgos y alcanzar los objetivos propuestos. Las actividades de control se realizan en toda la jerarquía de la entidad, en diversas etapas dentro de los procesos de la organización y en el ambiente técnico. Pueden ser de naturaleza preventiva o disuasoria y pueden abarcar una serie de actividades manuales y automatizadas, como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones de desempeño empresarial.

Componente información y comunicación

Moeller (2013) determinó que la Alta Dirección de una organización debe evaluar el control interno para verificar que los componentes se encuentren funcionando de manera adecuada. La información externa e interna debe ser

obtenida y generada, para que sirva de apoyo al Marco del COSO 2013. La comunicación se considera como el proceso constante e iterativo de proporcionar, compartir y obtener información relevante que la organización desea. La información interna está determinada como aquella que fluye a través de toda la organización, por intermedio de todos sus niveles, de manera bidireccional; este tipo de información es la que permite que la Alta Dirección brinde un mensaje claro a su organización y socialice sus acciones con relación al control interno.

KPMG (2016) afirmó que los principios 13, 14 y 15 son los que están asociados a este componente. Es importante destacar que los organismos reguladores, en ocasiones solicitan información financiera y no financiera para apoyar el control interno; para el principio 13, algunas de las formas para obtener información relevante son la creación de un inventario de requisitos de información, la recopilación de información externa, recopilación de información de gestión no financiera, creación y gestión de repositorios de información, uso de aplicaciones informáticas para procesamiento de datos de información, políticas de mejoramiento de la calidad en obtención de la información.

En el caso del principio 14, el COSO 2013 establece algunos enfoques para lograr cumplir con este precepto, entre estos están el comunicar internamente información financiera externa, los objetivos y responsabilidades del control interno, comunicación de un programa de denuncia para el personal, canales secundarios de reportes, establecimiento de procesos y foros de comunicación de control interno. El principio 15 involucra a entidades externas, ya que COSO 2013 busca una sinergia entre todos los actores relacionados; se debe inspeccionar información externa, recopilar la información, la comunicación del programa de

denuncias a terceros y revisión de las comunicaciones de auditoría externa (Minnesota Management & Budget, 2017).

Componente supervisión y monitoreo

Según Deloitte (2017b) este componente tiene asociados los principios 16 y 17 que son el de realizar evaluaciones continuas o periódicas de los controles internos y el comunicar deficiencias de control interno. El principio 16 busca determinar que los componentes se encuentren presentes, pero aún más importante que se encuentren funcionando; esto se puede lograr mediante la identificación y uso de indicadores, diseño y ejecución de cuadros de mando, aplicación de tecnología para la supervisión y monitoreo, implementación de auditoría interna y comprensión de las políticas de control de los proveedores externos. En el principio 17, luego de la evaluación del control interno, se deben comunicar las deficiencias al personal encargado para tomar medidas correctivas en el tiempo necesario.

Marco Conceptual

Auditoría.- la auditoría es la recopilación de información contable o administrativa por parte de un auditor sea esta empresa o independiente para determinar hallazgos en la información financiera de una compañía (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2018).

Auditoría financiera.- la auditoría financiera o contable consiste en la evaluación de las cuentas que forman los estados financieros, para así poder emitir un comentario profesional o técnico por parte del auditor, este sea externo o interno sobre las operaciones de la entidad o institución que está siendo evaluada (Contraloría General del Estado del Ecuador, 2017).

Control interno.- es un conjunto de procedimientos y métodos cuyo objetivo es prevenir probables riesgos de fraude que puedan perjudicar a un entidad sea esta pública o privada (La Contraloría General de la República de Perú, 2017).

Coso 2013.- el Coso es un documento el cual indica las directrices de cómo realizar un control interno en base a sus componentes y principios, para que por medio de ellos evitar el cometimiento de fraude y reducir el riesgo de no alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa (Auditool, 2016).

Fraude.- el fraude es el cometimiento de un ilícito, desde el punto de vista institucional es denominada fraude interno, llamado laboral el cual es la ejecución de un ilícito por medio de la posición del trabajador o directivo (Association of Certified Fraud Examiners , 2017).

Seguridad razonable.- es el resultado de un proceso efectuado por la dirección para garantizar la seguridad de la información financiera en cuanto a los objetivos de la institución, con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en las operaciones financieras; las mismas que serán afectadas por las limitaciones del sistema de control interno como la mala toma de decisiones (Auditool, 2015).

Marco Legal

Según la Constitución de la República del Ecuador en su art. 212 indica que será competencia de la Contraloría General del Estado el administrar de manera adecuada la auditoría interna, externa y el control interno del sistema administrativo del sector público y las entidades privadas que manejen recursos del Estado (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008).

En el Art. 212 de la ley en mención indica las responsabilidades tanto penales, culposas y administrativas sujetas a su control, también dentro de sus funciones estará enviar documentos en el cual indique el cumplimiento de funciones y

también servirán de guía para las entidades del Estado según lo necesiten (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008).

Según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI) en su art. 73, compensación presupuestaria del valor equivalente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) expresa que las instituciones públicas como la de seguridad social, se le deberá ser devuelto el IVA pagado por importaciones, bienes o servicios vía transferencia presupuestaria de acuerdo a los parámetros indicados por el Ministerio de Finanzas vía cargo al Presupuesto General del Estado (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2015c).

En la Ley de Seguridad Social en su art. 18 indica los principios de la organización; en la que establece que el IESS es una entidad pública por ende se debe de someter a las normas del Estado, y que goza de autonomía propia en la administración de sus recursos, por tanto tendrá como deber realizar rendición de cuentas de lo realizado por las autoridades (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2014).

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su art. 5 indica que el sistema de control y auditoría del estado de los servidores públicos deberán regirse a las normativas de esta ley. Por tanto deberán dar rendición de cuentas públicas sobre sus labores en determinado período fiscal sin excepción alguna, en este informe resumirán como ha sido la administración de los recursos públicos y los resultados que obtuvieron de los mismos (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2015b).

En este artículo también menciona sobre el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos a cabalidad; asimismo que cada entidad pública deberá tener su

propio control interno para así garantizar el adecuado manejo de los recursos públicos (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2015b).

Según la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en su art. 7 establece que la contratación pública es el conglomerado de normas para el planeamiento y programación de actividades, con esto se logrará cumplir la ejecución de las contrataciones para poder cumplir un presupuesto asignado y así realizar una tarea asignada (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2015a).

Según la normativa de presupuestos el cual establece que el Ministerio de Finanzas de manera periódica informará a la Contraloría General del Estado, de las instituciones públicas que no estén cumpliendo con el envío de la información financiera de manera adecuada para que tome las medidas del caso, sea este por exámenes especiales o auditorías integrales para así poder ejercer una de sus responsabilidades la cual es sancionar a la entidad pública que no esté cumpliendo con sus obligaciones con el Estado (Ministerio de Economía y Finanzas , 2013).

Capítulo II. Marco Referencial

En el presente capítulo se presentó una investigación internacional sobre el control interno aplicado a las cuentas por cobrar al Hospital San Gabriel de la Paz, Bolivia. Se analizó un trabajo de auditoría de gestión realizado en la Unidad de Atención Ambulatoria del IESS - Macas. Otro trabajo estudiado fue el del control interno para el préstamo hipotecario de vivienda terminada en Ambato por el BIESS. Se revisó un diseño de control interno contable mediante el COSO III a la Clínica Inginost Cía. Ltda. de Riobamba, de igual forma se citó un trabajo de auditoría de control interno del Centro de Salud del cantón Sigchos de la provincia de Cotopaxi. Finalmente se desarrolló un análisis de la situación actual del Centro de Especialidades Letamendi.

Salazar (2015) desarrolló una investigación en el Hospital San Gabriel de La Paz, Bolivia, orientada al sistema de control interno en el ciclo de las cuentas por cobrar. En este hospital se tiene el problema en esta cuenta, debido a que en ese año se implementó un nuevo sistema para el manejo de los créditos, el cual tenía falencias en el control. La investigación utilizó un método deductivo directo, el nivel de la investigación fue documental, las técnicas utilizadas fueron la observación y la encuesta a los clientes.

Los principales problemas identificados fueron que el hospital no le daba seguimiento a las deudas de la institución, no se disponía de un procedimiento para las cuentas por cobrar, existía un déficit financiero institucional y no había respaldo físico de estas deudas; todo esto debido principalmente a la ausencia de un responsable dentro del área financiera. La propuesta establecida consistió en la implementación de un sistema informático que cumpla a cabalidad los procedimientos elaborados para las cuentas por cobrar, se añadió un módulo de

control de los créditos y se implementó un archivo físico para estas cuentas. Además se generó un cronograma de tiempos, para evitar aspectos burocráticos que ralenticen los procesos de cobro; los plazos de pago de los clientes se establecieron en base a la capacidad de pado de los mismos (Salazar, 2015).

Noguera (2014) desarrolló una investigación que se enfocaba en la auditoría de gestión a la Unidad de Atención Ambulatoria del IESS – Macas. Este trabajo inició con un marco teórico orientado a la auditoría en donde se revisó su historia, definiciones, importancia, propósitos, objetivos, tipos de auditoría, auditoría de gestión, herramientas de la auditoría de gestión y etapas de la auditoría. Entre las herramientas de la auditoría se escogió el control interno basado en el método COSO.

El proceso de auditoría se estableció en tres fases que fueron: (a) la planificación preliminar que constó de un acta de compromiso, visita previa, visita sistemática, visión estratégica, análisis FODA, matriz de insumo, procesos, producto; se elaboró un cuestionario de control interno previo, calificación del riesgo y matriz de evaluación preliminar; (b) la planificación específica que constó de evaluación del control interno, cuestionarios y calificación del control interno, informe de calificación del nivel de confianza y riesgo de los componentes, informe de control interno, plan de muestreo, matriz de riesgo por componente y el informe de esta fase; (c) la ejecución, que constó de objetivos, aplicación de indicadores, aplicación de programas de auditoría y una hoja de hallazgos (Noguera, 2014).

El objetivo principal de la fase de planificación preliminar era conocer integralmente a la unidad, para poder planificar y ejecutar adecuadamente la auditoría a un costo y tiempo razonable garantizando la consecución de resultados. Además busca identificar los factores externos e internos que inciden en el

funcionamiento del organismo, además del conocimiento de leyes y políticas relacionadas con la institución. La ubicación de la institución es en la Av. La Ciudad, del barrio La Barranca de la ciudad de Macas que pertenece al cantón Morona; este centro forma parte de la Red de Servicios de Salud. Sus clientes son los afiliados al IESS, jubilados, cónyuges o convivientes con previa solicitud, hijos menores de edad, Monte Pío, los afiliados al Seguro Social Campesino y también a las personas no afiliadas al Seguro Social. Su infraestructura se divide en recepción, estadística, enfermería, consulta externa con sus 10 especialidades, servicios complementarios con laboratorio clínico, imagenología y rehabilitación, emergencia y hospitalización (Noguera, 2014).

La competencia de la Unidad de Atención Ambulatoria son las clínicas privadas que recién están haciendo su aparición en Macas, además se encuentra la red del Ministerio de Salud Pública (MSP) que en realidad son complementarias. Sus clientes internos son los empleados del IESS, mientras que los externos ya se especificaron en el punto anterior. Las disposiciones desde el punto de vista legal que se rigen a la Unidad son las siguientes:

Tabla 6
Disposiciones legales

Disposiciones legales	
- Constitución de la República del Ecuador	- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social	- Normas de Contabilidad Gubernamental
- Ley de Régimen Tributario Interno	- Normas de presupuesto
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	- Reglamento General de las Unidades Médicas del IESS
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	- Estatuto codificado del IESS y sus reformas
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad	

Nota. Tomado de *Auditoría de gestión a la Unidad de atención ambulatoria del IESS - Macas por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013*, 2014 por M. Noguera. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7752/1/UPS-CT004595.pdf>

La fase dos tuvo como objetivos evaluar el control interno de la Unidad, calificar el nivel de confianza y riesgo, y elaborar programas de auditoría. El

cuestionario para la evaluación del control interno fue por medio del COSO y sus componentes. El componente de ambiente de control se dividió en integridad y valores éticos, administración estratégica, políticas y prácticas del talento humano, estructura organizativa y sistemas computarizados de información, este componente sumó en total 27 preguntas. El componente de evaluación de riesgos se evaluó por medio de 15 preguntas. El componente de actividades de control se evaluó con 12 preguntas; el componente de información y comunicación con cuatro preguntas y el componente de supervisión también con cuatro preguntas (Noguera, 2014).

Las deficiencias identificadas en el control interno, por medio de la metodología COSO, fueron la ausencia de un código de ética y la difusión del mismo, las actividades de planificación no están documentadas ni difundidas, no existe un plan de capacitación, ni un manual de funciones, ni manual de procedimientos; no tienen un plan estratégico, no hay difusión del mismo, no se han establecido objetivos y no existe respaldo de información para causas de desastre (Noguera, 2014).

Eugenio (2016) desarrolló una investigación para analizar la importancia del control interno para el préstamo hipotecario de vivienda terminada en la ciudad de Ambato, en el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS). El BIESS inició sus actividades en octubre del 2010, como una institución pública la cual goza de autonomía en la gestión, técnica y en aspectos financieros. Esta institución se encarga de otorgar préstamos para la adquisición de viviendas terminadas que estén listas para ser habitadas.

El deficiente control en el ofrecimiento de préstamo hipotecario para el producto de vivienda terminada, se debe principalmente a la inadecuada aplicación

del control interno, deficiencia en la organización del personal y el incumplimiento de objetivos. Los efectos de la deficiencia en el control son la pérdida de recursos, inapropiada toma de decisiones y disminución en la calidad de prestación de los servicios. Entre los resultados de la investigación a los clientes internos se identificó que los empleados no utilizan un modelo de control interno para los préstamos hipotecarios. La mayoría de empleados consideró que es necesario que exista este modelo. Cuatro de los dos empleados afirmaron que no existen las políticas adecuadas para el otorgamiento de préstamos hipotecarios. La mayoría afirmó que no existen acciones para monitorear las etapas de cada proceso hipotecario. Dos de los cuatro entrevistados señalaron que el BIESS no ofrece la información necesaria a los clientes, además que no están bien identificados los puntos a controlar (Eugenio, 2016).

Entre los resultados de la investigación a los clientes externos, se identificó que la institución no brinda un servicio de calidad, debido a que una persona es la que atiende, y la afluencia de clientes es mayoritaria. El 66% de las 64 personas a las que se les aplicó la encuesta determinaron que los procesos actuales del BIESS no cumplen sus expectativas; la mayoría de personas creyó necesario aplicar procedimientos de control a los procesos para otorgar el crédito hipotecario; el 61% no estuvo de acuerdo con el horario de atención del BIESS; el 70% señaló que el personal de atención al público es insuficiente para la demanda que existe; el 66% afirmó que el tiempo para ser atendido no es el adecuado; el 42% indicó que el personal no está preparado para el asesoramiento en los trámites (Eugenio, 2016).

La institución no cuenta con un modelo para la evaluación del control interno; por tanto esta investigación tenía como objetivo desarrollar uno basado en el COSO. La fases para el informe COSO se estructuraron por componente, siendo (a)

ambiente de control: misión y visión, valores y principios, objetivos institucionales y estructura orgánica; (b) evaluación de riesgos: objetivos e identificación de riesgos; (c) actividades de control: políticas, tablas de actividades, procedimientos y flujogramas; (d) información y comunicación: formas de comunicación e información; (e) supervisión y monitoreo: responsable de supervisar el modelo de control interno (Eugenio, 2016).

La evaluación del control interno se desarrolló por componente; los criterios fueron del 76% al 95% de nivel de confianza el riesgo es bajo, del 51% al 75% de nivel de confianza el riesgo es moderado y del 15% al 50% del nivel de confianza el riesgo es alto. El componente ambiente de control alcanzó un nivel de confianza alto del 80%, teniendo un riesgo bajo según el criterio; entre los problemas detectados estuvieron que la institución no cuenta con el personal adecuado para sus funciones y que no hay una evaluación de desempeño laboral. En la evaluación de riesgos el nivel de confianza fue bajo del 30% por lo que el riesgo fue alto; las deficiencias encontradas fueron que no se conoce el nivel de solvencia de los clientes, no se revisa que los documentos estén actualizados, se ha recibido documentos que no han pertenecido al bien inmueble, no se verifica si la casa está construida al 100%, existen quejas por errores en la tabla de amortización.

Las actividades de control tuvieron una calificación de nivel de confianza del 50%, por lo que el riesgo fue alto; entre las deficiencias identificadas estuvieron el no contar con procesos que permitan generar información, no realizar controles a los procesos, no elaboran informes por anomalías en trámites, no se asegura el otorgamiento del crédito de manera oportuna, no se mantienen flujos de información interna ni externa, no se revisan a cabalidad los documentos que son requisitos. El componente de información y comunicación, tuvo una calificación de

nivel de confianza moderado del 67%, por lo que el riesgo fue moderado también. Entre las deficiencias identificadas están el no suministrar al personal la información necesaria para cumplir con sus actividades, no tener canales de comunicación adecuados. El componente de supervisión y monitoreo tuvo una calificación de nivel de confianza del 75%, con un riesgo del 25%. Las deficiencias encontradas fueron que los organismos de control no realizan auditorías operativas y financieras en la institución (Eugenio, 2016).

El aporte de esta investigación es la forma en que se evaluó el control interno, por medio de encuestas y entrevistas, indagando por procesos específicos del área a auditar; los criterios de riesgos permitieron cuantificar los resultados, de manera que se puedan identificar los componentes con mayor riesgo y las características que provocaron eso. En este proyecto de investigación se utilizarán los 17 principios de COSO 2013 distribuidos en los cinco componentes para en base a eso investigar aspectos específicos del área objeto de estudio.

Concha (2015) realizó un diseño de control interno contable mediante el modelo COSO III para la Clínica Inginost Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba. La autora identificó que este modelo permite la creación de estándares de control que permiten la supervisión de la eficacia en el logro de objetivos, tanto en los procesos de contabilidad como de la entidad en general. La clínica Inginost se constituyó en el 2009, funciona las 24 horas del día, ofrece todas las especialidades médicas. En la recolección de datos para determinar la situación actual de la Clínica, se relizaron visitas preliminares al lugar; asimismo, se utilizó la técnica de la encuesta con todo el personal del área administrativa – financiera y se entrevistó al Gerente General y al Jefe de Contabilidad para tener información general de la institución. Además se realizó un análisis estratégico de las fortalezas, oportunidades, debilidades y

amenazas que se representó con la matriz FODA; también, la autora representó los procesos más importantes mediante diagramas de flujo.

La investigación tuvo un enfoque mixto, fue de campo, documental, analítica, descriptiva y exploratoria por la visita preliminar, se utilizó un método deductivo; los encuestados fueron el gerente, administrador, contador, dos auxiliares contables, el gestor de servicios del IESS y aseguradoras, la recepcionista – tesorera y el encargado de bodega . Se determinó que los principales problemas son que no se contabilizan las facturas emitidas y recibidas en la fecha que corresponde; en el proceso de compra se ejecutan mal las retenciones, existe una deficiente gestión de la caja y de la caja chica; en tesorería se realizan pagos sin el sustento contable; las cuentas corrientes se manejan de manera no adecuada; no existen procedimientos contables por escrito; no hay políticas de protección para los recursos materiales y económicos. La evaluación del control interno en el Departamento de Contabilidad, tesorería, departamento administrativo y departamento de admisión tuvo un riesgo alto. La propuesta se compuso de un reglamento interno de trabajo en donde se determinaron políticas de reclutamiento, selección, contratación, remuneración, evaluación de desempeño; se determinaron políticas contables para el departamento de tesorería y para las cuentas más importantes (Concha, 2015).

Huilmacagua (2016) desarrolló una auditoría de control interno al Centro de Salud del cantón Sigchos, de la provincia de Cotopaxi, con la finalidad de valorar y controlar los riesgos de la organización. En la investigación se identificó que el Ministerio de Finanzas es el encargado de velar por el manejo del dinero del centro de salud; mientras que la Contraloría General del Estado es quien realiza la auditoría interna. La estructura del trabajo se realizó por medio de un análisis del perfil organizacional, definición de los parámetros teóricos, evaluación del control interno

mediante la metodología COSO II y presentación del informe con los resultados obtenidos.

En la investigación se determinó que el componente ambiente de control obtuvo una calificación del 83.34%, el establecimiento de objetivos un 80%, la identificación de eventos un 93.64%, la evaluación del riesgo un 64.45%, la respuesta al riesgo un 72.50%, las actividades de control un 100%, la información y comunicación un 83.33% y la supervisión y monitoreo un 77.5%; la calificación general tuvo un promedio del 83.39%. De manera más específica se detectó que en la inducción del personal no se socializan las normas de conducta, contables y tributarias; además se carece de políticas administrativas, no poseen misión ni visión documentadas, no disponen de un sistema informático que mida la forma en que se miden los estándares y cumplimiento de objetivos, no tienen categorizados ni miden los riesgos, no desarrollan un análisis de factores externos e internos que influyan sobre la organización, no tienen actualizada la información financiera del Distrito, no se ha realizado una auditoría externa para evaluar la razonabilidad de sus estados financieros, no dan un seguimiento del desempeño del control interno de la organización. Finalmente, se elaboró un informe en donde se resumieron las debilidades encontradas en la evaluación del control interno que constó de 118 preguntas a los encargados de cada departamento (Huilcamaigua, 2016).

Situación Actual

La conceptualización del control interno era cuestionada por su limitación contable que excluía otros aspectos, esta definición duró hasta los años 90. En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) realizó una publicación en donde cambió el enfoque que se daba al control interno; esta nueva definición se publicó en 1992, se complementó en 1994 y se actualizó

en el 2013. El modelo de control interno que se aplicará en esta investigación es la actualización a COSO 2013, la cual es explicada en el marco teórico conceptual; el objeto de estudio es el Departamento Financiero del Centro de Especialidades Letamendi de la ciudad de Guayaquil. A continuación se presentan aspectos relevantes de este lugar.

La ubicación del Centro de Especialidades Letamendi No. 2011, converge con algunas de las parroquias más pobladas de la ciudad de Guayaquil; es un edificio de dos pisos ubicado en las calles Lorenzo de Garaycoa 3029 y Letamendi. Al inicio era una Unidad de Cardiología y Neumología del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), la cual se creó en los años 50, al pasar los años pasó a ser un Dispensario Médico, el cual tenía facultad de contratación y ofrecía atención médica ambulatoria directa, sus clientes eran los afiliados al IESS (IESS, 2014). Actualmente cuenta con las siguientes especialidades:

- Traumatología.
- Ginecología.
- Endocrinología.
- Psiquiatría.
- Rayos X.
- Farmacia.
- Laboratorio. (Química Clínica, Hematología, Hemostasia, Coproanálisis,

Uroanálisis, Serología, Microbiología, Tuberculosis)

- Cardiología.
- Medicina preventiva.
- Medicina general.
- Oftalmología.

- Pediatría.
- Neumología.
- Otorrinolaringología.
- Médico a domicilio.
- Dermatología.
- Odontología.
- Ecocardiografías.
- Ecosonografía.
- Medicina Familiar.
- Psicología.
- Medicina Interna.
- Densitometría ósea.
- Apoyo terapéutico (farmacias)
- Audiometría
- Ecografía.

Se puede notar que el Centro de Especialidades Letamendi es muy completo con respecto a los servicios que ofrece y con el concerniente talento humano capacitado para poder suplir las exigencias de las especialidades que ofrecen a los afiliados. El departamento financiero del centro médico se encuentra en el primer piso, donde también se encuentran las demás áreas administrativas como talento humano o la Gerencia, por ejemplo. El departamento en mención es el objeto de estudio del presente trabajo de investigación debido a los problemas que tiene en sus procesos y en garantizar una seguridad razonable a los informes de información financiera.

Los trabajadores que son parte de la investigación de este trabajo son el Director Administrativo, Coordinador Financiero, Coordinador de Recursos Humanos, Tesorería, Contaduría, Responsabilidad Patronal, Control Previo y Asistente Contable. Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se identificaron con respecto al control interno del área financiera del Centro de Especialidades Letamendi fueron las siguientes.

Como fortalezas tienen una adecuada estructura organizacional en el departamento financiero. La centralización del control de parte de los directivos genera que los procesos sean estandarizados y se deban cumplir ciertos requerimientos para que un proceso se ejecute. Sin embargo, a pesar de existir procedimientos estándares aún existen procesos que no tienen un control adecuado y se escapa del control centralizado.

En cuanto a las oportunidades se obtuvo la apertura por parte de la gerencia en la implementación de inversión en tecnología para estar a la vanguardia del mercado lo que permitirá una mejor eficiencia en la labor a realizar por parte de los integrantes del departamento, esto mejorará los procesos en el desempeño de las funciones. Existe la predisposición de parte del Estado a través del Presupuesto General del Estado de modernizar tanto los equipos como los sistemas que ayuden a realizar procesos más eficaces y eficientes; esto se demuestra en el informe de rendición de cuentas 2015, donde se evidenciaron inversiones en busca de la calidad integral del centro.

Entre las debilidades del departamento está el inadecuado control a las tareas de los empleados que la componen. Este control es adicional al que se realiza de manera centralizada. Debido a la burocracia existente en los procesos, actualmente el departamento sólo se enfoca en cumplir estos requerimientos, sin embargo se han

detectado posibilidades de fraude en ciertos procesos, por lo que se deben establecer procedimientos que controlen este aspecto que no se controla de manera centralizada.

Las amenazas radican en la falta de un control interno riguroso lo que podría ocasionar cometimiento de fraudes debido a los débiles procesos de control en la entidad. Entre las amenazas más importantes están el no tener actualizados los estados financieros para la toma de decisiones, deficiente gestión en la responsabilidad patronal generando reclamos, el retener pago a proveedores de manera intencional, el no cumplir con los objetivos presupuestarios de la entidad, afectando el servicio a los aportadores.

Capítulo III. Marco Metodológico

En el presente capítulo se desarrollan los aspectos metodológicos que sustentan académicamente la investigación del proyecto. Inicialmente se determina el enfoque a utilizar, también otros aspectos importantes que se toman en consideración son el definir el alcance, tipo de investigación y método para la evaluación del COSO 2013 que es un proceso de control interno que busca brindar una seguridad razonable a la información contable.

Enfoque de la Investigación

Según Mantilla (2015), el enfoque cualitativo tiene como objetivo principal especificar las cualidades, que sirven para determinar varios aspectos del comportamiento humano como percepciones, preferencias, motivaciones, actitudes e intenciones. En esta investigación se realizó una entrevista al Coordinador Financiero, ya que es el encargado de velar por los ingresos y egresos económicos del Centro de Especialidades Letamendi.

Según Vega et al. (2014), el enfoque cuantitativo es el análisis de datos numéricos, a través de la estadística para verificar una hipótesis, por medio del conteo de las respuestas obtenidas, lo que permitirá determinar numéricamente la situación actual del objeto de investigación; por lo cual, se fundamenta en el análisis de datos de forma lógica, pretendiendo generalizar los resultados del estudio mediante entrevistas con preguntas cerradas a los responsables de los departamentos de análisis. El enfoque de esta investigación es mixto al incluir análisis numéricos y de entrevistas a profundidad.

Alcance

Según Borda (2013), es el tipo de estudio a realizar, es decir es el resultado que se obtendrá a partir de ella; sin embargo, el alcance depende de los objetivos del

investigador que tengo con respecto a los componentes del estudio. Se clasifica en cuatro estudios que son: (a) exploratorios son aquellos que investigan el problema, es innovador, ayuda a identificar conceptos promisorios y preparan el camino para nuevos trabajos; (b) descriptivos son los que estudian al objeto de estudio y sus componentes, definen variables y miden conceptos; (c) correlaciones son aquellos que ofrecen predicciones, cuantifican las relaciones y explican las variables; (d) explicativo, identifican las causas de los problemas, generan un mayor entendimiento y son explícitamente estructurados (Hernández, Fernández, & Pilar, 2010). El alcance del proyecto de la investigación es descriptivo, debido a que se valoró numéricamente cada componente; además porque se identificaron los motivos por los cuales se desarrolla el problema de investigación.

Tipo de la Investigación

La investigación fue de campo, porque todos los datos fueron recolectados en la institución. Según Bermúdez y Rodríguez (2013), el trabajo de campo, es un conjunto de actividades que se realizan sobre el terreno para el contacto directo y hechos que investigan y estudian el problema de la institución o es un método científico, que permite obtener nuevos conocimientos en el campo; por lo cual, está relacionado con el tipo de diseño metodológico, también se define por medio la manipulación de una variable exógena que no tiene comprobación en ambientes controlados, con el objetivo de indagar de qué modo se genera una situación en particular.

También la investigación es transversal. Según Chávez (2014), es apropiado cuando la investigación se centra en determinar cual es el nivel de las variables en un momento dado y analiza la relación entre un conjunto de variables en un cierto tiempo, debido a que los datos necesarios para realizar el análisis, se recolectan en

un tiempo en específico; es decir, los datos se recogen en una sola ocasión. Se determinó la situación actual del Centro de Especialidades Letamendi con respecto al control interno, más no se realizó un análisis evolutivo al respecto.

Método

El control interno se centró en la evaluación de los 17 principios del Coso 2013, constó de una escala de medición adaptada a las necesidades de la investigación; sin embargo, siguió la estructura de una encuesta implementada por el Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno de Chile (2015). Para compensar los datos se realizó una entrevista estructurada al Coordinador Financiero, Coordinador de Recursos Humanos y Director Administrativo. El método utilizado en esta investigación fue deductivo porque se basó en un marco teórico para el desarrollo de las propuestas y conclusiones. También se realizó una evaluación de los posibles riesgos que se presentan en el centro, con el objetivo de evaluar los niveles de confianza y riesgos en el Centro de Especialidades de Letamendi.

No se aplicó la fórmula de la muestra debido a que se realizaron entrevistas a los principales directivos del Centro de Especialidades de Letamendi de acuerdo a sus competencias para poder evaluar los cinco componentes del sistema de control interno mediante la metodología COSO 2013. En el desarrollo del primer componente el cual fue ambiente de control se realizó una entrevista estructurada con 20 preguntas al Coordinador de Recursos Humanos, en el segundo componente, gestión y prevención de riesgo, se realizaron 15 preguntas a los Coordinadores de Recursos Humanos, Financiero y al Director Administrativo; mientras que para evaluar el tercer componente, actividades de control, se realizaron cinco preguntas al Coordinador de Finanzas y de Recursos Humanos.

En relación al cuarto componente el cual fue información y comunicación se realizó una entrevista compuesta por siete preguntas, las cuales fueron realizadas al los Coordinadores de Recursos Humanos y Finanzas, para el último componente supervisión y monitoreo se realizaron cinco preguntas a los Coordinadores de Finanzas y Recursos Humanos. Se realizó la entrevista a estos tres coordinadores ya que están involucrados directa e indirectamente en el departamento financiero el cual es el objeto de estudio de esta investigación.

También se realizaron tres entrevistas a profundidad a empleados que conforman el departamento financiero del Centro de Especialidades Letamendi, debido a que el departamento en mención solo consta de ocho empleados; por tanto la recolección de datos se considera bastante representativa, por lo que se realizará la entrevista a los colaboradores de los puestos de Contaduría, Tesorería y Responsabilidad Patronal. En total se recopilan datos de seis de los ocho colaboradores del área.

El nivel de confianza y de riesgo se determinó de acuerdo a las respuestas dadas en las entrevistas estructuradas realizadas a los coordinadores, por cada uno de los componentes de acuerdo a la escala establecida en la cual indica que: un nivel de confianza bajo es del 15%-50%, medio 51%-75% y alto del 76%-95%; mientras que el riesgo se lo mide con la escala que indica bajo 76%-95%, medio del 51%-75% y alto 15%-50%. En relación a la ponderación se dividirá el valor total de las respuestas afirmativas del total de datos, el cual dará el porcentaje de confianza y riesgo que representa las preguntas en ese componente; cada respuesta positiva tiene el valor de uno. Para obtener el porcentaje consolidado de confianza y riesgo se realizará un promedio del valor obtenido por cada uno de los componentes y se lo aplicará en la escala para obtener el resultado final.

Evaluación COSO 2013

Componente: ambiente de control

Tabla 7

Evaluación del componente de Ambiente de Control parte 1

Evaluación del componente Ambiente de Control					
Principio	Pregunta	Respuesta		Cal.	Observaciones
		Sí	No		
Principio 1: Compromiso de integridad y valores éticos	Existe un reglamento de ética en la Institución	x		1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	La organización cuenta con herramientas que accedan a la comunicación de los funcionarios a modelos éticos de la organización.	x		1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Cuentan con métodos para evaluar el desempeño personal de los trabajadores	x		1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Anualmente se elabora un reporte para sustentar las expectativas y ética de la organización.		x	0	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Se ejecutan temporalmente entrevistas y encuestas al personal para examinar la ética de la organización.		x	0	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Cuentan con canales aptos para comunicar inquietudes y denuncias de conducta ética del personal.		x	0	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Cuenta la compañía con mecanismos que permitan promulgar a empleados los estándares éticos.	x		1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
SUBTOTAL					4
Principio 2: Responsabilidad de supervisión	La Junta Directiva demuestra autosuficiencia en la administración	x		1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Existen evaluaciones de desempeño para las selecciones de directivos y supervisores de la institución	x		1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	La institución cuenta con requisitos específicos para la selección de los cargos directivos (experiencia, nivel de educación y habilidades)	x		1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
SUBTOTAL					3

Tabla 8
Evaluación del componente de Ambiente de Control parte 2

	Los directivos cumplen con las normas y reglamentos formales respecto al control interno de la organización.	x	1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
Principio 3: Establecer estructuras, líneas de información, autoridades y responsabilidades	Existe un método para examinar y restaurar periódicamente la estructura organizacional.	x	1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Cuentan con reglas explícitas de puestos de trabajo que son examinados anualmente.		x 0	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	La institución cuenta con una estructura organizacional aprobada por el Coordinador de Recursos Humanos.	x	1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
SUBTOTAL				3
Principio 4: Compromiso con una fuerza de trabajo competente.	El departamento de Recursos Humanos cuenta con procedimientos para la selección, rotación, capacitación y evaluación del personal.	x	1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Existen técnicas que contengan especificaciones de ocupación de trabajo.	x	1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	La institución evalúa la competencia en relación con las políticas y prácticas establecidas a funcionarios y personal.	x	1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
SUBTOTAL				3
Principio 5: Personas responsables.	La institución mide el desempeño en los funcionarios en las responsabilidades asignadas.	x	1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Cuentan con procesos formales de estándares de medición de desempeño, incentivos y recompensas, de acuerdo a las responsabilidades asignadas	x	1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
	Cuentan con parámetros de diseñados para vigilar el desempeño asociados al logro de los objetivos organizacionales.	x	1	Entrevista Coordinador de Recursos Humanos
SUBTOTAL		16	4	3
TOTAL		80%	20%	

Aplicación de la fórmula para determinar el nivel de confianza.

Nivel de confianza = Calificación total/ Ponderación total.

Nivel de confianza= 16/20.

Nivel de confianza = 80%.

Tabla 9

Valoración del nivel de confianza del primer componente del COSO 2013

Riesgo de control		
Alto	Mediano	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Mediano	Alto
Nivel de confianza		

Componente: gestión y prevención de riesgos

Tabla 10

Evaluación del componente de Gestión y Prevención de Riesgos parte 1

Evaluación del componente Gestión y Prevención de Riesgos					
Principio	Pregunta	Respuesta		Cal.	Observaciones
		Si	No		
	Los funcionarios conocen los objetivos estratégicos de la organización.		x	0	Entrevista a Coordinador de Recursos Humanos, Financiero, Director Administrativo
	Existe un método para reconocer los procesos básicos y cumplir con los objetivos operacionales.	x		1	Entrevista a Coordinador de Recursos Humanos, Financiero, Director Administrativo
Principio 6: Objetivos apropiados	Se comunica información al personal de acuerdo al cargo laboral.	x		1	Entrevista a Coordinador de Recursos Humanos, Financiero, Director Administrativo
	Los funcionarios conocen los objetivos estratégicos del departamento contable de la organización.		x	0	Entrevista a Coordinador de Recursos Humanos, Financiero, Director Administrativo
	Los presupuestos tienen un diseño con un nivel específico para cada nivel de la organización.	x		1	Entrevista al Coordinador Financiero
	La institución cuenta con una guía o reporte financiero para mostrar la información.	x		1	Entrevista al Coordinador Financiero
SUBTOTAL					4

Tabla 11
Evaluación del componente de Gestión y Prevención de Riesgos parte 2

	Los procesos de gestión de riesgo incluyen a todos los departamentos de la organización.	x	1	Entrevista al Coordinador Financiero
Principio 7: Identificar y analizar los riesgos.	La institución gestiona la devolución del IVA en los tiempos establecidos.	x	1	Entrevista al Coordinador Financiero
	Esta institución emite facturas por todos los servicios que ofrece y adquiere en los proveedores.	x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
	Existen problemas con el formato de los estados financieros	x	1	Entrevista al Coordinador Financiero
SUBTOTAL				2
	Existen devoluciones o multas que se cobran y pagan al IESS por el pago en exceso por compra de bienes y servicios y por no estar al día en las declaraciones con el SRI.	x	1	Entrevista al Coordinador Financiero
Principio 8: Evaluar los riesgos de fraude.	Existe un procedimiento de control documentado de compras en la organización.	x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
	Existe control en los pagos a proveedores para evitar la retención de los mismos.	x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
	La organización desarrolla periódicamente con capacitaciones sobre fraudes y denuncias.	x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
SUBTOTAL				1
Principio 9: Identificar y analizar los cambios que podrían afectar significativamente a los controles internos	Existen técnicas para reconocer los riesgos de cada departamento relacionadas al campo financiero y contable.	x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
SUBTOTAL				7 8
TOTAL				47% 53%

Aplicación de la fórmula para determinar el nivel de confianza.

Nivel de confianza = Calificación total/ Ponderación total.

Nivel de confianza= 7/15.

Nivel de confianza= 47%.

Tabla 12
Valoración del nivel de confianza del segundo componente del COSO 2013

Riesgo de control		
Alto	Mediano	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Mediano	Alto
Nivel de confianza		

Componente: actividades de control

Tabla 13
Evaluación del componente de Actividades de control

Evaluación del componente Actividades de Control					
Principio	Pregunta	Respuesta		Cal.	Observaciones
		SI	NO		
Principio 10: Seleccionar y desarrollar actividades de control que mitiguen los riesgos.	Existen inspecciones mecanizadas que se dirigen a ayudar el desarrollo financiero del establecimiento.		x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
	Cuentan con sistemas de seguridad que garanticen una información contable		x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
	Las actividades de control son revisadas periódicamente por un funcionario independiente del Centro Especialidades de Letamendi.		x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
SUBTOTAL					0
Principio 11: Seleccionar y desarrollar controles tecnológicos.	Existen técnicas específicas para la adquisición de tecnología que contribuyan al desarrollo de la institución.		x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
SUBTOTAL					0
Principio 12: Implementar actividades de control mediante políticas y procedimientos	Llevan una adecuada documentación de las políticas y procedimientos del personal.		x		Entrevista al Coordinador de Recursos Humanos
SUBTOTAL		0	5		
TOTAL		0%	100%		

Aplicación de la fórmula para determinar el nivel de confianza.

Nivel de confianza = Calificación total/ Ponderación total.

Nivel de confianza= 0/5.

Nivel de confianza= 0%.

Tabla 14

Valoración del nivel de confianza del tercer componente del COSO 2013

Riesgo de control		
Alto	Mediano	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Mediano	Alto
Nivel de confianza		

Componente: información y comunicación

Tabla 15

Evaluación del componente de Información y Comunicación

Evaluación del componente Información y Comunicación					
Principio	Pregunta	Respuesta		Cal.	Observaciones
		Sí	No		
Principio 13: Utilizar información relevante de calidad para apoyar la función de control interno.	Existen técnicas para determinar los métodos de la información del personal.	x		1	Entrevista a Coordinador de Recursos Humanos
	Cuentan con una norma explícita en la gestión de información.	x		1	Entrevista a Coordinador de Recursos Humanos
SUBTOTAL				2	
Principio 14: Comunicar dentro de la organización la información de control interno.	Se educa al personal para implementar estrategias de comunicación.		x	0	Entrevista a Coordinador de Recursos Humanos
	Se reforman los procedimientos internos en la comunicación de la institución.	x		1	Entrevista a Coordinador de Recursos Humanos
SUBTOTAL				1	
Principio 15: Comunicar información de control interno externamente.	La institución identifica circunstancias que afectan a los objetivos de la organización.		x	0	Entrevista a Coordinador Financiero
	Existe un departamento encargado de denuncias, a disposición de los clientes.	x		1	Entrevista al Coordinador Financiero
	Existe un departamento encargado de denuncias, a disposición del personal.		x	0	Entrevista a Coordinador Financiero
SUBTOTAL		4	3		
TOTAL		57%	43%		

Aplicación de la fórmula para determinar el nivel de confianza.

Nivel de confianza = Calificación total/ Ponderación total.

Nivel de confianza= 4/7.

Nivel de confianza= 57%.

Tabla 16

Valoración del nivel de confianza del cuarto componente del COSO 2013

Riesgo de control		
Alto	Mediano	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Mediano	Alto
Nivel de confianza		

Componente: supervisión y monitoreo

Tabla 17

Evaluación del componente de Supervisión y Monitoreo

Evaluación del componente Supervisión y Monitoreo					
Principio	Pregunta	Respuesta		Cal.	Observaciones
		Si	No		
Principio 16: Realizar evaluaciones continuas o periódicas de los controles internos.	Existe un mecanismo de diseño y aplicación de evaluaciones, fundamentando en la retroalimentación sobre el nivel y existencia de supervisión para evaluar cada ámbito.	x		1	Entrevista al Coordinador Financiero
	El departamento de recursos humanos cuenta con políticas para la selección, capacitación, desarrollo, motivación y evaluación del trabajador.	x		1	Entrevista al Coordinador de Recursos Humanos
	Cuentan con técnicas de evaluación de competencias en relación con las políticas y prácticas a funcionarios y personal.	x		1	Entrevista al Coordinador de Recursos Humanos
SUBTOTAL				3	
Principio 17. Comunicar deficiencias de control interno.	Todos los reportes de auditoría incluyen análisis interno, contienen soluciones de análisis de causa raíz y recomendaciones específicas.		x	0	Entrevista al Coordinador Financiero
	Existen métodos que evalúan la insuficiencia de control interno y notifican a los encargados de aprobar medidas correctivas, para visualizar un rastreo directo e indirecto del algún fraude en la institución.		x		0
SUBTOTAL		3	2		
TOTAL		60%	40%		

Aplicación de la fórmula para determinar el Nivel de Confianza.

Nivel de confianza = Calificación Total/ Ponderación Total.

Nivel de confianza= 3/5.

Nivel de confianza= 60%.

Tabla 18

Valoración del nivel de confianza del quinto componente del COSO 2013

Riesgo de control		
Alto	Mediano	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Mediano	Alto

Nivel de confianza

Aplicación de la fórmula para determinar el Nivel de Confianza General.

Aplicación de la fórmula para determinar el Nivel de Confianza.

Nivel de confianza = Calificación Total/ Ponderación Total.

Nivel de confianza= 30/52.

Nivel de confianza= 58%.

Tabla 19

Valoración del nivel de confianza de los componentes del COSO 2013

Riesgo de control		
Alto	Mediano	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Mediano	Alto

Nivel de confianza

Se pudo determinar en la evaluación general de los posibles riesgos que el Centro de Especialidades de Letamendi puede presentar, existe un nivel de confianza mediano del 58%, lo cual indica que se deberá realizar un respectivo control interno contable para fortalecer los procesos del departamento financiero con la finalidad de tener una información con seguridad razonable, esto por medio del modelo COSO 2013.

En la evaluación se determinó que existen ciertos inconvenientes detectados en este departamento. El objetivo del método COSO 2013 es disminuir la posibilidad de fraude en las organizaciones, lograr un mejor desempeño organizacional y entregar conocimiento mediante capacitaciones, orientaciones y desarrollo de marcos generales.

Interpretación de Resultados Cuantitativos

Tabla 20

Valoración de la evaluación de posibles riesgos de la organización

Componentes del COSO 2013	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
	%	Nivel	%	Nivel
Ambiente de control	80	Alto	20	Bajo
Gestión y prevención de riesgos	47	Bajo	53	Mediano
Actividades de control	0	Bajo	100	Alto
Información y comunicación	57	Mediano	43	Bajo
Supervisión y monitoreo	60	Mediano	40	Bajo

En la evaluación realizada del ambiente de control del Centro de Especialidades de Letamendi se pudo observar que las normas éticas, son aplicadas correctamente; no obstante, la entrevista otorgó un nivel de confianza alto del 80%, debido a que el personal de la institución cumple con: (a) métodos para evaluar el desempeño personal de los trabajadores, (b) el departamento de Recursos Humanos cuenta con procedimientos para la selección, rotación, capacitación y evaluación del personal, (c) la organización cuenta con mecanismos que permiten promulgar a empleados los estándares éticos.

En el segundo componente de gestión y prevención de riesgos da como resultado un nivel de confianza bajo del 47% y un riesgo mediano del 53% debido a que: (a) no emite facturas por todos los servicios que adquiere con los proveedores; (b) la institución tiene retrasos con las facturas emitidas al SRI para la

devolución del pago al IVA; (c) desactualización con el formato de los estados financieros.

El tercer componente se refiere a las actividades de control de la organización, en base a los datos obtenidos de la entrevista se determinó que existe un riesgo inherente alto del 100%, debido a las siguientes circunstancias: (a) no existen inspecciones mecanizadas que ayuden al adecuado funcionamiento del departamento financiero de la entidad, (b) no se realizan controles en el departamento financiero, (c) no llevan un adecuado orden en los procedimientos contables, (d) no cuentan con un sistema de seguridad que garantice la información financiera.

En el cuarto componente respecto a la información y comunicación se observó que existe un nivel de confianza mediano del 57% y un riesgo bajo del 43% debido a las deficiencias tales como: (a) no se educa al personal para implementar estrategias de comunicación, (b) no cuentan con una norma explícita en la gestión de información, (c) no existe un departamento encargado de denuncias, a disposición del personal. En el último componente de supervisión y monitoreo del COSO 2013, en base a los resultados de las entrevistas se pudo determinar que existe un nivel de confianza mediano del 60% y un riesgo bajo del 40%.

Análisis de Resultados

Componente de ambiente de control

Principio 1

De acuerdo a los resultados establecidos del Centro de Especialidades Letamendi, en la ciudad de Guayaquil, existieron inconvenientes respecto a que los funcionarios no envían anualmente reportes para sustentar las expectativas sobre ética en la organización; por tanto, esto genera una falta de medición en el

compromiso de integridad para ejecutar los valores éticos en la institución; tampoco cuentan con canales aptos para comunicar inquietudes y denuncias de conducta ética del personal.

Principio 2

Los resultados de la investigación indicaron que la Junta Directiva posee autosuficiencia administrativa con respecto a su administración, también que realizan evaluaciones de desempeño para la selección de sus directivos y supervisores para lo cual la organización se guía por medio de una tabla, la cual contiene los requisitos mínimos para acceder a un puesto.

Principio 3

Los directivos sí cumplen con las normas y reglamentos formales al control interno de la organización dentro de sus limitaciones; por tanto, la institución cuenta con una estructura organizacional aprobada por el Coordinador de Recursos Humanos. De acuerdo a lo analizado en este principio, no se cuenta con una reseña explícita de puestos de trabajo que sean examinados anualmente. A pesar de existir la evaluación de desempeño, este no es lo suficientemente específico para cada puesto laboral.

Principio 4

La presente investigación reflejó que el área de Recursos Humanos sí cumple con procedimientos de selección, rotación y evaluación del personal. También la institución evalúa las competencias en relación a las políticas establecidas a funcionarios y personal.

Principio 5

De acuerdo a las personas responsables de la institución sí miden el desempeño en los funcionarios con respecto a las actividades asignadas, también evalúan el

logro de metas por medio de parámetros. El centro de especialidades Letamendi cuenta con procesos formales de medición de desempeño y parámetros diseñados para vigilar el desenvolvimiento asociado. Sin embargo, esta evaluación carece de ser específica para cada puesto.

Componente de evaluación de gestión y prevención de riesgos

Principio 6

Los funcionarios no conocen los objetivos estratégicos del departamento financiero, por tanto no existe un método para reconocer los procesos básicos y cumplir con los objetivos del departamento contable, se comunica información al personal de acuerdo al cargo laboral de manera limitada.

Principio 7

Según los resultados de la encuesta se indicó que la institución no emite en todos los casos facturas a los proveedores al momento de realizar el pago y también existen problemas con el formato de estados financieros desactualizados.

Principio 8

Al momento de evaluar los riesgos de fraude en el Centro de Especialidades Letamendi según la encuesta sí existen devoluciones de IVA que se le paga al IESS por la adquisición de bienes y servicios en base a la actividad desarrollada, no existe el control interno al momento de realizar una compra, tampoco controles previos para el departamento de tesorería y no cuentan con capacitaciones sobre fraudes y denuncias.

Principio 9

Al momento de analizar e identificar los cambios que podrían afectar significativamente al control interno, se evidenció en la encuesta que no existen

técnicas para reconocer los riesgos de cada departamento al momento de examinar los campos económicos y ambiente físico en el que ejercen.

Componente de evaluación de actividades de control

Principio 10

La selección y desarrollo de actividades de control de la institución no cuenta con inspecciones mecanizadas, que se dirigen ayudar al desarrollo del departamento financiero, también se conoció que no cuentan con un sistema informático que garantice seguridad razonable de la información financiera, tampoco se realizan actividades de control de forma periódica por un funcionario independiente.

Principio 11

El Centro de Especialidades Letamendi no cuenta con controles tecnológicos al momento de una adquisición de tecnología de información que contribuyan al desarrollo de la entidad, es decir no existen técnicas específicas para la compra de tecnología.

Principio 12

El resultado de la investigación determinó que en la implementación de actividades en control de políticas y procedimientos no se lleva una adecuada documentación de las políticas y procedimientos del personal.

Componente de evaluación de información y comunicación

Principio 13

De acuerdo a la información relevante de calidad del control interno, sí existen técnicas para determinar los métodos de la información del personal y cuentan con una norma explícita en la gestión de información.

Principio 14

Según la comunicación de la institución, no se educa al personal para implementar estrategias de comunicación, es decir no se capacita al personal entorno a los procedimientos a realizar para un manejo óptimo de la comunicación de la institución.

Principio 15

La institución no identifica circunstancias que afectan a los objetivos de la organización y tampoco cuenta con un departamento para denuncias del personal.

Componente de evaluación de supervisión y monitoreo

Principio 16

Existen mecanismos de evaluaciones fundamentados en la retroalimentación para cada nivel jerárquico y la existencia de supervisión para evaluar cada ámbito, por tanto el departamento de Recursos Humanos cuenta con técnicas para evaluar al personal.

Principio 17

No existen métodos que evalúen la insuficiencia de control interno ni una notificación direccionada a los encargados de aprobar medidas correctivas, ejecutando un rastreo directo e indirecto de las medidas que se han encaminado de forma oportuna.

Análisis de Entrevista

Entrevista # 1

Puesto: Contador

¿Considera usted que cuentan con reglas claras para el desarrollo de sus actividades y le es practicado de manera periódica una evaluación de desempeño?

Al momento de responder esta entrevista no existen reglas claras para poder desarrollar las actividades a manera de una estructura como pasos a seguir, es decir lo que se realiza es de acuerdo a como se van dando las exigencias de mi puesto y no en base a un documento estructurado. Con respecto a las evaluaciones periódicas de desempeño el Centro de Especialidades Letamendi sí la realiza de manera periódica para medir el desenvolvimiento laboral, aunque estas son generales.

¿Conoce usted los objetivos del departamento al que pertenece? Por favor comente al respecto.

En relación a la pregunta planteada no tengo conocimiento de que existan objetivos estratégicos en torno al departamento que formo parte el cual es el financiero, por tanto no se tiene un camino a seguir y se realizan las actividades con el fin de cumplirlas mas no en función de un objetivo alcanzar en un determinado período.

¿Cree usted que el sistema informático con el que cuentan actualmente garantiza la seguridad razonable de la información financiera? Por favor dar su punto de vista.

El sistema informático con el que se cuenta actualmente desde mi punto de vista no aporta lo suficiente para dar seguridad razonable a la información financiera, debido a que se deben de realizar procesos extras para poder cuadrar las

cuentas contables lo que ocasiona pérdida de tiempo y esto conlleva a errores en los informes financieros entregados a la alta gerencia.

¿Se capacita al personal para una adecuada gestión en la comunicación en la institución? Por favor comente al respecto.

Con respecto a la pregunta en mención el Centro de Especialidades Letamendi no realiza ningún tipo de capacitación o inducción acerca del manejo óptimo de la información y comunicación que debe de realizarse en la institución a la cual pertenezco.

¿Considera que existen niveles de control para tomar medidas correctivas para evitar y detectar el cometimiento de fraude? Por favor comente al respecto.

Como lo expuse en la pregunta tres no hay un sistema actualizado que permita realizar filtros por controles; es decir no existen niveles de control para tomar medidas correctivas y de prevención para evitar el cometimiento de actos de fraude, lo cual debería ser la columna vertebral del control interno dentro de una organización, lo que hace vulnerable al sistema en un todo.

Entrevista # 2

Puesto: Tesorería

¿Considera usted que cuentan con reglas claras para el desarrollo de sus actividades y le es practicado de manera periódica una evaluación de desempeño?

En la actualidad la institución de la cual soy parte no consta de reglas claras para el desarrollo adecuado de las actividades, lo cual causa un problema ya que no tenemos competencias definidas por niveles de prioridad. En relación a la

evaluación de desempeño el Centro de Especialidades Letamendi sí lo realiza de manera anual.

¿Conoce usted los objetivos del departamento al que pertenece? Por favor comente al respecto.

Al desarrollar la presente entrevista no tengo conocimiento alguno acerca de los objetivos planteados por parte del departamento, lo que ocasiona no tener una meta definida; es decir, las actividades a realizar las hacemos de acuerdo a nuestro criterio ya que tomamos la decisión de calificar el nivel de importancia de las actividades de acuerdo a nuestra percepción.

¿Cree usted que el sistema informático con el que cuentan actualmente garantiza la seguridad razonable de la información financiera? Por favor dar su punto de vista.

El sistema financiero con el que contamos actualmente está desactualizado ya que en la actualidad hay software en el mercado que cuentan con procesos automáticos, mientras que con el que trabajamos los procesos se realizan de forma manual lo que quita eficiencia en el día a día de labores, por ejemplo la información procesada no se registra por módulos independientes sino de manera general y los datos ingresados no se consolidan de manera automática.

¿Se capacita al personal para una adecuada gestión en la comunicación en la institución comente? Por favor comente al respecto.

El Centro de Especialidades Letamendi con respecto al departamento financiero no realiza capacitación alguna direccionada al correcto manejo de la información y comunicación de la institución, el manejo del mismo se lo realiza de acuerdo a la percepción del colaborador en relación a su competencia.

¿Considera que existen niveles de control para tomar medidas correctivas para evitar y detectar el cometimiento de fraude? Por favor comente al respecto.

En la institución no se cuenta con niveles de control para prevenir y corregir cometimientos de ilícitos. Esto va relacionado con la ausencia de sistemas informáticos actuales, generando inconsistencias y manipulación de información.

Entrevista # 3

Puesto: Responsabilidad Patronal.

¿Considera usted que cuentan con reglas claras para el desarrollo de sus actividades y le es practicado de manera periódica una evaluación de desempeño?

No contamos con un manual de funciones el cual determine las funciones a realizar de manera específica de acuerdo a la competencia del puesto, por tanto las actividades se las realiza a criterio personal en relación a las responsabilidades del puesto. En relación a la evaluación de desempeño sí se las realiza.

¿Conoce usted los objetivos del departamento al que pertenece? Por favor comente al respecto.

No tengo conocimiento de la existencia de objetivo estratégico alguno dentro del departamento financiero, por lo que a las actividades le damos la prioridad del caso de acuerdo a nuestro criterio. Lo lamentable de no contar con un horizonte a donde queremos llegar es que no trabajamos en función de una meta a alcanzar.

¿Cree usted que el sistema informático con el que cuentan actualmente garantiza la seguridad razonable de la información financiera? Por favor dar su punto de vista.

El sistema con el que contamos es muy deficiente debido a que los procesos

que se realizan en él se los debe de realizar de forma manual lo que quita eficiencia en el trabajo, además la información se ingresa de forma general y no por módulos como se lo realiza en los sistemas de la actualidad.

¿Se capacita al personal para una adecuada gestión en la comunicación en la institución? Por favor comente al respecto.

El manejo de la información y comunicación dentro de la institución se la maneja de acuerdo al criterio del colaborador, ya que el Centro de Especialidades Letamendi no realiza ningún tipo de capacitación para dar a conocer al empleado las mejores prácticas entorno a la comunicación de lo expuesto.

¿Considera que Existen niveles de controles para tomar medidas correctivas para evitar y detectar el cometimiento de fraude? Por favor comente al respecto.

El punto de control interno viene junto con el tener un sistema adecuado que permita realizar los niveles de control para por medio de este evitar y corregir el cometimiento de fraude; por tanto la institución no cuenta con niveles de control para una adecuada supervisión.

Interpretación de Resultados de las Entrevistas

La institución no cuenta con reglas definidas para cada puesto específico de trabajo, las reglas y procedimientos se consideran generales, por lo que los empleados actúan en base a su experiencia y a las circunstancias. Se evidenció que existen evaluaciones de desempeño de manera anual, pero que no abarcan temas particulares de cada puesto laboral.

Se evidenció que no existen objetivos estratégicos definidos, por lo que los empleados no tienen claro el camino a seguir en su departamento. El sistema informático que maneja los procesos contables tiene ciertas deficiencias de

seguridad, además de que se deben realizar procedimientos adicionales para cuadrar las cuentas. Desde el punto de vista de la comunicación interna del personal, no existen programas de capacitación que ayuden a mejorar la comunicación organizacional. Existen posibilidades de fraude debido al deficiente control actual que va concatenado a la rigurosidad del sistema informático que ayude a mitigarlas.

Dentro del capítulo tres se pudo plantear el marco metodológico y proceder a la recopilación de resultados. En la evaluación del control interno de la institución se logró identificar un nivel de confianza general del 58% considerándose en un nivel mediano, lo cual refleja que se deben proponer correctivos para que la información contable tenga una seguridad razonable, por esta razón, a continuación se presenta la propuesta de este trabajo.

Capítulo V. Propuesta

El Departamento Financiero es el encargado de analizar, controlar y administrar los recursos que percibe el Centro de Especialidades de Letamendi, buscando un cumplimiento efectivo y oportuno en las obligaciones adquiridas por el IESS y de esta manera medir el rendimiento de la gestión financiera, para el cumplimiento de metas y objetivos. Es por esta razón que se hace necesario elaborar un sistema de procesos y procedimientos, que incluya el área de contabilidad y tesorería, ya que son estas áreas las que recogen e integran el funcionamiento monetario de la empresa. Se plantea llevar a cabo una auditoría financiera en los procesos de evaluación y control de la empresa.

Título de la Propuesta

Elaboración de un Sistema de Control Interno para el departamento financiero del Centro de Especialidades Letamendi.

Justificación de la Propuesta

El presente proyecto tiene como finalidad elaborar un SCI para el Centro de Especialidades Letamendi, ubicado en la ciudad de Guayaquil; el cual se desarrollará mediante estrategias planteadas para que el instituto sea más eficiente en las actividades laborales, disminuya costos, implemente formatos de estados financieros actualizados, evite multas al patrono, ejerza controles en la retención de pagos y cumpla con las normas establecidas por el IESS. Este SCI tiene como objetivo ayudar a disminuir el riesgo en las operaciones y sea disuasivo con el fraude, comprometiendo al instituto, desde la Alta Gerencia a un ambiente de integralidad y ética. El departamento financiero es el responsable de la administración de los recursos financieros del centro de salud.

Objetivos de la Propuesta

Elaborar un SCI para el departamento financiero del Centro de Especialidades de Letamendi.

Objetivos Específicos de la Propuesta

Implementar un SCI en base a las deficiencias encontradas según los 17 principios del COSO 2013.

Contenido de la Propuesta

Taller grupal con el personal

El personal financiero del Centro de Especialidades de Letamendi deberá cumplir y promover los valores establecidos en el código de ética elaborado por IEES, midiendo la conducta de la organización y profesional de sus miembros. Se implementará un taller grupal con respecto a los valores éticos de la organización, el cual se realizará con el objetivo de reconocer la percepción de los miembros sobre la ética en la organización.

Participa todo el personal del departamento financiero, se realizará semestralmente, los grupos serán de cuatro personas, el encargado será el departamento de Recursos Humanos. El personal financiero tendrá presente los valores de la institución.

Desarrollo del taller

- Se solicita a los participantes nombrar de manera libre, los valores éticos actuales de la institución.
- Se escogen los valores éticos nombrados por cada integrante del grupo, se aplica una escala ascendente del uno al cinco, donde uno es de mayor importancia y cinco de menor importancia.
- Se escribe en el papel los valores escogidos.

- El grupo escoge de forma grupal un valor que los represente.
- Se lleva a cabo una exposición grupal, definiendo como aplican el valor en sus actividades laborales.
- Se escuchan las opiniones y recomendaciones por parte de los participantes del taller.
- El encargado aprueba la lista de valores éticos y sus significados.
- Es firmado por el Coordinador de Recursos Humanos.
- Se diseña el afiche para el departamento financiero.
- Se coloca en un lugar visible del departamento.

La finalidad del taller es que el valor escogido por los trabajadores sea fomentado el día a día en las actividades laborales. El valor ético escogido por cada grupo se diseñará y se pegará un afiche en un lugar visible de la institución. El encargado de la elaboración del afiche será el departamento de Recursos Humanos.

También se llevará a cabo un reporte ético semestral, en el cual se podrá registrar el valor ético escogido por el grupo financiero, que debe llevar un orden y constancia de que se realizó la actividad. La fecha escogida del taller será la primera semana de cada mes, con una duración de 45 minutos. A continuación se mostrará el afiche que se realizará en los meses que se realice la actividad.



Figura 1. Afiche de valores éticos



Figura 2. Afiche de valores éticos



El formulario 'Reporte Ético' está diseñado con un fondo blanco y un borde gris oscuro. En la parte superior, el título 'REPORTE ÉTICO' aparece en letras rojas y mayúsculas. Debajo del título, hay tres campos de entrada de texto: 'Fecha' y 'Departamento' están en una fila, y 'Nombre del encargado' está en una línea separada. El formulario está dividido en tres secciones principales por bloques rectangulares de color verde claro con un título rojo en cada uno: 'OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD', 'VALOR ÉTICO ESCOGIDO' y 'OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES'. En la parte inferior del formulario, hay un campo de texto etiquetado como 'Aprobado por:'.

Figura 3. Reporte de los valores éticos.

Actividades de socialización del código de ética y valores

El objetivo de dichas actividades es promover, implementar y fomentar principios éticos, valores, responsabilidades y actividades que contribuyan al personal del Centro de Especialidades Letamendí a conseguir eficiencia en la gestión laboral.

Se diseñará un fondo de pantalla en cada computadora de la institución, donde se podrá visualizar la misión y visión de la empresa. Con el objetivo que puedan visualizar en el día a día, hacia dónde va la organización y como se plantea a largo plazo.



Figura 4. Fondo de pantalla del Centro Especialidades de Letamendi

Se propone desarrollar una reunión mensual sobre el código de ética del centro y las consecuencias de no haberlas cumplido en el personal. El responsable de la actividad es el departamento de Recursos Humanos.

Se sugiere pegar un banner en el departamento financiero con los valores organizacionales y el código de ética. Esto con el objetivo que se puedan transmitir los valores organizacionales, el empleado pueda visualizarlos y recordarlos, con el fin de ponerlos en práctica. El tamaño del banner será de 80x200 cm con un costo de \$55 el mismo que será puesto el mes de enero del 2019.



Figura 5. Afiche de los valores



Figura 6. Afiche de Código de Ética

Encuestas de ética en el personal

Se implementará una encuesta trimestralmente para el departamento financiero del Centro de Especialidades Letamendi, con el objetivo de conocer la percepción de los colaboradores de la institución, respecto a la ética del centro de salud. Se evaluará de acuerdo a la siguiente puntuación.

- 20 puntos o más, los colaboradores perciben que la institución en la que ejercen sus actividades laborales es ética. Se sugiere fortalecer los puntos en los que no hubo un buen puntaje según la encuesta.
- 11 a 19 puntos, la organización está en el camino correcto, se preocupan por la ética, pero tiene aspectos para mejorar.
- 10 puntos o menos, la institución no está cumpliendo con la importancia de la ética de la organización, convirtiéndose en un camino de riesgo.

Políticas de la evaluación de la ética del personal financiero.

- La encuesta debe ser entregada al funcionario de manera personalizada.
- La persona que entregue la encuesta deber tener en claro lo importante que es tener la opinión del empleado para el Centro de Especialidades, con el fin de conocer que hay que mejorar en el departamento financiero.
- El encargado de ejecutar esta actividad será el departamento de Recursos Humanos.
- Se realizarán las encuestas de manera trimestral sobre el código de ética en el personal.
- La encuesta se realizará al personal del departamento financiero.
- La encuesta está conformada de 27 preguntas sobre la ética aplicada en los funcionarios del departamento financiero del Centro de Salud Letamendi.
- Se desarrollará en un horario de 09h30 am hasta las 09h45 am.

- En el departamento habrá un buzón de recomendaciones y sugerencias para comentar algún problema, inquietud o recomendación.
- La información será administrada de forma confidencial y anónima.
- Es obligación que todos los empleados del departamento financiero respondan las preguntas planteadas en la encuesta.
- La respuesta escogida por el funcionario será marcada con una X.
- Los resultados de las encuestas se analizarán con los indicadores del control interno y se visualizarán las deficiencias para aplicar correctivos en caso de ser necesario.
- Actuar conforme a los resultados de las encuestas del código de ética y valores organizacionales.
- Las encuestas deberán ser selladas por el departamento de Recursos Humanos y firmadas por el Coordinador Financiero.

Estas encuestas se realizarán de manera trimestral en hojas con tamaño A6, las cuales serán impresas con la impresora de la entidad, por lo que no se incurrirá en gastos de fotocopiado.

ENCUESTAS

PERSONAL LABORAL ÉTICA EN EL PERSONAL

Valores y transparencia de la institución. Marque con una X su respuesta.



	1	2	3	4
1. ¿La institución cuenta con un código de ética?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Existen planes o programas para fomentar la ética en esta institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Usted como empleado aplica el código de ética de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Los jefes cumplen con la ética? Es decir ¿predican con el ejemplo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Aunque no estén escritos, los ejecutivos de la institución practican valores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Se pagan todas las prestaciones laborales que contempla la ley?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Los ejecutivos de la institución practican los valores éticos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Esta institución cumple con los convenios de pago a proveedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Los proveedores de esta institución reciben un trato amable y acorde a su dignidad de parte de todos los colaboradores de la organización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Esta institución paga puntualmente los impuestos que le corresponden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Esta institución recibe facturas autorizadas por todos los servicios que adquiere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ¿Esta institución paga puntualmente a sus colaboradores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ¿Existe buena comunicación entre los directivos y los colaboradores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ¿Hay una persona específica a quien puedo dirigir mis sugerencias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4
15. ¿Existen programas de capacitación de fraudes para los colaboradores ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. ¿Existe un clima favorable a la diversidad cultural de los colaboradores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ¿Existen mecanismos para denunciar acciones de la institución en contra de la ética?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ¿Se protege a quienes denuncian actos en contra de la ética?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. ¿Existen planes de acción en caso de emergencias dentro de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. ¿La institución atiende los reclamos de los trabajadores internos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. ¿Los ejecutivos de la institución practican valores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. ¿Esta institución realiza procesos dentro de la legalidad ecuatoriana?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. ¿Se realizan procesos de pagos sin previa viabilidad de la parte central?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. ¿Se han detectado problemas en identificar la deficiente recuperación del Impuesto al Valor Agregado (IVA)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. ¿Existen problemas con el formato de los estados financieros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. ¿Existen devoluciones o multas que se cobran al patrono por no estar al día en las obligaciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. ¿Existen controles previos para el departamento de tesorería?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BUZÓN DE SUGERENCIAS

ESCALA

- 1: Siempre
- 2: Mayoría de veces
- 3: Pocas veces
- 4: Nunca



Figura 7. Modelo de encuesta de ética al personal

Flujograma para el control en la retención de pagos en tesorería

Se realizará un control interno en el departamento de tesorería; por lo que es el encargado de administrar y regular el flujo de fondos de la organización. Este

control tiene el objetivo de fijar normas que organicen el procedimiento en la retención de pagos a los proveedores en el área de tesorería. Debido a esto se estructurarán de modo apropiado las actividades a asignar, responsabilidades a los funcionarios de la institución y medidas de control, disminuyendo el riesgo de falta de liquidez del Centro de Especialidades de Letamendi.

Se aplicará una solución digital para las facturas de los proveedores, mediante la automatización del proceso de facturas a los mismos, de forma electrónica donde se podrán introducir las facturas a proveedores, verificarlas y aprobarlas sin intervención manual, reduciendo costo y tiempo.

Políticas del departamento de Tesorería.

- Ofrecer información del nivel de liquidez del centro con un informe diario.
- Ejecutar los registros adecuadamente de todos los ingresos y egresos para brindar información real.
- No hay pagos en efectivo.
- Las facturas deberán de contar con nombre completo o razón social de quien adquiere el producto o servicio, junto con el detalle del IVA pagado.
- Los pagos se realizarán los viernes por medio de transferencia o cheque.
- La programación de pagos a proveedores estará a cargo el tesorero, bajo la revisión y firma del Coordinador Financiero y Director Administrativo.
- La cancelación de las facturas a los proveedores se hará con la presentación de la factura.
- Las facturas se pagarán el día viernes siguiente al cumplimiento de los 30 días de la fecha de recepción, en el horario de 09:30 am a 14:00 pm.
- Los pagos a proveedores serán informados cuando sean realizados por medio de correo electrónico al proveedor.

- Se recibirán todas aquellas facturas debidamente autorizadas por el Director Administrativo y Coordinador Financiero.
- Se emitirán cheques o transferencias según sea el caso.
- Se realizará una copia por cada cheque y transferencia realizada y se archivará en una carpeta dirigida al pago de proveedores.
- Se organizará por día que vayan llegando las facturas y llevarán un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva interno de las facturas.
- El plazo máximo para entregar facturas de proveedores a contabilidad es el día cinco del mes siguiente que se haya recibido el servicio o material.

Descripción del flujograma en las actividades de retención de pagos a los proveedores

En el proceso de la aceptación de las facturas a los proveedores, el responsable encargado será el auxiliar de cuentas por pagar. Como segundo paso se registran las facturas en el departamento financiero. En el tercer paso se revisará en las facturas todos los aspectos legales necesarios para garantizar su validez. En caso de cumplir los parámetros se registran las facturas y de no cumplirlo se regresa al inicio del proceso. El auxiliar contable es el encargado de desarrollar el respectivo registro que pertenece a la provisión para el pago, se deberá revisar y archivar las facturas, para posteriormente ser entregada a tesorería, para con esto dar cumplimiento al proceso de pago a proveedores. Finalmente se realizará un informe semanal de los pagos a gerencia.

Este control se ejecutará a partir de la primera semana del mes de enero del 2019.

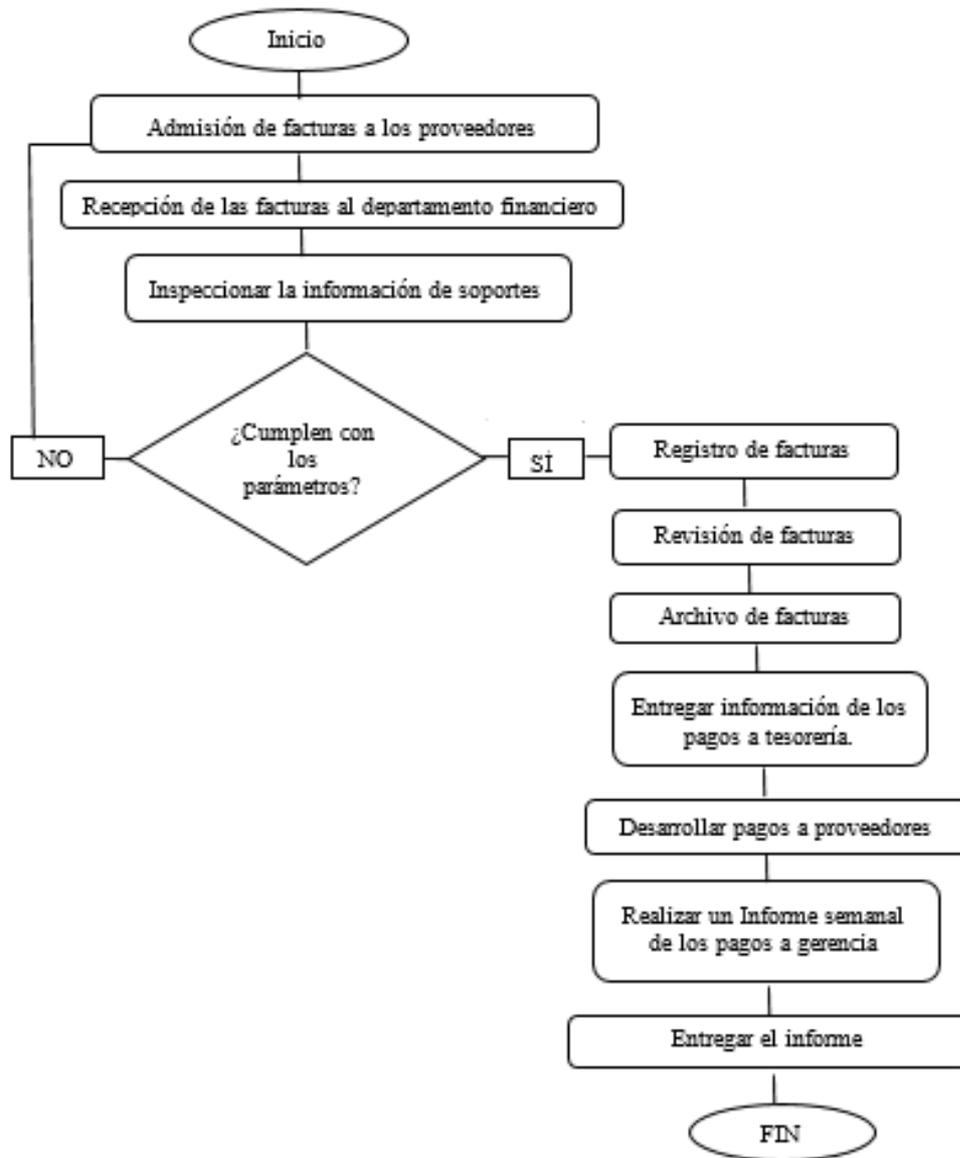


Figura 8. Flujograma del pago a proveedores

Archivar facturas del SRI

Un problema identificado es la deficiente recuperación del Impuesto al Valor Agregado (IVA), esta responsabilidad recae sobre la parte contable del Departamento Financiero quien gestiona los formularios, para que el Servicio de Rentas Internas (SRI) le devuelva el IVA que se paga.

Se implementará un lugar exclusivo para archivar las facturas del SRI, con el objetivo de llevar un control en la gestión, de forma controlada y evitar la pérdida

de documentos de las declaraciones y formularios, con el objetivo de que el SRI devuelva el IVA que se paga. Los documentos estarán seguros en archivadores contables, se dividirán por cada mes del año, para una correcta organización y control de los documentos relacionados con los impuestos, se guardarán en grupos, por ejemplo: (a) IVA 1 Trimestre del Año, corresponde a los meses de Enero, Febrero y Marzo (b) 2 Trimestre del Año, son Abril, Mayo y Junio; (c) 3 Trimestre del Año, Julio, Agosto y Septiembre; (d) 4 Trimestre del Año, Octubre, Noviembre y Diciembre; por lo tanto, al desarrollarlo de esta manera se logrará mantener un control, fácil localización y un mejor manejo al retirar la documentación con los cierres del resumen económico. También se llevará a cabo un consolidado por mes en Excel a medida que se archiven se irá registrando en el siguiente cuadro.

Tabla 21
Formato del reporte de las facturas del SRI

Secuencia del documento	Número del documento	Tipo de documento	Entidad emisora	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Cantidad	Monto	Número de ítem

Políticas del personal.

- El encargado de esta actividad es el contador porque es el que lleva el registro contable mes a mes del estado económico de la institución.
- El personal tendrá que registrar diariamente la emisión de las facturas en el sistema.
- Se deberá elaborar un consolidado por trimestre.
- Comunicar en las reuniones el control que se está llevando en las facturas,

declaraciones y formatos.

- Comprobar el registro y en caso de originarse una firma no autorizada el reporte de cancelación de facturas devolverá la documentación.
- Los reportes deberán estar autorizados por la coordinación de finanzas y la tesorería como responsable.
- El tesorero es responsable de comunicar sobre cualquier duda e interpretación de la normatividad establecida en la presente elaboración.
- El departamento financiero será responsable de revisar mensualmente el consolidado de facturas, y en caso de que se requiera una modificación deberá ser solicitada a la Dirección Administrativa.
- El registro de soporte de la facturación, deberá estar validada con nombre y firma del personal encargado.
- Tesorería tendrá la responsabilidad de verificar el orden de los formatos en los archivadores, para la gestión de las declaraciones para el SRI que le devuelvan el IVA que se paga.

Este control se implementará a partir de enero del 2019.

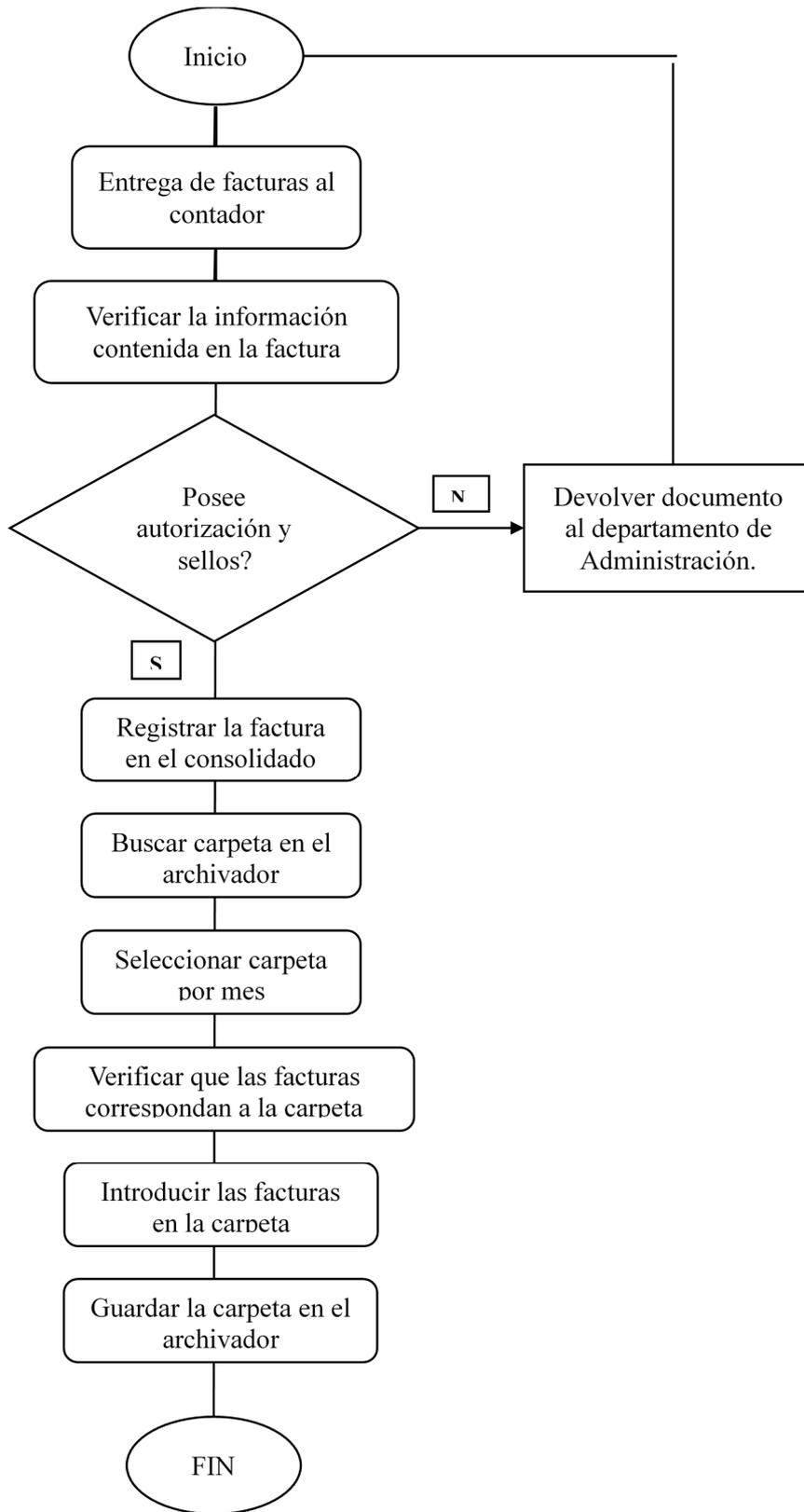


Figura 9. Flujograma de archivo de facturas al SRI

Control de la responsabilidad patronal

En el Centro de Especialidades Letamendi existe un inconveniente con el atraso por obligaciones financieras con respecto a los pagos vencidos de las planillas del IESS, sin embargo, la falta de un control adecuado e informes causa la acumulación de nuevos atrasos.

El objetivo de esta nueva propuesta es verificar, identificar, regularizar, declarar los atrasos y realizar controles de gastos para evitar la demora en el pago de multas que se cobra al patrono por el atraso. Se adoptará una cultura en la organización que será prevenir y controlar los atrasos de pagos; sin embargo, se evitará a través de reforzar las regulaciones en las condiciones de pago y cumplir con las sanciones por incumplimiento.

Elaboración de un manual

La responsabilidad inicial de presentar la documentación necesaria, recae en el departamento financiero. Solo se aceptará originales, no fotocopias, para evitar reclamaciones fraudulentas. Por lo tanto, para evitar este inconveniente se ejecutará un riguroso control, manual centralizado para evitar la acumulación de nuevos atrasos. La principal función de esta estrategia es que se relaciona con el control interno de la organización; por lo cual, se elaborará un presupuesto anual para facilitar la utilización adecuada de los recursos, proporcionar eficiencia en las operaciones y ayudar a lograr una buena planeación estratégica en el centro, con el objetivo de controlar el estado monetario del centro. Por lo tanto, se deberá examinar que los costos estén debidamente relacionados con el análisis del comportamiento histórico de cada categoría de gasto, enfocado en las partidas con tendencia a la morosidad, como las planillas de pagos vencidos del IESS. Esta

estrategia se realizará a partir de la primera semana de febrero del 2019 ya que se evaluará la información del mes anterior del año en mención.

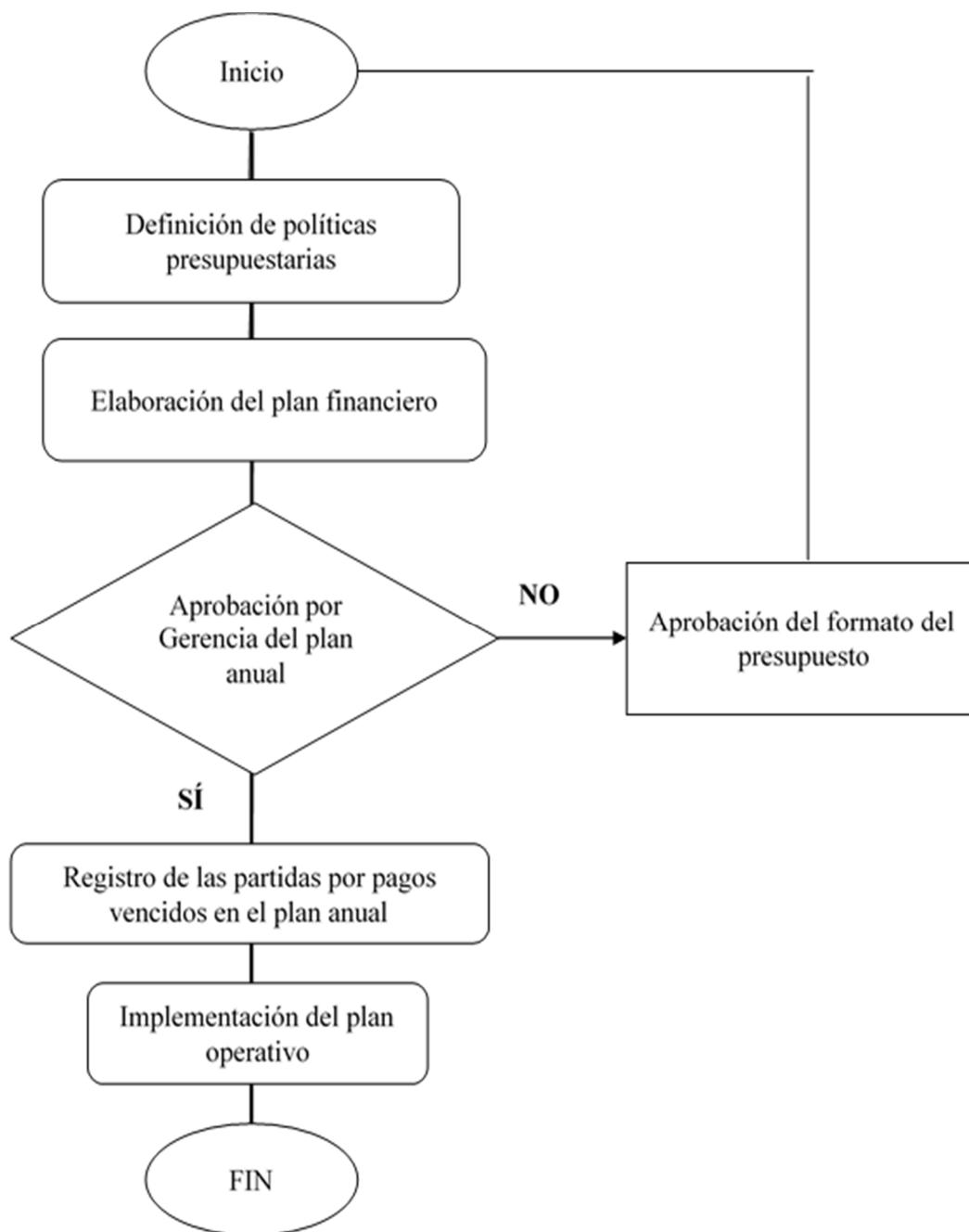


Figura 10. Flujograma de Responsabilidad patronal

Calendario público

La regularización de atrasos debería ceñirse a través de un calendario público y los criterios sobre prioridades deberían anunciarse y seguirse de manera

transparente. Se implementará un calendario en el departamento financiero por mes para visualizar los pagos con respecto a la responsabilidad patronal, para evitar atrasos por no estar al día en las obligaciones. Se ubicará en un lugar visible del departamento financiero, indicando la fecha que se debe realizar dicho pago.



Figura 11. Calendario público

Software financiero

Se contará con un programa financiero que registre o identifique los retrasos de pagos de planillas del IESS, por medio de algoritmo, para evitar la demora en pago de multas que se cobra al patrono por no estar al día en sus obligaciones. Por lo tanto, el software ayudará a llevar un riguroso seguimiento, aplicar las herramientas de gestión financiera necesarias para detectar día a día inconvenientes financieros en el momento que ocurren para llevar un control riguroso.

Los principales beneficios que otorga un software financiero a las empresas son: (a) registro sencillo de la información y realización de cálculos automáticamente, (b) reduce errores, (c) información concreta sobre el estado de las finanzas del centro, (d) minimiza el gasto económico, (e) favorece a la toma de decisiones. Se procederá a la adquisición de una actualización informática para

poder implementar esta mejora. El departamento de sistemas será el encargado de desarrollarla.

Boletín diario de tesorería

Uno de los varios problemas es que no existe un control en el área de tesorería del Centro de Salud Letamendi, por eso se implementará un proceso de boletín de tesorería para llevar un control. Con el objetivo de ver los movimientos diarios de ingresos, egresos y transacciones realizadas por el tesorero con los respectivos soportes.

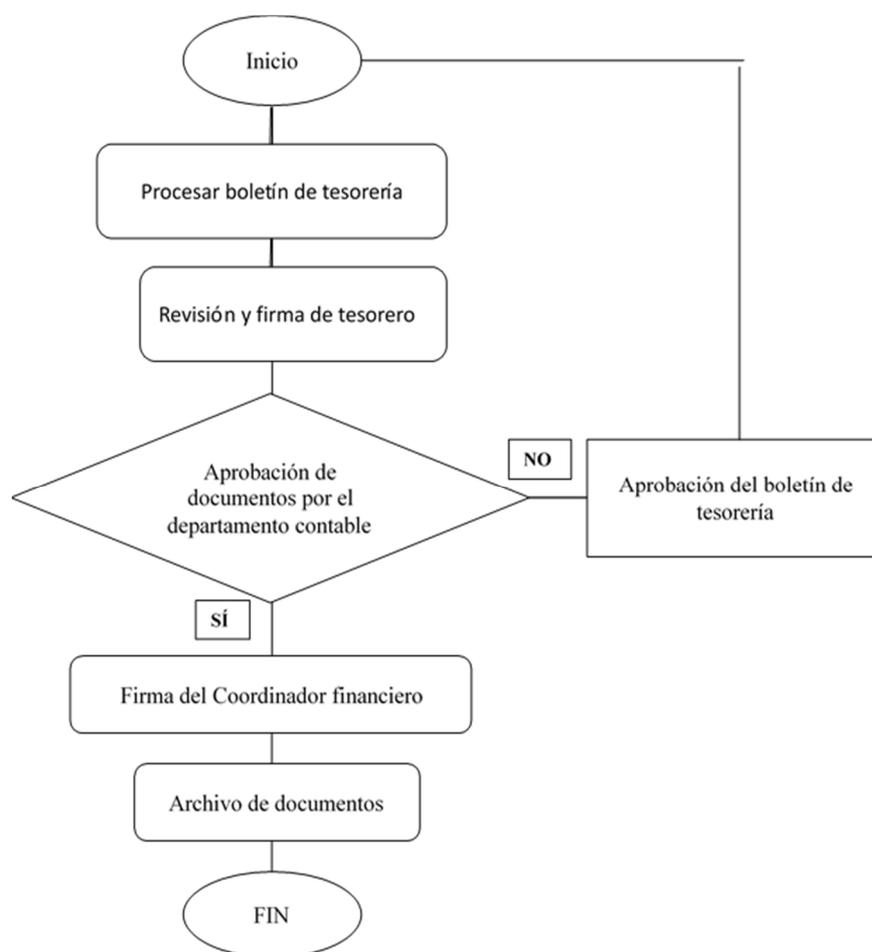


Figura 12. Boletín diario de Tesorería

Con respecto al flujograma, el proceso inicia con el reporte diario de un boletín de tesorería en original y copia; sin embargo, se archivan soportes del día en tesorería y pasa a revisión con la firma del tesorero, el cual lo revisa y lo firma para

pasar a contabilidad para su revisión. Se verifica el boletín, si hay correcciones se informa a tesorería y regresa a inicio, si se aprueba pasa al coordinador financiero para ser firmado y finalmente se archiva el documento.

Políticas del boletín de tesorería

- El encargado será el funcionario asignado del Grupo de Tesorería.
- En el momento de organizar el boletín se debe realizar de la siguiente manera:
(a) boletín diario de Tesorería; (b) órdenes de pago de ingresos; (c) órdenes de pago presupuestales (ingresos); (d) órdenes de pago presupuestales (pagos beneficiario final); (e) relación pagos electrónicos; (f) relación notas crédito; (g) relación órdenes de transferencia; (h) relación cheques anulados.
- Cada boletín estará organizado por un separador por fecha y concepto.
- El procedimiento de cierre, se realiza en los tres días hábiles del boletín que se está armando.
- Al finalizar el boletín se procede a foliar, numerar y marcar la carpeta.
- Se guarda en mis documentos, en la carpeta de registro, en el formato de inventario de archivo y se procede al coordinador del grupo de contabilidad, que los boletines se encuentran cerrados a la fecha y a disposición para ser consultados.
- Se ubican los archivos destinados para las mismas y mantenerlos en perfectas condiciones.
- Finalmente se realiza un cuadro que indica quien lo elaboró, revisó y aprobó, por lo que, se contará con la firma, el cargo y la fecha de cada integrante del boletín.

Esta estrategia se desarrollará en el mes de enero del 2019.

Sistema de detección de fraude

El objetivo principal es generar indicadores que alerten la existencia de fraudes en la institución, obtener pruebas válidas y utilizar métodos automáticos que ayuden a su identificación y asignar partidas para lograr una mejora continua, se realizará de forma aleatoria o no programada.

Se utilizará una actualización de software que permita detectar operaciones inusuales con una seguridad operativa, brindando una ágil flexibilidad de su módulo de parámetros, enviando alertas de forma simultánea con respecto a métodos operativos. También debe contar con un auditor automático, que controla los eventos pendientes no cumplidos por los responsables que permite enviar e-Mail, notas por carta o fax a clientes o responsables brindando la posibilidad de reunir los procedimientos operativos para cada una de las acciones generadas dentro de los circuitos de alertas.

Tipos de alertas

- Operaciones con cheques (Cheques a pagar).
- Operaciones con cuentas (Cambios de Datos).
- Operaciones de transferencias (Transferencias electrónicas de fondos).

Se empezará con esta estrategia en abril de 2019, con el Departamento de Sistemas a cargo.

Políticas sobre prevención de fraudes

- El encargado de esta actividad es el Coordinador Financiero.
- Las firmas de responsabilidad son un elemento clave para disuadir a realizar este tipo de fraudes.
- Cuando un empleado cometa algún tipo de fraude o trate de sacar provecho de activos de la empresa, será inmediatamente retirado del centro.

Mapas de riesgos.

- Determinar los riesgos del departamento financiero, para prevenir algún tipo de fraude.
- Distinguir las causas y efectos de cada riesgo de fraude.
- Decidir una solución para cada riesgo identificado.
- Incorporar los riesgos, explicando detalladamente los efectos, causas y soluciones al sistema informático de la empresa.

Estas políticas se ejecutarán desde enero de 2019.

Capacitaciones para evitar fraudes

Este programa brindará a los participantes la posibilidad de desarrollar habilidades de prevención, detección, e investigación del fraude corporativo a través de orientación que serán aplicados y ampliados en la organización. Se dirigirá al departamento financiero; sin embargo, el desarrollo del programa se enfoca en incorporar elementos que promuevan una conducta activa ante el aprendizaje, logrando la selección de la información importante, generando una mayor independencia laboral debido a su formación, lo que luego se reflejará en su desempeño profesional. A continuación, se visualiza el pensum de la capacitación.

Políticas de la capacitación

- Entender el concepto de fraude en el marco del delito financiero.
- Estudiar los componentes del fraude y la posterior toma de decisiones para administrarlo, detectarlo e procesarlo.
- El encargado de organizar dicha actividad será el Coordinador de Recursos Humanos.
- El personal que asistirá son los integrantes del departamento financiero.
- Aplicar las herramientas básicas para la detección de fraudes.

- Luego de la capacitación se tomará una prueba de conocimientos adquiridos.
- La prueba contendrá además preguntas sobre capacitaciones anteriores.
- La nota de la evaluación será sobre 50, y será un indicador de rendimiento.

Esta estrategia se implementará en el mes de febrero del 2019 y no tendrá costo al ser autogestionado.



Figura 13. Pensum de capacitación
Cronograma de propuestas

Tabla 22

Cronograma de propuestas

Propuesta a realizar	Mes de inicio (2019)	Costo
Taller grupal en el personal	Enero – semestral durante el año	Autogestión
Actividades socialización código de ética	Enero	\$55 (banner)
Encuestas ética de personal	Enero – trimestral	Autogestión
Proceso de control de retención de pagos tesorería	Enero – semanal durante el año	Autogestión
Archivar facturas del SRI	Enero – diario durante el año	Autogestión
Control de responsabilidad patronal	Febrero – mensual durante el año	Autogestión
Boletín diario de tesorería	Enero – diario durante el año	Autogestión
Sistema de detección de fraude	Abril	Autogestión
Políticas sobre prevención de fraudes	Enero	Autogestión
Capacitaciones para evitar fraudes	Febrero	Autogestión

En el presente capítulo se procedió a realizar un conjunto de propuestas para mejorar el entorno de control en el Centro de Especialidades Letamendi en base al Coso 2013 en los cuales se incluyeron talleres grupales, actividades de comunicación y socialización entre los empleados, encuestas a la ética de la organización, flujogramas en el proceso del control de retenciones de pagos a proveedores, facturas del SRI. También fue necesario implementar un boletín diario para el control del responsable en tesorería, un Sistema de detección de fraudes y capacitar al personal.

Conclusiones

En el presente proyecto del Centro de Especialidades de Letamendi se encontraron ciertas falencias en el departamento financiero, por lo que resulta necesario aplicar un modelo de control interno, basado en el método COSO 2013 para el mejoramiento de los procesos contables y para lograr una seguridad razonable en la información contable y financiera de la institución. El control interno es un sistema de calidad que garantiza la presentación de informes financieros y es un punto de apoyo para la gestión empresarial, porque involucra desde la alta gerencia hasta el último empleado de la organización, con el objetivo de otorgar seguridad razonable, confiabilidad de información financiera y detectar fraudes.

La metodología utilizada es el COSO 2013 que se divide en cinco componentes el primero es el ambiente de control encargado de demostrar la integridad en los valores éticos y establecer estructuras, líneas de información, autoridades y responsabilidades. El segundo componente es la gestión y prevención de riesgos, se basa en especificar los objetivos apropiados para la institución, identificar riesgos y evaluar los riesgos de fraude. El tercer componente es la actividad de control que se fundamenta en desarrollar actividades de control que mitiguen los riesgos e implementar actividades de control mediante políticas y procedimientos. El cuarto componente es la información y comunicación, se fundamenta en utilizar información relevante de calidad para apoyar la función de control interno y comunicar dentro de la organización la información de control interno. Finalmente, el quinto componente es la supervisión y monitoreo de las evaluaciones continuas o periódicas de los controles internos.

Se logró concluir que el Centro de Especialidades Letamendi posee como fortaleza una adecuada estructura organizacional en su departamento financiero, logrando cumplir el control centralizado que posee la institución; sin embargo a pesar de la existencia de procedimientos estandarizados, aún persisten deficiencias en el control generando fuentes de fraude. Entre las oportunidades, se encuentra la predisposición del Estado a invertir en busca de la mejora del servicio y de los procesos internos de la institución, lo cual se evidenció en el último informe de rendición de cuentas publicado. Entre las debilidades se identificó la ausencia de controles adicionales a los de la dirección centralizada, lo que deja vacíos dentro de los procesos contables que pueden provocar fraude. Entre las amenazas están la desactualización de los estados financieros para la toma de decisiones, reclamos por la deficiente gestión de la responsabilidad patronal, retención intencional de pagos a proveedores y el incumplimiento de objetivos presupuestarios.

Se utilizó un enfoque mixto, al incorporar un sondeo de tipo cualitativo, a través de las entrevistas al personal de Contaduría, Tesorería y Responsabilidad Patronal del Centro de Especialidades de Letamendi y un estudio cuantitativo por medio de las entrevistas con preguntas cerradas realizadas al Coordinador Financiero, Coordinador de Recursos Humanos y al Director Administrativo. La investigación fue de campo y transversal; sin embargo, tuvo un alcance descriptivo sobre la situación de riesgos y fraudes de la institución, que se llevó a cabo por medio de una entrevista al Coordinador Financiero. Se identificó que los niveles de riesgo para ambiente de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo fueron bajos, el componente de gestión y prevención de riesgos tuvo un riesgo mediano, mientras que actividades de control presentó un riesgo alto. De manera general el control interno reflejó un riesgo mediano.

Las propuestas fueron planteadas de acuerdos a los problemas de la institución, en la cual se realizaron talleres grupales con el personal, actividades de socialización del código de ética y valores, encuestas de ética, control en la retención de pagos en tesorería, control al archivar facturas del SRI, control de la responsabilidad patronal, boletín diario de tesorería, sistema de detección de fraude, políticas sobre prevención de fraudes y capacitaciones para evitar los mismos. Las estrategias fueron auto gestionadas en su gran mayoría, generando una inversión mínima de \$55. Se concluye que la evaluación del control interno en la institución mejorará la eficiencia y eficacia del departamento financiero.

Recomendaciones

Se sugiere un plan de mejora de los procesos, acorde a la realidad actual del Centro de Especialidades de Letamendi. El departamento financiero debe realizar un mapeo de procesos para identificar otras fuentes de fraude y así poder controlar de manera integral la información financiera de la entidad.

Se recomienda a la institución invertir en tecnología para controlar los procesos contables de una manera más rigurosa, para así no darle oportunidad a los colaboradores de realizar algún tipo de fraude.

Se recomienda realizar evaluaciones trimestrales de las capacitaciones de los riesgos de fraudes. El mantener a un personal capacitado, permitirá evitar el fraude en los procesos, ejerciendo un mayor control dentro de las actividades diarias del departamento.

Diseñar un reporte consolidado con respecto a las novedades relacionadas ética. El fortalecimiento de las denuncias de parte de los empleados ante actos de corrupción, permitirá disuadir este tipo de acciones.

Referencias

American Institute of Accountants. (1949). *Internal control : elements of a coordinated system and its importance to management and the independent public accountant, special report*. New York: American Institute of Accountants.

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2014). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2015a). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*. Obtenido de <https://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/LEY-ORGANICA-DEL-SISTEMA-NACIONAL-DE-CONTRATACION-PUBLICA.pdf>

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2015b). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Obtenido de http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/LEY%20organica%20de%20la%20contraloria%20general%20del%20estado.pdf

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2015c). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno LORTI*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>

- Association of Certified Fraud Examiners . (2017). *Qué es el fraude* . Obtenido de <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>
- Auditool. (2014). *Principales cambios en los componentes de COSO III*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2659-cambios-en-los-5-componentes-de-coso>
- Auditool. (2015). *Limitaciones del control interno*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3193-limitaciones-del-control-interno>
- Auditool. (2016). *17 principios de control interno según COSO 2013*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Bermúdez, L., & Rodríguez, L. (2013). *Investigación en la gestión empresarial*. Bogotá: ECOE.
- Borda, M. (2013). *El Proceso de Investigación: Visión general de desarrollo*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Chávez, J. (2014). *Aportes de Administración de Negocios y Educación. Investigación aplicada en Tampico Y CD. Madero, Tamaulipas*. Bloomington: Palibrio LLC.
- Concha, I. (2015). Diseño de un modelo de control interno contable basado en el método COSO III para la Clínica Inginost Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Repositorio de la ESPOCH. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5558>.
- Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno de Chile. (2015). *Programa global de auditoría para aseguramiento del sistema de control interno de organizaciones gubernamentales*. Obtenido de

<http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/DOCUMENTO-TECNICO-72-ASEGURAMIENTO-MARCO-COSO-III.pdf>

Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad de Buenos Aires. (2013). *Coso II Internal Control Integrated Framework*. Obtenido de http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf

Contraloría General de la República de Costa Rica. (2017). *Curso Modular sobre Control Interno*. Obtenido de http://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/transparencia/control_interno/capacitacion/Lec%201%20Conceptos%20basicos%20Control%20Interno.pdf

Contraloría General de la República de Perú. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Contraloría General del Estado del Ecuador. (2017). *Auditoría financiera*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-II.pdf>

Corona, J. (2017). *Empresa familiar: análisis estratégico*. Madrid: Grupo Planeta.

COSO. (2013). *Control Interno- Marco Integrado*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

COSO. (2016). *Fraud: Risk Management Guide. Executive Summary*. Obtenido de <https://www.coso.org/Documents/COSO-Fraud-Risk-Management-Guide-Executive-Summary.pdf>

- COSO. (2017). *Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission*. Obtenido de <https://www.coso.org/>
- Deloitte. (2015). *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Deloitte. (2017a). *COSO – Control Activities*. Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ng/Documents/audit/Financiacional%20Reporting/ng-coso-control-activities_15042015.pdf
- Deloitte. (2017b). *COSO – Information and Communication & Monitoring Activities*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/ng/en/pages/audit/articles/financial-reporting/coso-information-and-communication-monitoring-activities.html#>
- Echeverría, V. (2013). Desarrollo de una metodología para la Administración Integral del Riesgo de Fraude Empresarial basada en el Modelo COSO ERM. Repositorio de la Escuela Politécnica Nacional. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8071/1/CD-5206.pdf>.
- Estupiñán, R., & Niebel, B. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Eugenio, L. (2016). El modelo de control interno en el Biess, producto préstamo hipotecario; vivienda terminada en la ciudad de Ambato. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23530/1/303%20o.e..pdf>.

- EY. (2016). *Implementación efectiva de la nueva Guía Antifraude de COSO*.
Obtenido de
[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_Implementacion-guia-antifraude-coso/\\$FILE/EY_Implementacion-guia-antifraude-coso.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_Implementacion-guia-antifraude-coso/$FILE/EY_Implementacion-guia-antifraude-coso.pdf)
- García, J. (2015). *Aplicación del Sistema de Control Interno en el Gremio de Maestros Mecánicos y Afines 5 de Noviembre del Azuay*. Repositorio de Universidad del Azuay. Obtenido de
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4509/1/10996.pdf>.
- GRC Institute. (2017). *Governance, Risk & Compliance*. Obtenido de
<https://www.thegrainstitute.org/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Pilar, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: 6 ed. McGraw-Hill Educación. Obtenido de
http://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/197667/mod_resource/content/0/Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%206%20ed%20Cap%205.pdf
- Huilcamaigua, J. (2016). *Auditoría de control interno al Centro de Salud del cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi aplicando el método COSO II, para la valoración y control de riesgos*. Repositorio de la ESPE. Recuperado de
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/11943/T-ESPEL-CAI-0521.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- IESS. (2014). *Informe de gestión: Centro de Atención Ambulatoria Letamendia No. 211*. Obtenido de
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3817700/INFORME+DE+GESTION>

- IESS. (2016). *Informe de gestión: Centro de Especialidades Letamendi IESS período Enero-Diciembre 2015*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/6405261/INFORME+DE+RENDICION+DE+CUENTAS+2015>
- Instituto de Auditores Internos del Perú. (2018). *¿Qué es auditoría interna?* Obtenido de http://www.iaiperu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=80:iue-es-auditoria-interna&catid=49:preguntas-frecuentes&Itemid=40
- KPMG. (2016). *COSO Internal Control – Integrated Framework (2013)*. Obtenido de <https://home.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/2750-New-COSO-2013-Framework-WHITEPAPER-V4.pdf>
- La Contraloría General de la República de Perú. (2017). *Control interno*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Lawson, B., Muriel, L., & Sanders, P. (2017). A survey on firms' implementation of COSO's 2013 Internal Control–Integrated Framework. *Research in Accounting Regulation*, 29(1), 30-43. doi:<https://doi.org/10.1016/j.racreg.2017.04.004>
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de Muestreo. Un enfoque a la investigación de mercados*. Obtenido de <file:///C:/Users/user2/Downloads/T%C3%A9nicas%20de%20muestreo,%20.pdf>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno, 3a. Ed.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2013). *Normativa de presupuestos*. Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2013/08/Normativa_Presupuesto_Contabilidad
_Tesorero%20C3%ADa_Acuerdo_447.pdf

Minnesota Management & Budget. (2017). *Information and Communication*.

Obtenido de <http://beta.mmb.state.mn.us/doc/ic/control-environment/printable.pdf>

Moeller, R. (2013). *Executive's Guide to COSO Internal Controls: Understanding and Implementing the New Framework*. New York: Wiley.

Noguera, M. (2014). Auditoría de gestión a la Unidad de atención ambulatoria del IESS - Macas por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7752/1/UPS-CT004595.pdf>.

Ochoa, L. (2012). Caracterización de las mejores prácticas para la detección de fraude en una auditoría de Estados Financieros. Repositorio de la Universidad de EAFIT. Recuperado de https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/613/LinaMariana_OchoaBustamante_2012.pdf?sequence=1.

Orellana, L., Gaete, J., & Gaete, H. (2002). Alternativas de valorización del Sistema de Control Interno en las Empresas. Repositorio digital de la Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108152/Orellana%20Luis.pdf?sequence=4>.

Salazar, C. (2015). El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés. Recuperado de

<http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7912/TD-1393.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sánchez, D., Triana, J., & Triana, Y. (2013). Análisis de la participación del contador público en actos de corrupción en Colombia. 1er. Congreso Internacional y VIII Congreso Nacional de Investigación Contable. Universidad de San Buenaventura, Cali, Colombia. Recuperado de <http://files.ciccontaduriauptc.webnode.com.co/200000003-b748eb846a/Memorias%20Congreso%20Cali%202013.pdf>.

Telga, G. (2018). Herramientas de control interno para la empresa importadora fantasías Estefany de la ciudad de Ibarra. Repositorio Digital UNIANDES. Obtenido <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2448/1/TUICYA003-2014.pdf>.

Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., & Leo, G. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15), 1857-7431.

Vega, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-18.

VHG ConsultC.P.A.(2014). *COSO 2013 Actualización del Marco Integrado de Control Interno*. Obtenido de <http://www.vhgconsulting.com/coso-2013-articulo-parte-3/>

Xu-dong, J., Lu, W., & Qu, W. (2017). Voluntary Disclosure of Internal Control Weakness and Earnings Quality: Evidence From China. *The International Journal of Accounting*, 52(1), 27-44. doi:<https://doi.org/10.1016/j.intacc.2017.01.007>

Apéndices

Apéndice A. Modelo de entrevista a profundidad

¿Considera usted que cuentan con reglas claras para el desarrollo de sus actividades y le es practicado de manera periódica una evaluación de desempeño?

¿Conoce usted los objetivos del departamento al que pertenece? Por favor comente al respecto.

¿Cree usted que el sistema informático con el que cuentan actualmente garantiza la seguridad razonable de la información financiera? Por favor dar su punto de vista.

¿Se capacita al personal para una adecuada gestión en la comunicación en la institución? Por favor comente al respecto.

¿Considera que existen niveles de control para tomar medidas correctivas para evitar y detectar el cometimiento de fraude? Por favor comente al respecto.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Paredes Bastidas Ángela Vanessa, con C.C: # 0924885403 autora del trabajo de titulación: Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el período 2016-2017 previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 07 de junio de 2018

f. _____

Nombre: Paredes Bastidas Ángela Vanessa

C.C: 0924885403

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el periodo 2016-2017.		
AUTORA (apellidos/nombres):	Paredes Bastidas, Ángela Vanessa		
REVISORA/TUTORA	Zerda Barreno Elsie / Vera Salas, Laura Guadalupe		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07 de julio del 2018	No. DE PÁGINAS:	106
ÁREAS TEMÁTICAS:	Auditoría, Economía, Metodología		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Control interno, COSO 2013, seguridad razonable, fraude, contabilidad, gestión.		
RESUMEN:	<p>El control interno es una herramienta que permite obtener una información contable con una seguridad razonable, uno de los modelos más utilizados mundialmente es el COSO 2013. La investigación se centró en la evaluación del control interno del Centro de Especialidades Letamendi en el departamento financiero, mediante esta metodología. La investigación tuvo un enfoque mixto, fue descriptiva, de campo y transversal. Los datos fueron recolectados al Coordinador Financiero, Director Administrativo y Coordinador de Recursos Humanos del centro médico, por medio de una entrevista estructurada basada en los 17 principios del modelo, que a su vez permite evaluar sus cinco componentes. De igual forma se realizó una entrevista a profundidad al personal de Contaduría, Tesorería y Responsabilidad Patronal, para conocer sus opiniones sobre el control interno en la entidad. Se identificó en el estudio de los cinco componentes los cuales son ambiente de control, gestión y prevención de riesgo, actividad de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo que obtuvo un nivel de confianza del 58%. La propuesta consistió en talleres grupales con el personal, actividades de socialización del código de ética y valores, encuestas de ética, control en la retención de pagos en tesorería, control al archivar facturas del SRI, control de la responsabilidad patronal, boletín diario de tesorería, sistema de detección de fraude, políticas sobre prevención de fraudes y capacitaciones para evitar los mismos. Se concluye que la evaluación del control interno en la institución mejorará la eficiencia y eficacia del departamento financiero.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORA:	Teléfono: +593-4-2720 370/ 0992064696	E-mail: angela87paredes@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-2206950		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			