



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD PÚBLICA AUTORIZADA
TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“Mejorar el control interno basado en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de la empresa Oftalvis S.A.”

AUTORES:

Lorena Elizabeth Resabala Ramos

Sandra Karina Rosales Torres

TUTOR:

Ing. Com. Sixto Benigno Ronquillo Briones, MSc.

GUAYAQUIL- ECUADOR

2019



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO: Mejorar el control interno basado en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de la empresa Oftalvis S.A.		
AUTORES: Lorena Elizabeth Resabala Ramos Sandra Karina Rosales Torres	REVISORES: Ing. Com. Sixto Benigno Ronquillo Briones, MSc.	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas	
CARRERA: Contabilidad Pública Autorizada		
Fecha De Publicación: 2019	N° De Págs.:	
Área Temática: Control Interno		
PALABRAS CLAVES: Control interno, empresa, deficiencia, riesgo, procesos.		
RESUMEN: El control interno ayuda a las empresas a lograr sus objetivos y sus propósitos en función de la misión, visión y valores planteados desde el momento de su constitución. A su vez, un sistema de control interno es la ejecución de actividades de forma individual por área que benefician en conjunto el entorno interno empresarial, por esto, el desarrollo de la investigación plantea mejorar el control interno basado en el modelo COSO de la empresa Oftalvis S.A. Se indaga sobre los tipos de controles que la empresa posee, las deficiencias del control interno y los riesgos en los que se encuentra expuesta, utilizando el tipo de investigación descriptiva e investigación de campo. Las técnicas e instrumentos de investigación empleados son la entrevista al gerente de la compañía, la encuesta a los empleados y la observación mediante una visita a las instalaciones. Mediante un checklist sobre los componentes del COSO se realiza una valoración del control interno y se realiza la evaluación si el riesgo es bajo, moderado o alto para realizar una mejora continua en los procesos. Los resultados de las técnicas de recolección de la información arrojan resultados favorables para la propuesta que consiste en el diseño de mejora de control interno basada en el modelo COSO.		
N° DE REGISTRO (en base de datos):	N° DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES: Lorena Elizabeth Resabala Ramos Sandra Karina Rosales Torres	Teléfono: 0986959062 0984488430	E-mail: sandra190304@gmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	Nombre: Secretaria de la Facultad	
	Teléfono: 2848487	



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

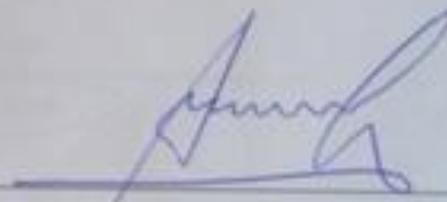


Certificación del tutor

Habiendo sido nombrado yo, Ing. Comercial Sixto Benigno Ronquillo Briones MSc., como tutor de tesis de grado como requisito para optar por título de Contador Público Autorizado presentado por los estudiantes **Lorena Elizabeth Resabala Ramos** con C.I. 0919180703 y **Sandra Karina Rosales Torres** con C.I. 0930132949; cuyo tema es: **"Mejorar el control interno basado en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de la empresa Oftalvis S.A."**.

Certifico que: he revisado y aprobado en todas sus partes, encontrándose acto para su sustentación.

Guayaquil, Agosto 2019.



Ing. Com. Sixto Benigno Ronquillo Briones, MSc.

Tutor de Tesis



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación



**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL
 USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

Yo, Lorena Elizabeth Resabala Ramos y Sandra Karina Rosales Torres, con C.I. N° 0919180703 y 0930132949, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es "Mejorar el control interno basado en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de la empresa Offalvis S.A." son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

Lorena Resabala

Lorena Elizabeth Resabala Ramos

C.I. N°. 0919180703

Sandra Rosales

Sandra Karina Rosales Torres

C.I. N°. 0930132949

* CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (registro Oficial n. 899-Dic./2016) Artículo 134.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Guayaquil, 30 de agosto de 2019

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Ha sido nombrado Ing Lenin Chagerben, tutor del trabajo de titulación "Mejorar el control interno basado en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de la empresa Oftalvis S.A." certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por Lorena Elizabeth Resabala Ramos y Sandra Karina Rosales Torres, con C.I. N° 0919180703 y 0930132949, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO, en la Carrera/Facultad, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

Docente Tutor Revisor de Trabajo de Titulación

C.I. N° 0921773982



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



Renuncia de Derechos de Autor

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación son de absoluta propiedad y responsabilidad de **Lorena Elizabeth Resabala Ramos** con C.I. 0919180703 y **Sandra Karina Rosales Torres** con C.I. 0930132949; y cuyo tema es: **"Mejorar el control interno basado en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de la empresa Oftalvis S.A."**. Derechos a los que renuncio a favor de la universidad de Guayaquil para que haga uso a como bien tenga.

Lorena Elizabeth Resabala Ramos
C.I. No. 0919180703

Sandra Karina Rosales Torres
C.I. No. 0930132949



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación



Guayaquil, 30 de agosto de 2019
Sr. (Sra.) _____
Director (a) de Carrera
Ciudad: _____

De mis consideraciones:

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la **REVISIÓN FINAL** Trabajo de Titulación "Mejorar el control interno basado en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de la empresa Oftalvis S.A." del estudiante Lorena Elizabeth Resabala Ramos y Sandra Karina Rosales Torres, con C.I. N° 0919180703 y 0930132949. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

- ✓ El título tiene un máximo 13 palabras.
- ✓ La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.
- ✓ El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.
- ✓ La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.
- ✓ Los soportes teóricos son de máximo 5 años.
- ✓ La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Ac

- ✓ El trabajo es el resultado de una investigación.
- ✓ El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- ✓ El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante Lorena Elizabeth Resabala Ramos y Sandra Karina Rosales Torres, con C.I. N° 0919180703 y 0930132949 está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Docente Tutor Revisor de Trabajo de Titulación
C.I. 0921773982



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Guayaquil, 12 DE Agosto del 2019

Ing. Com. Edison Olivero Arias MAE.

Director de Carrera

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación Mejorar el control interno basado en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de la empresa Oftalvis S.A.", de la estudiante Sandra Karina Rosales Torres Y Lorena Elizabeth Resabala Ramos , indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- ✓ El trabajo es el resultado de una investigación.
- ✓ El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- ✓ El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- ✓ El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Ing. Com. Sixto Benigno Ronquillo Briones Msc.

C.I. N°. 1200775706



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA



Certificado Porcentaje de Similitud

Habiendo sido nombrado **ING. COM. RONQUILLO BRIONES SIXO BENIGNO MSc.**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Lorena Elizabeth Resabala Ramos** con C.I. 0919180703 y **Sandra Karina Rosales Torres** con C.I. 0930132949 y con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Se informa que el trabajo de titulación: **"MEJORAR EL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY) DE LA EMPRESA OFTALVIS S.A."**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio Urkund quedando el 9 % de coincidencia

Id	Descripción	Porcentaje	Estado
1	Introducción	0%	Completado
2	Marco Teórico	0%	Completado
3	Metodología	0%	Completado
4	Resultados	0%	Completado
5	Conclusiones	0%	Completado
6	Bibliografía	0%	Completado
7	Índice	0%	Completado
8	Resumen	0%	Completado
9	Abstract	0%	Completado
10	Palabras clave	0%	Completado
11	Resumen Ejecutivo	0%	Completado
12	Índice de Tablas	0%	Completado
13	Índice de Figuras	0%	Completado
14	Índice de Anexos	0%	Completado
15	Índice de Referencias	0%	Completado
16	Índice de Glosario	0%	Completado
17	Índice de Siglas	0%	Completado
18	Índice de Símbolos	0%	Completado
19	Índice de Tablas de Contenido	0%	Completado
20	Índice de Figuras de Contenido	0%	Completado
21	Índice de Anexos de Contenido	0%	Completado
22	Índice de Referencias de Contenido	0%	Completado
23	Índice de Glosario de Contenido	0%	Completado
24	Índice de Siglas de Contenido	0%	Completado
25	Índice de Símbolos de Contenido	0%	Completado
26	Índice de Tablas de Contenido de Contenido	0%	Completado
27	Índice de Figuras de Contenido de Contenido	0%	Completado
28	Índice de Anexos de Contenido de Contenido	0%	Completado
29	Índice de Referencias de Contenido de Contenido	0%	Completado
30	Índice de Glosario de Contenido de Contenido	0%	Completado
31	Índice de Siglas de Contenido de Contenido	0%	Completado
32	Índice de Símbolos de Contenido de Contenido	0%	Completado
33	Índice de Tablas de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
34	Índice de Figuras de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
35	Índice de Anexos de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
36	Índice de Referencias de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
37	Índice de Glosario de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
38	Índice de Siglas de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
39	Índice de Símbolos de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
40	Índice de Tablas de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
41	Índice de Figuras de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
42	Índice de Anexos de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
43	Índice de Referencias de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
44	Índice de Glosario de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
45	Índice de Siglas de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
46	Índice de Símbolos de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
47	Índice de Tablas de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
48	Índice de Figuras de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
49	Índice de Anexos de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
50	Índice de Referencias de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
51	Índice de Glosario de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
52	Índice de Siglas de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
53	Índice de Símbolos de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
54	Índice de Tablas de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
55	Índice de Figuras de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
56	Índice de Anexos de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
57	Índice de Referencias de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
58	Índice de Glosario de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
59	Índice de Siglas de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
60	Índice de Símbolos de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido de Contenido	0%	Completado
61	Índice de Tablas de Contenido	0%	Completado
62	Índice de Figuras de Contenido	0%	Completado
63	Índice de Anexos de Contenido	0%	Completado
64	Índice de Referencias de Contenido	0%	Completado
65	Índice de Glosario de Contenido	0%	Completado
66	Índice de Siglas de Contenido	0%	Completado
67	Índice de Símbolos de Contenido	0%	Completado
68	Índice de Tablas de Contenido	0%	Completado
69	Índice de Figuras de Contenido	0%	Completado
70	Índice de Anexos de Contenido	0%	Completado
71	Índice de Referencias de Contenido	0%	Completado
72	Índice de Glosario de Contenido	0%	Completado
73	Índice de Siglas de Contenido	0%	Completado
74	Índice de Símbolos de Contenido	0%	Completado
75	Índice de Tablas de Contenido	0%	Completado
76	Índice de Figuras de Contenido	0%	Completado
77	Índice de Anexos de Contenido	0%	Completado
78	Índice de Referencias de Contenido	0%	Completado
79	Índice de Glosario de Contenido	0%	Completado
80	Índice de Siglas de Contenido	0%	Completado
81	Índice de Símbolos de Contenido	0%	Completado
82	Índice de Tablas de Contenido	0%	Completado
83	Índice de Figuras de Contenido	0%	Completado
84	Índice de Anexos de Contenido	0%	Completado
85	Índice de Referencias de Contenido	0%	Completado
86	Índice de Glosario de Contenido	0%	Completado
87	Índice de Siglas de Contenido	0%	Completado
88	Índice de Símbolos de Contenido	0%	Completado
89	Índice de Tablas de Contenido	0%	Completado
90	Índice de Figuras de Contenido	0%	Completado
91	Índice de Anexos de Contenido	0%	Completado
92	Índice de Referencias de Contenido	0%	Completado
93	Índice de Glosario de Contenido	0%	Completado
94	Índice de Siglas de Contenido	0%	Completado
95	Índice de Símbolos de Contenido	0%	Completado
96	Índice de Tablas de Contenido	0%	Completado
97	Índice de Figuras de Contenido	0%	Completado
98	Índice de Anexos de Contenido	0%	Completado
99	Índice de Referencias de Contenido	0%	Completado
100	Índice de Glosario de Contenido	0%	Completado

El presente trabajo de titulación ha sido elaborado por Lorena Elizabeth Resabala Ramos y Sandra Karina Rosales Torres con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Contador Público Autorizado. Se informa que el trabajo de titulación: "MEJORAR EL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY) DE LA EMPRESA OFTALVIS S.A.", ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio Urkund quedando el 9 % de coincidencia.

Ing. Com. Sixto Benigno Ronquillo Briones, MSc.
Tutor de Tesis

Dedicatoria

Se lo dedico a Dios, por darme salud y una familia que es ejemplo de lucha constante. Me motivan en cada paso.

Lorena Elizabeth Resabala Ramos

Se lo dedico a Dios, por darme la oportunidad de la adquisición de un nuevo título a nivel profesional, a mis padres por proveerme de todas las herramientas para la consecución del objetivo y en general a mi familia por sus consejos en momentos trascendentales.

Sandra Karina Rosales Torres

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por haberme brindado salud y fuerza para continuar este desafío, el cual enfrenté durante mis años de estudio. A mis padres, quienes fueron mi pilar fundamental para lograr alcanzar mis objetivos, han sido mi guía y apoyo en los momentos más difíciles y es algo que admiro. Adicionalmente, agradezco a los colaboradores de la empresa Oftalvis S.A y al grupo Difare S.A., quienes me abrieron las puertas de esta organización y brindaron la información necesaria y adecuada para este trabajo de investigación para que este trabajo sea realizado con total eficacia, y sin ellos no hubiese sido posible la culminación de este escrito.

Lorena Elizabeth Resabala Ramos

Agradezco a mi padre celestial, por ser la guía durante el trayecto terrenal. Agradezco a mis padres, por infundir sus valores y principios, sin ustedes sería más difícil.

Agradezco al tutor de este proyecto investigativo, por sus horas de servicio, por su formación y a la Universidad de Guayaquil por abrirme el camino a nivel profesional.

Por ustedes y para ustedes.

Sandra Karina Rosales Torres



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

Tema: “Mejorar el control interno basado en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de la empresa Oftalvis S.A.”.

Autores: Lorena Elizabeth Resabala Ramos
Sandra Karina Rosales Torres

Tutor: Ing. Com.Sixto Benigno Ronquillo Briones, MSc.

Resumen

El control interno ayuda a las empresas a lograr sus objetivos y sus propósitos en función de la misión, visión y valores planteados desde el momento de su constitución. A su vez, un sistema de control interno es la ejecución de actividades de forma individual por área que benefician en conjunto el entorno interno empresarial, por esto, el desarrollo de la investigación plantea mejorar el control interno basado en el modelo COSO de la empresa Oftalvis S.A. Se indaga sobre los tipos de controles que la empresa posee, las deficiencias del control interno y los riesgos en los que se encuentra expuesta, utilizando el tipo de investigación descriptiva e investigación de campo. Las técnicas e instrumentos de investigación empleados son la entrevista al gerente de la compañía, la encuesta a los empleados y la observación mediante una visita a las instalaciones. Mediante un checklist sobre los componentes del COSO se realiza una valoración del control interno y se realiza la evaluación si el riesgo es bajo, moderado o alto para realizar una mejora continua en los procesos. Los resultados de las técnicas de recolección de la información arrojan resultados favorables para la propuesta que consiste en el diseño de mejora de control interno basada en el modelo COSO.

Palabras claves: Control interno, empresa, deficiencia, riesgo, procesos.



UNIVERSITY OF GUAYAQUIL
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
THESIS PRESENTED AS A REQUIREMENT



FOR CHOOSING THE TITLE OF AUTHORIZED PUBLIC ACCOUNTANT

Topic: “Improve internal control based on the COSO Model (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) of the company Oftalvis S.A.”

Authors: Lorena Elizabeth Resabala Ramos
Sandra Karina Rosales Torres

Tutor: Ing. Com.Sixto Benigno Ronquillo Briones,
MSc.

Abstract

Internal control helps companies to achieve their objectives and their purposes based on the mission, vision and values raised from the moment of its constitution. In turn, an internal control system is the execution of activities individually by area that jointly benefit the internal business environment, for this reason, the development of research suggests improving internal control based on the COSO model of the Oftalvis S.A. It investigates the types of controls that the company has, the deficiencies of the internal control and the risks in which it is exposed, using the type of descriptive research and field research. The research techniques and instruments used are the interview with the company manager, the employee survey and the observation through a visit to the facilities. By means of a checklist on the COSO components, an assessment of the internal control is carried out and the evaluation is carried out if the risk is low, moderate or high to make a continuous improvement in the processes. The results of the information collection techniques yield favorable results for the proposal that consists of the design of internal control improvement based on the COSO model.

Keywords: Internal control, company, deficiency, risk, processes.

Índice General

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA.....	ii
Certificación del tutor	iii
Licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines no académicos.....	iv
Certificación del Tutor Revisor	v
Renuncia de Derechos de Autor	vi
Informe correspondiente a la tutoría	viii
Certificado Porcentaje de Similitud	ix
Dedicatoria	x
Agradecimiento.....	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Índice General.....	xiv
Índice de Gráficos	xix
Introducción.....	1
Capítulo I.....	4
El problema	4
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Formulación y sistematización del problema	5
1.2.1. Formulación del problema.	5

1.2.2.	Sistematización del problema.....	5
1.3.	Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1.	Objetivo general.....	6
1.3.2.	Objetivos específicos.....	6
1.4.	Justificación de la investigación.....	7
1.4.1.	Justificación Teórica.....	7
1.4.2.	Justificación Metodológica.....	7
1.4.3.	Justificación Práctica.....	7
1.5.	Delimitación de la investigación.....	8
1.6.	Hipótesis de la investigación.....	8
1.6.1.	Variable Independiente.....	8
1.6.2.	Variable Dependiente.....	8
1.6.3.	Operacionalización de variables.....	8
	Capítulo II.....	10
	Marco referencial.....	10
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	10
2.2.	Marco teórico.....	11
2.2.1.	Control interno.....	11
2.2.1.1.	Objetivos del control interno.....	12
2.2.1.2.	Tipos de Controles.....	13
2.2.2.	Sistema de control interno.....	14

2.2.3.	COSO.....	16
2.2.3.1.	Objetivos según modelo COSO.....	17
2.2.3.2.	Componentes del modelo COSO.....	18
2.2.4.	Auditoría Interna.....	21
2.3.	Marco contextual.....	22
2.4.	Marco Conceptual.....	25
2.5.	Marco Legal.....	26
2.5.1.	Normas Internacionales de Contabilidad.....	26
2.5.2.	Normas Internacionales de Auditoría.....	27
2.5.3.	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	28
	Capítulo III.....	30
	Marco metodológico y análisis de datos.....	30
3.1.	Diseño de la investigación.....	30
3.2.	Tipos de Investigación.....	31
3.2.1.	Investigación Descriptiva.....	31
3.2.2.	Investigación de campo.....	31
3.3.	Población y muestra.....	32
3.3.1.	Población.....	32
3.3.2.	Muestra.....	33
3.4.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	33
3.4.1.	Entrevista.....	33

3.4.2. Observación.....	34
3.4.3. Encuesta	34
3.5. Resultados de la entrevista al Gerente de la empresa.....	35
3.6. Resultados de la encuesta a los colaboradores.....	38
Capítulo IV	48
Propuesta	48
4.1. Título de la propuesta.	48
4.2. Justificación de la propuesta.	48
4.3. Objetivos de la propuesta.....	49
4.3.1. Objetivo general.....	49
4.3.2. Objetivos específicos.	49
4.4. Descripción de la propuesta.....	49
Conclusiones.....	68
Recomendaciones	69
Referencias Bibliográficas	70
Apéndices	

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	9
Tabla 2: Población, Cantidad de colaboradores por área de Oftalvis S.A.....	33
Tabla 3: Rango de determinación de riesgo.....	38
Tabla 4: Calificación del cuestionario de control interno.....	39
Tabla 5: Ambiente de Control.....	39
Tabla 6: Evaluación de riesgos	41
Tabla 7: Actividades de control	42
Tabla 8: Información y Comunicación.....	43
Tabla 9: Supervisión y Seguimiento	45
Tabla 10: Componentes del COSO	46
Tabla 11: Identificación de los principales procesos ejecutados por cada una de las áreas de Oftalvis S.A.	50
Tabla 12: Rango probabilidad por Impacto	52
Tabla 13: Identificación de riesgo de Gerencia	53
Tabla 14: Identificación de riesgo Área Contabilidad.....	54
Tabla 15: Identificación de riesgo Área Crédito y Cobranzas	55
Tabla 16: Identificación de riesgo Área Recursos Humanos.....	56
Tabla 17: Identificación de riesgo Área Comercial	57
Tabla 18: Identificación de riesgo Bodega	58
Tabla 19: Identificación de riesgo Área de Sistemas	59
Tabla 20: Listado de Manuales funciones, políticas y procedimientos.....	62
Tabla 21: Listado de Auditorias a realizar	64

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Componentes del COSO	17
Gráfico 2: Estructura organizacional.....	24
Gráfico 3: Ubicación	25
Gráfico 4: Ambiente de Control.....	40
Gráfico 5: Evaluación de Riesgos	41
Gráfico 6: Actividades de Control	42
Gráfico 7: Información y Comunicación.....	44
Gráfico 8: Supervisión y Seguimiento	45
Gráfico 9: Matriz de Riesgo.....	51
Gráfico 10: Identificación de riesgo de Gerencia	53
Gráfico 11: Identificación de riesgo Área Contabilidad.....	54
Gráfico 12: Identificación de riesgo área de Crédito y cobranzas	55
Gráfico 13: Identificación de riesgo área de Recursos Humanos	56
Gráfico 14: Identificación de riesgo área Comercial.....	57
Gráfico 15: Identificación de riesgo área de Bodega	58
Gráfico 16: Identificación de riesgo área de Sistemas	59
Gráfico 17: Organigrama estructurado Oftalvis S.A.....	60

Introducción

En el Ecuador, una gran parte de las empresas pequeñas y medianas no toman en consideración la relevancia de tener controles en sus procesos, debido a que su enfoque principal es el incremento de su participación en el mercado y por ende de sus ingresos económicos, a tal punto que su crecimiento es tan grande y rápido que hay problemas de segregación de funciones, incumplimientos normativos por falta de conocimiento y hasta posibles situaciones de fraude.

La implementación de un modelo de control interno permite tener a la administración una visión transparente y seguridad de los controles que hay en sus procesos, de tal forma de determinar que cada uno de ellos esté direccionado a la gestión y cumplimiento de los objetivos del negocio. Por lo tanto, el enfoque principal de nuestra investigación es identificar los riesgos, debilidades y oportunidades de mejora de la empresa Oftalvis S.A y en base a esto proporcionales un modelo de mejora para su aplicación.

Un sistema de control debería funcionar como una herramienta clave a nivel gerencial ya que permite resguardar los recursos de la empresa, una adecuada toma de decisiones e inclusive mejor competitividad en el negocio. El COSO ERM proporciona un marco referencial que puede ser aplicado a cualquier organización, este modelo ha ido evolucionando de acuerdo las situaciones de conflicto empresariales que se han presentado a través de los años, siendo así que en su actualidad la base principal es la identificación de los riesgos potenciales de cada negocio y crear una cultura del control.

Un sistema de control interno actúa como un proceso integrado, es decir que un componente no solo afecta a otro componente, sino que impactará a todos en su conjunto.

Como punto de partida realizaremos la determinación de las áreas más sensibles de Oftalvis S.A. se identificará los procesos que realiza cada uno, se indagará los riesgos implicados y se analizará el impacto que podría generar cada uno en la organización. Para poder obtener resultados eficientes es fundamental el compromiso por parte de la administración y que sus objetivos corporativos estén adecuadamente determinados. Es importante mencionar que esta propuesta no se basa únicamente en proporcionar un modelo mejora en los controles durante la aplicación de los procesos, sino también en una planificación para la evaluación del cumplimiento y funcionamiento de los controles, un sistema de control interno sin un monitoreo continuo amplía la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados, si bien es cierto no se puede garantizar a cien por ciento sobre la fiabilidad de los controles sobre todo aquellos que son manuales y ejecutados por el personal de la organización, sin embargo la aplicabilidad de este modelo permite mitigar los riesgos de forma sustancial y a su vez contar con una estructura sólida de gobierno corporativo.

En el Capítulo I podremos observar los objetivos tanto generales como específicos de nuestro proyecto, así mismo la justificación que ha servido como punto partida para conocer cuáles son los resultados que esperamos obtener.

En el Capítulo II, se ha realizado un análisis de las diferentes situaciones que han hecho que las compañías implementen un sistema de control interno en sus procesos, hemos investigado y analizado los conceptos de términos claves que serán utilizados para la estructura del siguiente proyecto, a su vez se ha identificado la normativa aplicable respecto a la presentación de estados financieros y los aplicados a los auditores.

En el Capítulo III se indica las técnicas e instrumentos de investigación aplicados, se ha utilizado la técnica de entrevista al Gerente General de la compañía Oftalvis S.A. y se

realizó una encuesta a todos los colaboradores de la empresa de tal manera de determinar las fortalezas y debilidades del sistema de control interno utilizado por la organización, con un respectivo análisis de los resultados obtenidos.

La Propuesta ha sido desarrollada en el **Capítulo IV** de la presente investigación, en donde se procedió con la identificación de los procesos principales ejecutados por cada área, para la determinación de los riesgos potenciales a los que se encuentran expuestos midiendo su probabilidad de ocurrencia y el impacto que tendría sobre la compañía, por lo cual se estableció un manual de Políticas y control interno, que podrá soportar la correcta ejecución de cada proceso.

Capítulo I

El problema

1.1. Planteamiento del problema

Las deficiencias en control interno y las prácticas inapropiadas en muchas compañías han provocado fraudes a nivel mundial, un ejemplo clave es el caso ENRON en Estados Unidos donde se pudo evidenciar la debilidad en sus controles y políticas, donde a su vez se vieron involucrados los auditores Arthur Andersen, el despliegue de esta situación fue lo que llevó al desarrollo de las leyes Sarbanes Oxley que rige para todas las empresas que cotizan en la bolsa vigilando así la valorización de sus acciones.

La Contraloría General del Estado en Ecuador emitió una normativa para el control interno en las entidades del sector público de tal manera de poder garantizar el buen manejo de los recursos del país, si bien es cierto la repercusión que tienen toda situación que se presente en las entidades gubernamentales tienen afectación a nivel país en el caso del sector privado la falta de control interno podría tener impacto a nivel financiero en la propia compañía. Es por esto por lo que podemos citar la relevancia que tiene el establecimiento de controles en todos los sectores empresariales, gubernamentales etc. Y así mismo la evaluación que deben tener los auditores en el control interno y no solo en la parte financiera, a su vez es importante dar propuestas de mejora de ser necesario.

La aplicación de un sistema de control interno es fundamental, sobre todo cuando una empresa tiene muchas actividades manuales y no automáticas, es decir que sean ejecutadas por personas lo que puede conllevar a errores involuntarios o en el peor escenario a aprovechar de estas deficiencias para cometer actos irregulares.

La problemática de la investigación se concentra principalmente en la identificación de las áreas con mayor riesgo, en el cual su ocurrencia sería de gran impacto a nivel empresarial, de la mano con la propuesta de diseño de como mitigar estos riesgos.

La efectividad de la aplicación del presente diseño dependerá primordialmente del compromiso que tenga la administración y sus colaboradores, por eso es importante la fomentación del ambiente de control, en muchas empresas los controles son evitados porque bajo ciertos puntos de vista comerciales alargan los resultados y la toma de decisiones, un ejemplo clave son las aprobaciones de créditos comerciales, para el área comercial es principal vender, para el dueño de la compañía obtener ingresos por lo cual se aprueban créditos sin hacer una evaluación profunda de la capacidad de crédito del cliente, así mismo con los niveles de autorización de tal forma de validar que no exista en primer lugar conflictos de intereses que puedan generar que la compañía tenga una cartera vencida.

1.2. Formulación y sistematización del problema

1.2.1. Formulación del problema.

¿Cuáles son los beneficios que se obtendrá con el planteamiento de mejora del control interno basado en el Modelo Coso de la empresa Oftalvis S.A.?

1.2.2. Sistematización del problema.

- a) ¿Qué tipos de controles existen en las áreas de compras, recursos humanos, ventas, compras, almacenamiento y contable?
- b) ¿Qué áreas presentan deficiencias en el control interno de la compañía Oftalvis S.A.?

- c) ¿Qué tipo de manuales de políticas y procedimientos cuenta la compañía para la operatividad del negocio?
- d) ¿Cuáles son los riesgos a los que se ve expuesta la compañía en la carencia de controles?
- e) ¿Qué estrategia permitirá mejorar el control interno actual de la compañía Oftalvis S.A.?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Diseñar una propuesta de mejora del control interno basado en el Modelo COSO de la empresa Oftalvis S.A., para disminuir los riesgos en la operatividad y proporcionar herramientas para la toma de decisiones de los altos mandos.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Realizar un diagnóstico del control interno actual de la compañía con la aplicación de una entrevista basada en el Modelo COSO.
- b) Identificar los riesgos a los que se expone la empresa mediante el análisis de los resultados, que se utilizarán de base para la propuesta de mejora.
- c) Diseñar una propuesta de mejora del control interno para disminuir, mitigar o eliminar los riesgos de la empresa Oftalvis S.A. a través de un plan de auditoría interna.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica.

La justificación teórica del trabajo consiste en la necesidad de identificar las deficiencias que se presentan en la empresa con respecto al control interno, y fundamentar sus procesos en el Modelo COSO, a través de estudios previamente realizados. La empresa objeto de análisis desde el año 2017 presenta un crecimiento significativo en sus operaciones, lo que conlleva a mejorar sus actividades de control para garantizar un mejor desarrollo en base a políticas y procedimientos que salvaguarden sus actividades cotidianas.

1.4.2. Justificación Metodológica

La justificación metodológica mantiene su base en los procesos y técnicas para recolectar la información y procesarlas en datos porcentuales que permitan comprender la importancia de la mejora del control interno basado en el modelo COSO. Mediante el desarrollo del trabajo de investigación, los resultados que arrojen las técnicas de recolección de información deben evidenciar la importancia del control, puesto que esto permite establecer los procedimientos necesarios y la empresa pueda mejorar su estructura de negocios. Como es habitual, las empresas desean expandirse a nivel nacional e incluso internacional y para esto debe ser de forma progresiva acoplando su personal a las necesidades que demande.

1.4.3. Justificación Práctica

La empresa pertenece a uno de los grupos empresariales más grandes del país como la empresa DIFARE, el mercado se vuelve cada vez más exigente, requieren productos desarrollados con altos índices de calidad. Por lo cual, es necesario hacer un análisis interno y externo para la aplicación de estándares elevados de control interno, administración y gestión del riesgo.

El modelo COSO como lo manifiesta la empresa Deloitte (2015) “está diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones”. Una administración debe de contar con un programa de administración integral de prevención de riesgos para identificarlos, valorarlos y responder a ellos, debido a que estos llegan a impactar en los objetivos estratégicos.

1.5. Delimitación de la investigación

Unidad de Análisis: Oftalvis S.A., empresa que opera en comerciantes al por mayor de medicamentos y productos relacionados.

Área: Oftalvis S.A.

Aspecto: Sistema de control interno basado en el Modelo COSO.

Periodo Histórico: Enero – Junio 2019.

Población: Personal de la empresa OFTALVIS S.A.

Periodo de investigación: Seis meses.

1.6. Hipótesis de la investigación

Si se diseña un sistema de control interno basado en el Modelo COSO mejorará la gestión de los procesos administrativos de la empresa Oftalvis S.A.

1.6.1. Variable Independiente

Control interno basado en Modelo COSO.

1.6.2. Variable Dependiente

Mejora en Procesos de la empresa Oftalvis S.A..

1.6.3. Operacionalización de variables

La siguiente tabla representa la Operacionalización de variables:

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Instrumentos	Técnicas
Control interno basado en Modelo COSO	Proceso que parte de los sistemas de la organización en la función de la administración y dirección. Se encuentra enfocado en los objetivos ejecutados por el personal en todos los niveles para brindar una seguridad razonable.	Procesos coordinados, puntos de enfoque fundamentados en el diseño y la implementación de controles relevantes para garantizar a las organizaciones, la protección de la información contra errores o fraude.	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Seguimiento y monitoreo	Cumplimiento del ambiente de control Cumplimiento de la evaluación de riesgos Cumplimiento de las actividades de control Cumplimiento de la información y comunicación Cumplimiento del seguimiento y monitoreo	Análisis del Riesgo: Riesgo Alto Riesgo Moderado Riesgo Bajo	Entrevista	Guía
Mejora en procesos de la empresa Oftalvis S.A.	Son procesos integrados de forma continua y se encuentran interrelacionados entre sí para garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y las normas.	Utilización de procesos a nivel corporativo-administrativo para mejorar operatividad y garantizar efectividad en sus actividades periódicas.	Procesos	Eficiencia y eficacia de las operaciones Fiabilidad de la información Cumplimiento de las leyes y normativas	Debilidad controles. Debilidad en el monitoreo. Segregación de funciones. Documentación confiable. Documentación confusa. Documentación veraz. Políticas y Procedimientos	Encuestas	Cuestionario

Elaborado por: Autoras

Capítulo II

Marco referencial

2.1. Antecedentes de la investigación

La presente investigación presenta dos variables la independiente que trata sobre el control interno basado en el modelo COSO y la dependiente sobre la mejora en procesos de la empresa Oftalvis S.A., por este motivo, se buscan investigaciones relacionadas a estas variables, de modo que existen estudios anteriores que se harán referencia.

Se tomó como referencia un estudio realizado en la Universidad de Guayaquil por Daniel Gonzabay y Melania Torres (2017) quienes formulan como objetivo general el diseño de una propuesta de mejora en el sistema de control interno en la empresa Ventascorp S.A., para disminuir riesgos y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones. Utiliza como tipo de investigación el método descriptivo y como técnicas de recolección de información entrevistas no estructuradas y la observación. Esta investigación realiza el análisis de las áreas de compras, contable, ventas y recursos humanos y realiza un análisis de la gestión del riesgo.

Otro estudio referencial a nivel internacional es una tesis de maestría elaborada por Abraham Mamani Chávez (2015) cuyo objetivo es una propuesta de una metodología para el diseño e implementación de un sistema de control interno para pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Bolivia. La metodología de la investigación de este proyecto se basa en el método científico y deductivo utilizando como técnicas de recolección de información la observación, comparación y entrevistas. Cabe mencionar, que a nivel mundial existe un mayor número entre micro, pequeñas y medianas empresas en relación a las grandes, se realiza una

segregación por industria, comercio y servicio. Adicionalmente, dentro del análisis se realiza un FODA para analizar las variables objeto de estudio.

Los estudios mencionados permiten llevar un lineamiento de conceptos básicos, las metodologías a implementar y el desarrollo de una propuesta de acuerdo a la evolución empresarial del mercado. Se toman como referencia debido a la relación con las variables de este estudio.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Control interno

El desarrollo de la investigación se fundamenta en la alineación de los conceptos básicos a un objetivo común de mejorar el sistema de control interno, por lo cual se fundamenta en distintos autores y definiciones de libros, textos y revistas científicas.

Como lo manifiesta Norka Vilorio (2005) “El control interno, como objeto de revisión está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero es responsabilidad de la gerencia su puesta en marcha y óptimo funcionamiento”.

El control interno manifiesta el plan de una entidad, la coordinación de los métodos y las medias del negocio regulado por un ente de control que evalúe el correcto funcionamiento.

Por otro lado, Gloria Ramón Ruffner (2012) nos indica que “El control interno permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables”.

Se puede indicar que el control interno se debe interrelacionar con todas las actividades de la empresa, de esta manera los altos mandos puedan realizar un seguimiento efectivo de las operaciones, optimización de los recursos y buscar la mejora continua de los procesos. Por

esto, es importante que las empresas pequeñas, medianas o grandes cuenten con una jerarquía organizacional estructurada donde se defina las funciones de cada uno de los individuos. La empresa objeto de estudio cuenta con una estructura de 8 empresas, sin embargo, pertenece al grupo DIFARE que cuenta con una estructura de negocios robustecida.

Lo que no se puede lograr con el control interno

Desafortunadamente se tiende a errar teniendo altas expectativas sobre el control interno que son poco realistas. A continuación, se mencionan variables que probablemente no se pueda lograr con el control interno:

- El control interno garantiza el éxito de una entidad.

El control interno “ayuda” al cumplimiento de los objetivos, suministra información a la dirección acerca de los avances de la entidad.

- Asegura la fiabilidad de la información y el cumplimiento de leyes y normas.

El control interno puede estar bien estructurado, pero sólo brinda un grado de razonabilidad financiera, más no absoluta.

De tal manera, el control interno ayuda a la consecución de los objetivos empresariales, pero no es una medicina.

2.2.1.1. Objetivos del control interno

Los objetivos de control interno como lo manifiesta Gloria Ramón son:

- Obtención de información financiera-contable veraz y confiable que sirva de herramienta para la gestión.

- Obtención de información técnica e información que no sea financiera que sirva de herramienta para la gestión. Como ejemplo se denota información operativa de los procesos de las áreas.
- Adecuación de medidas de prevención, control y uso de recursos materiales, financieros, técnicos propios de la entidad.
- Eficiencia organizacional en base a los objetivos, misión y visión planteados en su constitución.
- Garantizar que las actividades se desarrollen en el marco de las normativas constitucionales.
- Efectividad del recurso humano.
- Establecer controles.

2.2.1.2. Tipos de Controles

Durante los estudios se realiza la división del control interno en dos componentes:

Control Administrativo: relacionado al plan empresarial, procedimientos y registros relacionados a procesos de decisión que marca la transaccionabilidad de las actividades por parte de la administración general. Se encuentra asociada a la responsabilidad de cumplir con los objetivos trazados a inicio del periodo y como una referencia para el control contable.

Control Contable: relacionado al igual que el control administrativo al plan empresarial, pero con el enfoque de salvaguardar los activos, brindar confianza y razonabilidad a los estados financieros.

El control se encuentra íntimamente comprendido en administrativo y contable, con el transcurrir de los años y volviéndose las industrias cada día competitivas y el mercado más

exigente se encuentran en la obligación de expandir sus áreas de estudio. La extrapolación de controles en los procesos, el mejoramiento de la operatividad y la tecnología son factores determinantes para el cumplimiento de los objetivos.

2.2.2. Sistema de control interno

Van Gigch manifiesta que “Un sistema es la unión de partes o componentes, conectados en una forma organizada. Las partes se afectan por estar en el sistema y se cambian si lo dejan”. (Gigch, 2015)

En las empresas es habitual que los problemas existan a causa de los sistemas por la falta de capacidad de identificar correctamente una mejora del sistema y el diseño de un sistema. La mejora nos conlleva a corregir oportunamente, mientras que el diseño propone supuestos de un antiguo sistema.

Es necesario conectar un sistema con la organización, para evidenciar la sinergia que tienen. En este caso el artículo de Andrés Velásquez comenta que “La organización es un sistema orgánico inmerso en un medio hostil con el que se intercambia energía, materia información y dinero, es decir, que la organización es un sistema socio-técnico abierto, el cual posee, relaciones de entradas (insumos), salidas (productos) y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito permitiendo su permanencia en el tiempo, además de procesos internos de readaptación”. (2007)

Como lo expresa Orlando Malica “El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información” (Malica, 2014)

Una organización tiene que establecer, documentar, implementar y mantener el control interno y su sistema para mejorar su efectividad de las áreas.

En el libro Control Interno y sistema de gestión de calidad Alejandro Isaza Serrano (2018) menciona la planeación al diseño e implementación del Sistema de Control Interno:

- Establecer el compromiso de la alta dirección.
- Definir la organización del equipo de trabajo.
- Definir los diferentes niveles de implementación o ajuste del sistema de control interno.
- Elaborar el plan de trabajo para el diseño e implementación.
- Definir normas de funcionamiento.
- Definir actividades de desarrollo e implementación.
- Asignar responsabilidades.
- Definir cronograma de actividades.
- Definir los recursos que garanticen el desarrollo e implementación.
- Llevar a cabo la capacitación del equipo de trabajo.
- Realizar socialización a directivos de la entidad.

El autor hace mención a las pautas o directrices que se debe de seguir para que un sistema de control interno sea efectivo. Cabe mencionar, que es necesario planificar para la posterior puesta en marcha de las actividades, y así cumplir con los compromisos planteados por cada una de las áreas.

Un factor que es fundamental dentro de los criterios mencionados es la capacitación al personal, ya que mejora sus conocimientos, habilidades y conductas y permite tener un horizonte sobre funciones a desempeñar. Adicionalmente, las capacitaciones permiten la interrelación del personal de la compañía y sentirse identificado con los valores empresariales.

Para un correcto funcionamiento de los procesos debe existir una estandarización.

2.2.3. COSO

El COSO por sus siglas en inglés Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, es una comisión voluntaria que se encuentra constituida por cinco organizaciones del sector privado de Estados Unidos, con la finalidad de proporcionar liderazgo frente temas relacionados a la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude. El año 1992 la comisión publica su informe “Internal Control – Integrated Framework” al cual se le denominó COSO I

Como se evidencia existen distintos conceptos sobre el control interno y por ende es aplicado en diferentes formas. En la incesante búsqueda se intenta recoger uno que en el transcurso del tiempo tenga más éxito y reconocimiento a nivel internacional y éste es el modelo COSO. El COSO define el control interno como “proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación al logro de los objetivos de la organización”. (Mantilla, 2013).

En el siguiente gráfico se muestran los componentes del COSO y el enfoque otorgado para mejorar la operatividad:

Gráfico 1: Componentes del COSO



2.2.3.1. Objetivos según modelo COSO

El control interno está sujeto a errores o fraude a nivel corporativo y los medios de comunicación y revistas muestran el decrecimiento de empresas de manera repentina. Este tipo de empresas por lo general terminan en quiebra, causal de disolución y otras en procesos de reestructuración. Conlleva a plantear si los hechos que ocurren en el entorno interno y externo de una empresa pudieron ser previsibles, si la información financiera es un indicio para las respectivas mediciones de solvencia y liquidez.

Cuando se toma esta perspectiva es el momento en que valoramos la relevancia del control interno que origine el desarrollo de una empresa y de las pautas de los procesos en los que se esté errando. Los aspectos básicos del control interno que deben ser llevados a cabo por la gerencia son los siguientes:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones.

La eficiencia permite que las funciones dentro de la empresa se realicen bien, mientras que la eficacia que se realice de forma correcta. La sinergia entre las dos conlleva a la efectividad de las operaciones que puedan ser medibles y cuantificables.

- Confiabilidad de la información financiera.

La información que presente una empresa a nivel de balances como: estado de situación final, estados de resultados, estado de cambios en el patrimonio y flujos de efectivo debe de ser confiable, veraz y oportuna. Adicionalmente, cabe indicar que debe ser transparente y presentada a los organismos de control.

- Cumplimiento de normas, leyes y regulaciones.

Cumplir con las normativas actuales vigentes y seguir los lineamientos a nivel nacional e internacional.

2.2.3.2. Componentes del modelo COSO

Los componentes según el modelo COSO otorgan los lineamientos que deben seguir las empresas para la mejora del sistema del control interno.

1. Ambiente de Control;
2. Evaluación de Riesgos;
3. Actividades de Control;
4. Información y Comunicación; y,
5. Actividades de monitoreo.

En un mundo globalizado, con estructuras modernas acogidas al desarrollo tecnológico los componentes del modelo COSO deben ser adaptados. Se hace referencia en este apartado a los conceptos de cada uno de los componentes en base a libros y revistas.

Como primer componente manifiestan los asesores Coopers & Lybrand (1997) sobre el **Ambiente de control** que “Marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del

entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de la dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración”.

Evaluación de los riesgos: “Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio”

Actividades de control: “Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleva a cabo las instrucciones de la dirección, Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones en rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones”.

Información y comunicación: “Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe haber comunicación eficaz en un sentido más amplio. Que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: las responsabilidades de control interno han de tomarse en serio. Los empleados deben de comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores, Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas”.

Supervisión: “Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en realización de sus

funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados”.

La combinación de los cinco componentes que como se evidencia se encuentran interrelacionados forman un sistema integrado de control interno dinámico de acuerdo a las circunstancias del entorno. Un sistema de control interno es efectivo si los procesos se encuentran incorporados a la infraestructura de la sociedad que son la esencia de la entidad.

2.2.4. Auditoría Interna

“La auditoría interna es una actividad independiente, objetiva de aseguramiento y consulta. Su rol básico es proveer aseguramiento objetivo a la junta sobre la efectividad de la gestión de riesgo”. (Estupiñán, 2015)

La auditoría interna brinda valor a la empresa, da seguridad sobre los riesgos que puede tener la empresa son manejados adecuadamente y están siendo operados efectivamente.

Otro de los conceptos del rol del auditor interno es “La evaluación y la valoración del sistema de control interno. Conlleva a someter a examen independiente, a cargo del auditor de la compañía, la valoración que a partir de un criterio de control realiza la administración principal”. (Mantilla, 2013)

Las empresas desconocen la importancia de contar con un Departamento de Auditoría que ayude a controlar, mitigar riesgos e incluso fraudes empresariales. Los altos mandos están

inmersos de forma diaria a posibles casos de errores o fraudes por parte del personal administrativo. Por ello, son los altos mandos los que tienen la responsabilidad de la gestión del riesgo.

El auditor interno debe ser independiente en todas sus funciones y no debe de gestionar riesgos a favor de la gerencia. A su vez, por medio de sus informes a la gerencia y aprobados por el comité de auditoría el auditor realiza observaciones sobre procesos y recomendaciones y no toma decisiones.

2.3. Marco contextual

Introducción

En 1983, Carlos Cueva González y su esposa Galicia Mejía Zevallos, abrieron la farmacia "Marina" en la ciudad de Guayaquil. Las oportunidades que el mercado de la distribución de las medicinas presentaba sirvió para ofrecer un servicio diferente, que se caracterizó por una mayor rapidez en la entrega de los productos, amplitud de surtido e innovadoras políticas de negocio, que los llevó a captar la atención de pequeñas y medianas farmacias. El 1ro de julio de 1984 se funda la Distribuidora Farmacéutica René.

Tres años después, con el objetivo de darle una proyección nacional, la compañía cambia de nombre, convirtiéndose en Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana-DIFARE S.A. En 1995, se expande el negocio y se abren oficinas en Quito y Cuenca.

En el mes de junio de 1.990 se constituye legalmente en la República del Ecuador con domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha con una duración de 50 años a partir de la inscripción con un capital de S/. 5,000,000 dividido en 5,000 acciones de S/. 1,000 cada una.

La actividad que se identifica mediante escritura pública corresponde a importación y comercialización en el país de insumos médicos oftálmicos, tal como productos farmacéuticos, productos y equipos, eléctricos o electrónicos, biomateriales, aparatos e instrumental médico, quirúrgicos, eléctricos, electrónicos u otros elementos que se destinen al uso y práctica de la medicina.

La nómina de accionistas se encuentra comprendida por Holding Grupo Difare Cia. Ltda. de nacionalidad ecuatoriana por un valor de 799.000 y Holding HCCG Cia. Ltda. de nacionalidad ecuatoriana por un valor de 1.000.

Fecha de inscripción

8 de julio de 1999

Domicilio tributario

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Parroquia: Iñaquito

Ciudadela: Batán

Barrio: Batan Bajo

Calle: Av. De los Shyris

Actividad económica principal

Comercialización y distribución de reactivos, equipos de laboratorio clínico, dispositivos médicos, productos farmacéuticos y dietéticos. Ver Apéndice 1

Administradores actuales

Para el periodo enero 2018, la Junta General Universal de Accionistas de la compañía resuelve elegir para el cargo de Gerente General por un plazo de cinco años de la compañía a Julio César Antonio Ocaña Moreira.

Número de empleados

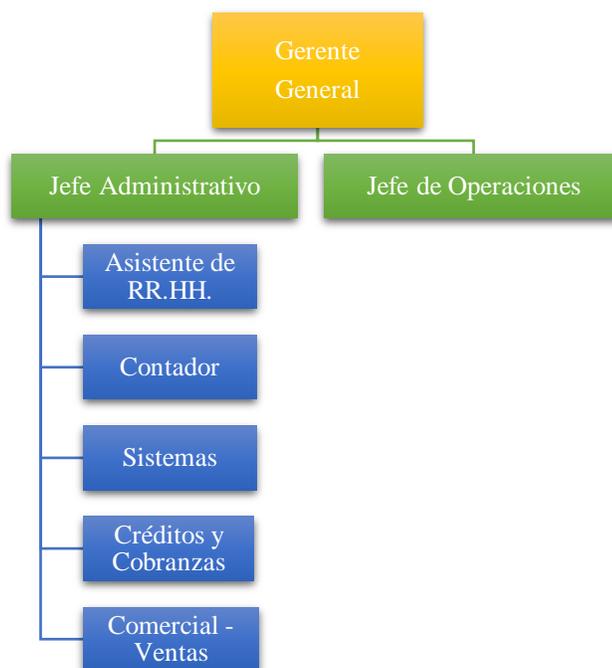
La empresa actualmente cuenta 8 colaboradores.

Visión

"Seremos una Corporación Internacional, integrada en el sector de la salud, con competencias de clase mundial, muy comprometida con el éxito de nuestros clientes y el bienestar de la comunidad".

Organigrama

Gráfico 2: Estructura organizacional



Fuente: Oftalvis S.A.

Croquis

Gráfico 3: Ubicación



Fuente: Google Maps

2.4. Marco Conceptual

Administración: Proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas. (James A. F. Stoner, 2006)

Control: Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. (James A. F. Stoner, 2006)

Directivos: Gerentes que se encuentran hacia el vértice de la organización y son los responsables de tomar las decisiones, así como determinar planes y metas que atañen a toda la organización. (Stephen P. Robbins, 2005)

Eficacia: Capacidad para determinar los objetivos apropiados “hacer lo que se debe hacer”. (James A. F. Stoner, 2006)

Eficiencia: Capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Se define como “hacer bien las cosas”. (Stephen P. Robbins, 2005)

Estrategias: La estrategia de una corporación es un plan maestro integral que establece la manera en que logrará su misión y objetivos. (Wheelen Tomas, 2007)

Organización: Dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas. (James A. F. Stoner, 2006)

Políticas: Directriz amplia para la toma de decisiones que relaciona la formulación de la estrategia con su implementación. Las empresas utilizan las políticas para asegurarse de que todos sus empleados tomen decisiones y lleven a cabo acciones que apoyen la misión, objetivos y estrategias. (Wheelen Tomas, 2007)

Procedimientos: Constituyen un sistema de pasos sucesivos o técnicas que describen en detalle la manera de realizar una tarea o trabajo en particular. (Wheelen Tomas, 2007)

Proceso: Método sistemático para manejar actividades. (James A. F. Stoner, 2006)

2.5. Marco Legal

El control interno inclina su balanza en una mayor proporción hacia el área contable y por ende interrelacionado con la auditoría.

2.5.1. Normas Internacionales de Contabilidad

La NIC 1 indica sobre la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, con el objetivo de que estos sean comparables con ejercicios anteriores, como con estados financieros de otras entidades. A su vez, la NIC 27 manifiesta sobre Estados Financieros consolidados y separados y la NIC 28 sobre Inversiones en entidades asociadas. (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2010)

Se hace mención a esta normativa debido a que la empresa Oftalvis S.A. pertenece a uno de los más grandes grupos farmacéuticos como lo es DIFARE.

2.5.2. Normas Internacionales de Auditoría

NIA 230: La norma NIA 230 establece los requisitos necesarios para la documentación de la auditoría, en este caso, relacionada al control interno, cuyo objetivo principal es preparar los documentos que suministren los registros suficientes para fundamentar el dictamen del auditor y procurar que exista la evidencia requerida para que se cumpla con los requisitos legales aplicables para cada caso.(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2010).

NIA 500: La norma NIA 500 establece los requisitos para la evidencia de la auditoría de las cuentas contables y de los estados financieros, siendo su propósito principal diseñar y ejecutar los procedimientos de auditoría, en este caso del control interno del departamento de crédito y cobranzas, para conseguir la evidencia suficiente que permita el establecimiento de un diagnóstico claro y apropiado, basado en las nociones de esta normativa internacional de auditoría, que inclusive le faciliten conclusiones y recomendaciones.(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2010).

NIA 530: La norma NIA 530 establece los requisitos para el muestreo de auditoría, en este caso del control interno del departamento de crédito y cobranzas, con el propósito principal de proporcionar una base razonable para que el responsable por la auditoría o el control interno, extraiga las conclusiones de mayor validez e importancia sobre la población a investigar, que para este estudio, hacen referencia al Gerente, Jefe de Crédito y Cobranzas y agentes de este departamento.(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2010).

2.5.3. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Capítulo VI CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 19: Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento.

Art. 20: Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21: Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

Capítulo III

Marco metodológico y análisis de datos

3.1. Diseño de la investigación

Cuando se habla de investigación científica se exponen diferentes conceptos de autores donde en su conjunto se define que el resultado final de una investigación es encontrar una respuesta a un tema en particular que sea de nuestro interés o necesidad. (Paez, 2014) Define la investigación científica como “Una actividad encaminada a la solución de problemas. Su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos.”

Para el desarrollo del trabajo se aplican diferentes métodos de investigación que son de gran apoyo para el desarrollo de la propuesta, uno de los métodos aplicados fue el hipotético-deductivo, el cual a través del análisis de diferentes situaciones se establecen hipótesis, que sirvieron para dar respuesta al planteamiento del problema.

(Sánchez, 2012) menciona que el método hipotético deductivo consiste en “emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas.”

Por su parte de acuerdo con lo mencionado por (Namakforoosh, 2005) una investigación descriptiva se usa cuando el objetivo del trabajo es “1. Describir las características de ciertos grupos, 2. Calcular la proporción de gente en una población específica que tiene ciertas características 3. Pronosticar” por este motivo, la investigación descriptiva es útil en este trabajo para poder definir las características de las áreas principales de la empresa, y de esta manera identificar los riesgos más representativos que hay que controlar y mitigar. La investigación de campo en la empresa Oftalvis S.A., es una base primordial para el desarrollo del presente trabajo debido a permite identificar situaciones más reales que podrían ser indicios de riesgo en los

controles, una investigación de campo de acuerdo con (Namakforoosh, 2005) se refiere a “ un estudio experimental en una situación real, en donde una o más variables independientes estarán sujeta a manipulación bajo estricto control de otras variables de control”

3.2. Tipos de Investigación

El tipo de investigación aplicable depende del punto que se vaya a estudiar y cuál sea el método utilizado para tener los datos, las características principales son: en relación con el objetivo, en base al nivel de profundidad, dependiendo de la manipulación de las variables, en base a la inferencia, en función al tipo de datos empleados, según el grado de interacción entre disciplinas.

3.2.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es definida por (Namakforoosh, 2005) como “Una forma de estudio para saber quién, donde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptiva explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas.” Es decir, que con esta metodología de investigación podremos conocer el funcionamiento de la organización y cuál es su objetivo principal con la aplicación de un sistema de control interno.

3.2.2. Investigación de campo

La investigación de campo de acuerdo con (Rocha, 2016) es recomendable aplicarla “cuando tenemos la posibilidad de acudir a fuentes primarias y obtener los datos o la información directamente de la realidad. Este diseño, brinda la oportunidad al investigador de

acudir a donde se presenta el fenómeno y obtener la información directamente en el campo de los hechos”.

En el presente trabajo la investigación de campo es fundamental para poder realizar un relevamiento de los procedimientos que realiza cada área, identificar los procesos principales e identificar el nivel de riesgo de cada uno y el impacto que podrían tener en la organización la ocurrencia de cada riesgo.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

(González, 2016) se refiere a la población como “conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones. Es definida por el investigador y puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas.” Por su parte (Ramón Pérez , Galán González, & Quintanal Diaz, 2012) definen a la población como “Conjunto de todos los elementos que cumplen una o varias características o propiedades. Los índices numéricos que describen a la población se denominan parámetros.”

En la investigación la población serán los colaboradores de la empresa Oftalvis S.A. los cuales son 8 personas, por lo tanto, el tamaño de muestra será el mismo de la población al ser una cantidad que posible abarcar.

Tabla 2: Población, Cantidad de colaboradores por área de Oftalvis S.A.

Áreas	Cantidad
Gerencia	1
Contabilidad	1
Crédito y Cobranzas	1
Recursos Humanos	1
Comercial	2
Bodega	1
Sistemas	1
Total Colaboradores	8

Elaborado por: Autoras

3.3.2. Muestra

González indica que la muestra es “un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidas de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población. Se utiliza una muestra cuando por razones de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar mediciones a todos los elementos de la población”. (2016) Como mencionamos anteriormente este caso no aplicaremos ninguna técnica de muestreo debido a que la población es menor a 100.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se han aplicado técnicas de investigación entrevista, encuesta y observación, aplicando los instrumentos de guía de entrevista y checklist.

3.4.1. Entrevista

Se aplicó la técnica de entrevista aplicado al Gerente General de la compañía Oftalvis S.A. de tal manera de conocer su enfoque al establecer un sistema de control interno, y conocer cuáles son los controles que se aplican previo al desarrollo de la propuesta.

De acuerdo (Valencia, 2005) con la entrevista “es una técnica para obtener datos que consisten un diálogo entre dos personas: El entrevistador y el entrevistado, se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación”.

3.4.2. Observación

Para el desarrollo del presente trabajo se aplica la técnica de observación de las diferentes áreas de la compañía Oftalvis S.A. donde se realizó una visita a la compañía de tal manera de identificar visualmente los controles en los procesos más significativos. De acuerdo con (Valencia, 2005) indica que la observación es “un elemento fundamental de todo proceso investigativo, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimiento que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. La observación constituye un proceso activo que tiene un sentido, un fin propio.

3.4.3. Encuesta

La encuesta aplicada es un cuestionario de control interno donde se ha identificado los componentes del COSO para de esta manera determinar el nivel de riesgo de la compañía en base a los controles que mantiene la empresa Oftalvis S.A. Esta técnica ha sido aplicada directamente a los colaboradores de la organización para conocer cuál es su perspectiva y su conocimiento del sistema de control impartido. Valencia establece la encuesta como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista. Se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Este listado se denomina cuestionario.” (Valencia, 2005)

3.5. Resultados de la entrevista al Gerente de la empresa.

Se procede a realizar la entrevista al Gerente General de la empresa Oftalvis S.A. con el fin de conocer su principal objetivo al querer implementar un sistema de control interno, su idea de control, cual es la situación actual de la compañía y sobre todo conocer el compromiso que tiene la administración con la aplicación de la propuesta de mejora de control interno, ya que su compromiso es la base fundamental para el funcionamiento de este.

1) ¿Cuál considera que el objetivo fundamental de contar con un sistema de control interno en la empresa Oftalvis S.A.?

Para mí el objetivo fundamental de contar con un sistema de control interno es sentir confianza de que estamos avanzando por el camino correcto y de la forma correcta, que estamos preparados para cualquier cambio que se podría presentar, y que sabremos como actuar ante la ocurrencia de los riesgos a los que se encuentran expuestos nuestros procesos.

2) ¿Cómo Gerente General de la empresa Oftalvis S.A. el compromiso por parte de la administración es fundamental, ¿Considera que sus colaboradores den apertura con la implementación de un sistema de control interno? ¿Cuál sería el apoyo que usted brindaría para fomentar un ambiente de control?

Algo que puedo recalcar de los que trabajamos en Oftalvis S.A. es todo el compromiso que siempre hemos puesto para la implementación de cualquier mejora para la compañía, si bien es cierto no siempre todo es color rosa estoy completamente seguro de que la apertura a

toda consulta o cualquier necesidad será brindada con predisposición. Por mi parte podrán contar con todo el apoyo necesario para dejar claro a nuestros colaboradores nuestro objetivo, y que esto no será de beneficio solamente para la compañía sino para ellos al saber la forma de mejorar nuestros procesos, optimizar recursos, tiempo que a larga nuestro trabajo es nuestro segundo hogar y como sea el desarrollo de nuestro trabajo influye indirectamente en cómo nos sintamos en nuestro entorno fuera del trabajo.

3) ¿Cuál considera usted que es el mayor obstáculo que se podría presentar ante la implementación de un sistema de control interno?

Como lo mencioné en la pregunta anterior el mayor obstáculo que se puede presentar es claramente sobre el personal a pesar de que confío mucho en la participación que ellos tendrán siempre un colaborador al tener alguien que lo esté “controlando” o que le consulte cada una de las cosas que realiza se va a sentir inseguro al pensar que quizás se está buscando un mínimo error para retirarlo de la compañía, o que se está consultando sus funciones para reemplazarlo, por esto es fundamental llegar a la mente de colaboradores y dejar claro el objetivo de esta implementación.

4) Al ser Oftalvis S.A. una empresa que se encuentra en crecimiento ¿Considera necesario contar con apoyo de una persona de auditoría y control interno para realizar la documentación de las funciones, políticas, procedimientos y evaluación de los controles de la empresa?

Como usted lo menciona Oftavis es una empresa que está creciendo a diario, si bien es cierto esto es un plus importante en los ingresos de la empresa financieramente hablando, no se puede dejar a un lado que mientras una empresa más crece los riesgos que asume también son más altos, por lo tanto, poder tener todo lo que realicemos documentado y que exista alguien que de apoyo en a la gerencia considero que es netamente importante.

5) ¿Cuál es el resultado que usted como Gerente General de la empresa espera en caso de considerar la implementación de la propuesta de control interno?

El resultado que espero al implementar la propuesta de control interno es en primer lugar poder tener confianza cien por ciento en las funciones que realizan los colaboradores de la empresa, en que todos estaremos enfocados en el mismo objetivo organizacional y que cada uno de los procesos que realizamos se encuentran debidamente estructurados.

3.6. Resultados de la encuesta a los colaboradores.

Se procede con la evaluación del control interno en la empresa Oftalvis S.A. mediante la aplicación del Apéndice 2 Cuestionario de Control interno, del cual ha sido elaborado en base a los 5 componentes del COSO: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento.

El siguiente rango establecerá el nivel de riesgo que hay en la empresa respecto a su sistema de control interno, de acuerdo con los resultados que serán obtenidos con la aplicación del cuestionario.

Tabla 3: Rango de determinación de riesgo

Calificación	Porcentaje
Riesgo Bajo	65% - 100%
Riesgo Moderado	41% - 64%
Riesgo Alto	0% - 40%

Elaborado por: Autoras

Se estableció como riesgo bajo un rango de respuesta del 65% al 100% donde se considera aceptable el sistema de control interno aplicado por la empresa, como riesgo moderado se ha establecido un rango del 41% al 64% lo que indica que la empresa mantiene controles en sus procesos, pero sin embargo podrían ser mejorados, y del 0% al 40% como una empresa de riesgo alto al no contar o al contar con un control mínimo o insuficiente en los procesos de la organización.

En el cuestionario de control interno se establece una calificación por cada componente del COSO, donde las opciones de respuestas son Sí o No, dependiendo de la aplicación del control en la empresa Oftalvis S.A. donde la calificación máxima a obtener es 160 puntos.

Tabla 4: Calificación del cuestionario de control interno

Elementos del COSO	Calificación Máxima	Calificación Máxima %
Ambiente de Control	48	30%
Evaluación de riesgos	24	15%
Actividades de Control	40	25%
Información y Comunicación	24	15%
Supervisión y Seguimiento	24	15%
Total General	160	100%

Elaborado por: Autoras

Discusión y resultados

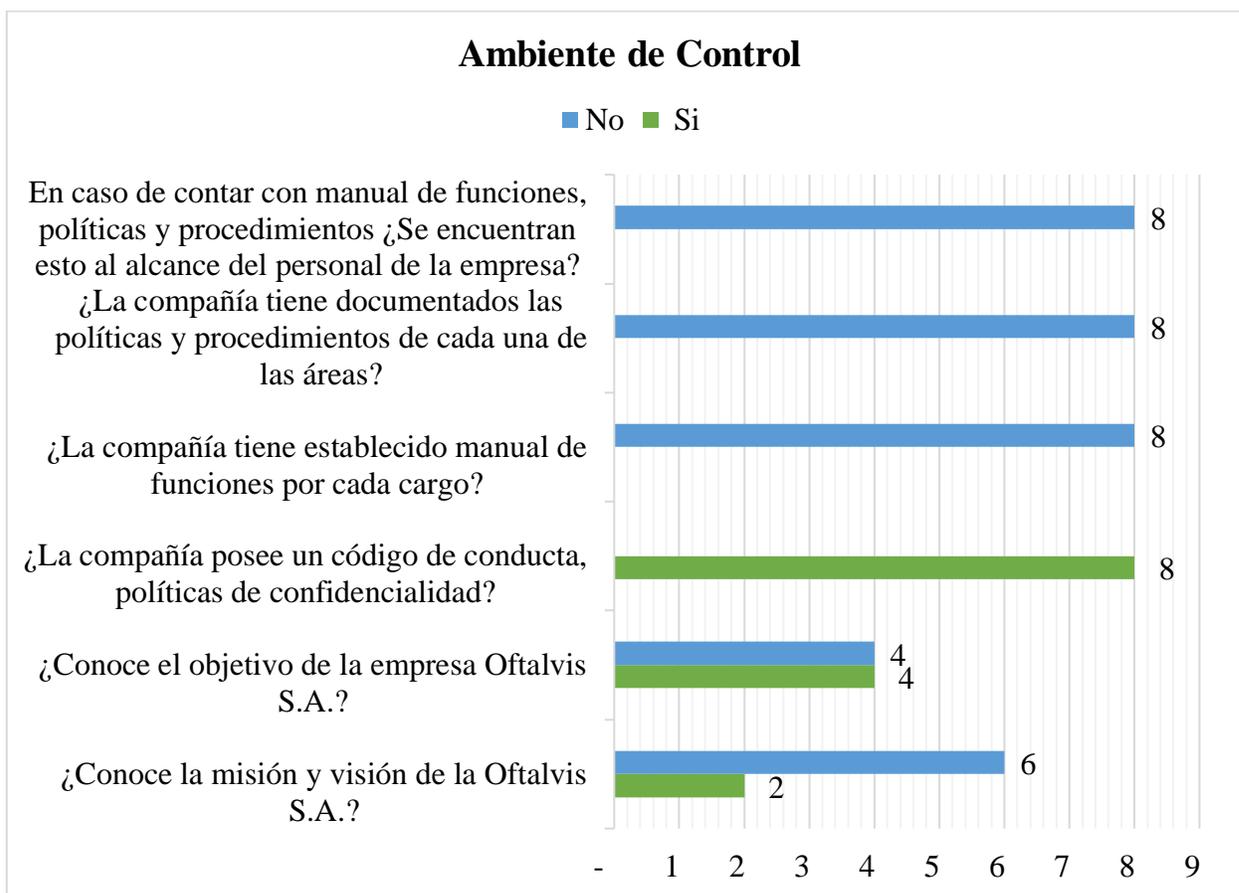
A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario de Control interno realizado a los 8 colaboradores de la empresa Oftalvis S.A.

Tabla 5: Ambiente de Control

Nº	Ambiente de Control	Si	No
1.	¿Conoce la misión y visión de la Oftalvis S.A.?	2	6
2.	¿Conoce el objetivo de la empresa Oftalvis S.A.?	4	4
3.	¿La compañía posee un código de conducta, políticas de confidencialidad?	8	
4.	¿La compañía tiene establecido manual de funciones por cada cargo?		8
5.	¿La compañía tiene documentados las políticas y procedimientos de cada una de las áreas?		8
6.	En caso de contar con manual de funciones, políticas y procedimientos ¿Se encuentran esto al alcance del personal de la empresa?		8
Calificación Obtenida		14	
Calificación Máxima		48	
Calificación % sobre total general		9%	

Elaborado por: Autoras

Gráfico 4: Ambiente de Control



Elaborado por: Autoras

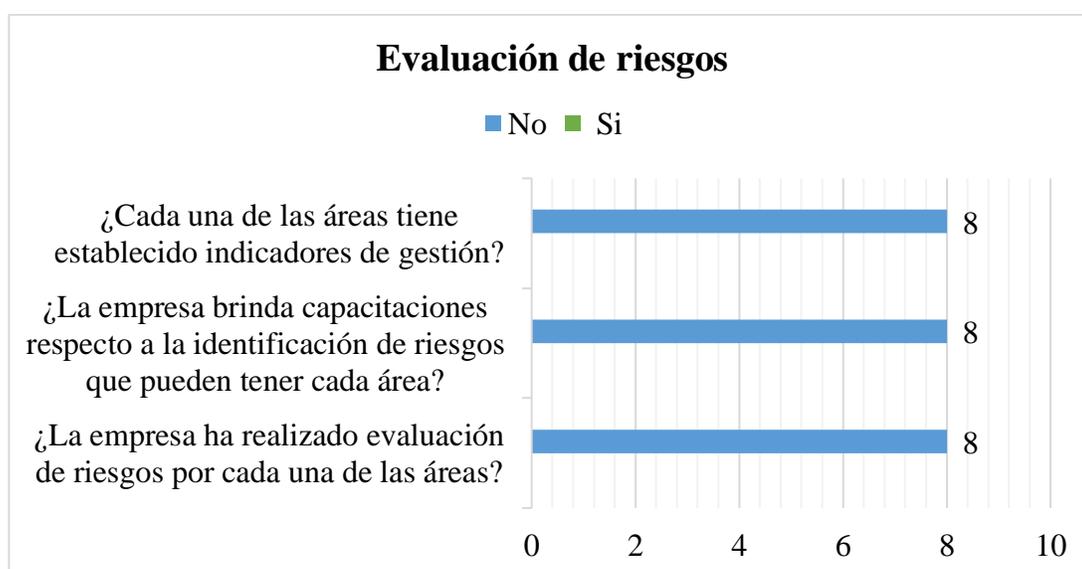
Análisis:

Respecto al componente del COSO Ambiente de control se obtuvo una respuesta afirmativa del 9% sobre el total donde la calificación máxima establecida es el 30%, por lo resultados obtenidos identificamos que la compañía no tiene documentados las políticas y procedimientos de los diferentes procesos ejecutados por cada una de sus áreas, así mismos el personal de la empresa no tiene establecido su respectivo manual de funciones. a su vez solo el 50% del personal conoce el objetivo de la compañía Oftalvis S.A. Por su parte la compañía si tiene establecido un código de conducta y políticas de confidencialidad con el personal.

Tabla 6: Evaluación de riesgos

Nº	Evaluación de riesgos	Si	No
7.	¿La empresa ha realizado evaluación de riesgos por cada una de las áreas?		8
8.	¿La empresa brinda capacitaciones respecto a la identificación de riesgos que pueden tener cada área?		8
9.	¿Cada una de las áreas tiene establecido indicadores de gestión?		8
Calificación Obtenida		-	
Calificación Máxima		24	
Calificación % sobre total general		0%	

Elaborado por: Autoras

Gráfico 5: Evaluación de Riesgos

Elaborado por: Autoras

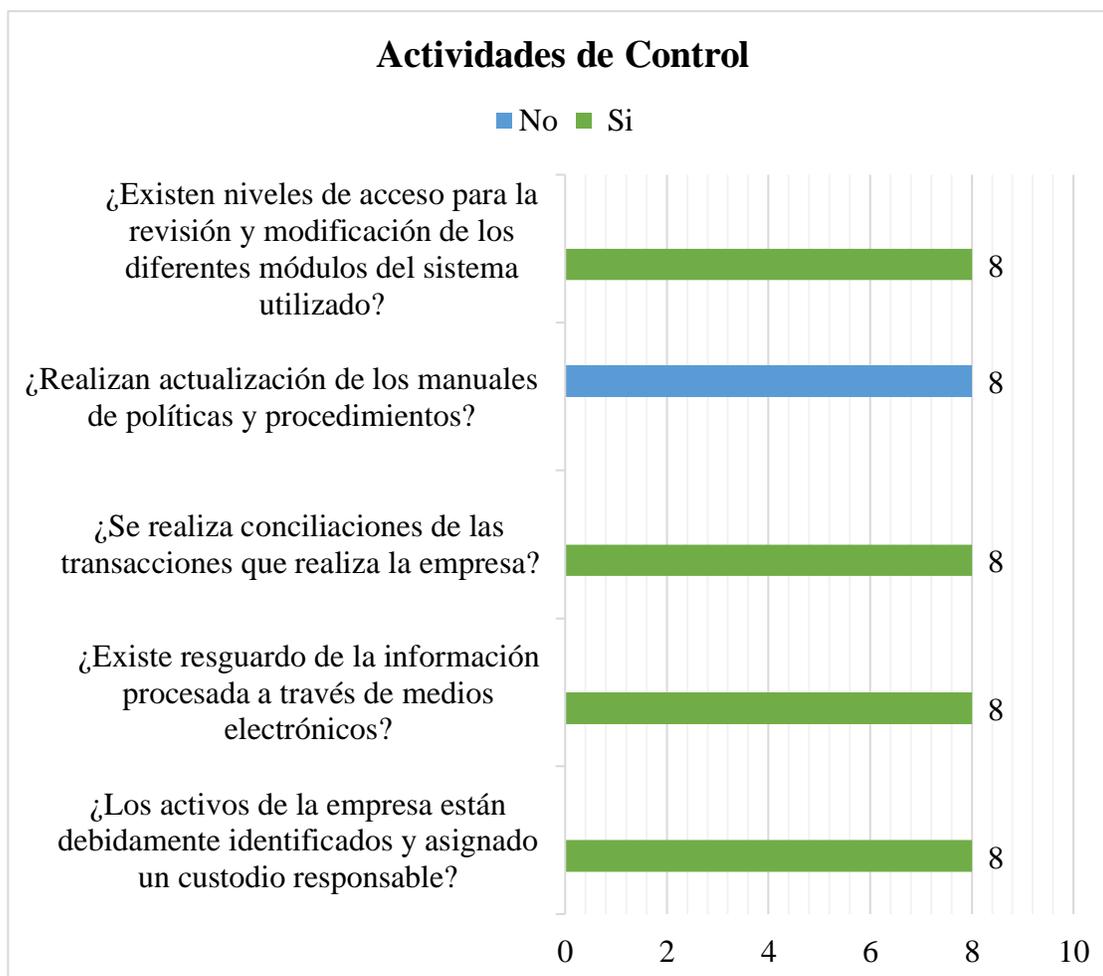
Análisis:

Respecto al componente del COSO evaluación de riesgos, se obtuvo un 0% respecto a la calificación máxima, la compañía no tiene establecido indicadores de gestión, ni tampoco ha realizado una evaluación de riesgos de cada uno de los procesos de las áreas. La compañía no brinda capacitaciones a su personal de tal manera de fomentar una cultura de control en la compañía, de tal manera de mitigar los riesgos de cada área.

Tabla 7: Actividades de control

Nº	Actividades de Control	Si	No
10.	¿Los activos de la empresa están debidamente identificados y asignado un custodio responsable?	8	
11.	¿Existe resguardo de la información procesada a través de medios electrónicos?	8	
12.	¿Se realiza conciliaciones de las transacciones que realiza la empresa?	8	
13.	¿Realizan actualización de los manuales de políticas y procedimientos?		8
14.	¿Existen niveles de acceso para la revisión y modificación de los diferentes módulos del sistema utilizado?	8	
Calificación Obtenida		32	
Calificación Máxima		40	
Calificación % sobre total general		20%	

Gráfico 6: Actividades de Control



Elaborado por: Autoras

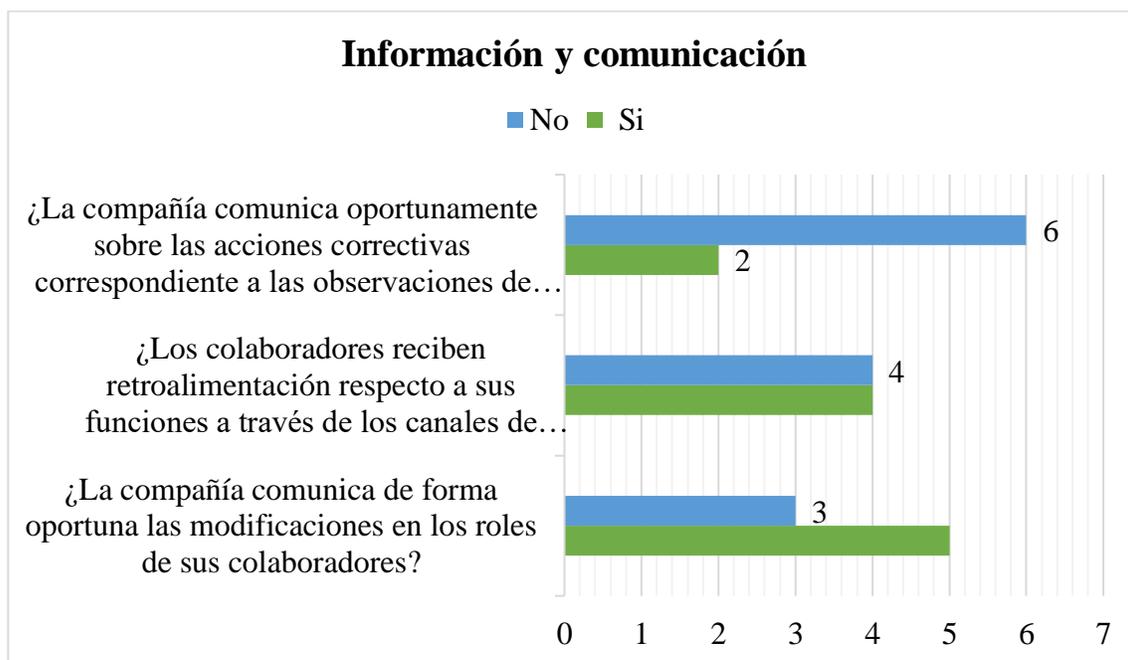
Análisis:

De los resultados obtenidos en el componente del COSO actividades de control, se obtuvo una calificación afirmativa de 32 respecto a la calificación máxima 40 lo cual representa un 20% sobre el total general. Se ha identificado que la compañía si mantiene control sobre los activos tanto en la asignación de sus custodios y su identificación física, la información procesada a través de medios electrónicos está debidamente resguardada, y el sistema utilizado presenta niveles de acceso, es decir que los accesos a los diferentes módulos son restringidos de acuerdo con el cargo de cada personal. Como aspecto negativo en el componente actividades de control al no contar con manuales de políticas y procedimientos no se realiza actualización alguna.

Tabla 8: Información y Comunicación

N°	Información y Comunicación	Si	No
15.	¿La compañía comunica de forma oportuna las modificaciones en los roles de sus colaboradores?	5	3
16.	¿Los colaboradores reciben retroalimentación respecto a sus funciones a través de los canales de comunicación adecuados?	4	4
17.	¿La compañía comunica oportunamente sobre las acciones correctivas correspondiente a las observaciones de las auditorias?	2	6
Calificación Obtenida		11	
Calificación Máxima		24	
Calificación % sobre total general		7%	

Gráfico 7: Información y Comunicación



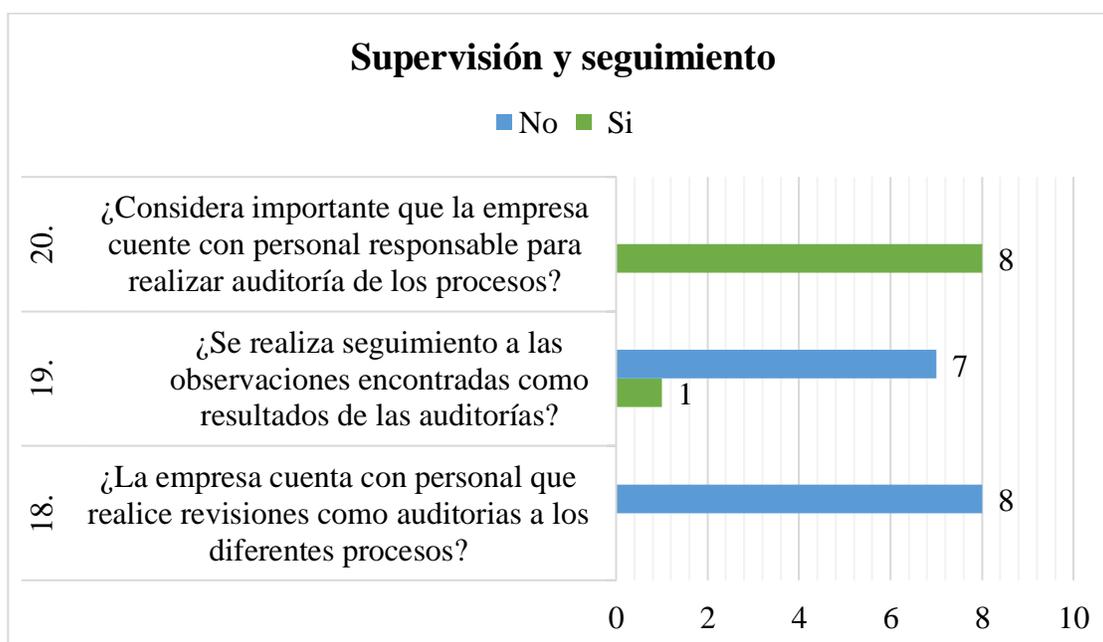
Análisis:

Del componente del COSO Información y comunicación se ha obtenido una calificación afirmativa del 7% donde el máximo establecido es un 15% para este componente.

El 50% de los colaboradores considera que la compañía no realiza retroalimentación a sus funciones, mientras que el 40% indica que la compañía no comunica de forma oportuna las modificaciones de los roles de sus colaboradores. El 75% de los colaboradores indicó que la compañía no realiza comunicaciones sobre las acciones correctivas correspondientes a las observaciones levantadas por las auditorías.

Tabla 9: Supervisión y Seguimiento

Nº	Supervisión y Seguimiento	Si	No
18.	¿La empresa cuenta con personal que realice revisiones como auditorías a los diferentes procesos?		8
19.	¿Se realiza seguimiento a las observaciones encontradas como resultados de las auditorías?	1	7
20.	¿Considera importante que la empresa cuente con personal responsable para realizar auditoría de los procesos?	8	
Calificación Obtenida		9	
Calificación Máxima		24	
Calificación % sobre total general		6%	

Gráfico 8: Supervisión y Seguimiento

Elaborado por: Autoras

Análisis:

De los resultados obtenidos del componente del COSO Supervisión y seguimiento se obtuvo un resultado de cumplimiento del 6% sobre el 15% del total general de este componente, el 100% de los colaboradores está de acuerdo en que la compañía establezca personal responsable de realizar auditoría de procesos a su vez se puede tomar en cuenta la consideración

de realizar un relevamiento de las funciones, políticas y procedimientos de cada una de las áreas. De los 8 colaboradores solo 1 indicó que se realiza seguimiento a las observaciones de las auditorías encontradas, el 100% de los colaboradores indicó que no se realiza revisiones a los procesos de la compañía.

Como resultado consolidado de la aplicación del cuestionario de control interno, se obtiene un resultado del 41% es decir que la compañía Oftalvis S.A. está considerado con un nivel de riesgo moderado, sin embargo, está el en límite máximo para pasar a ser una compañía de riesgo alto respecto a su sistema de control interno.

Tabla 10: Componentes del COSO

Componentes del COSO	Calificación	Calificación %
Ambiente de Control	14	9%
Evaluación de riesgos	0	0%
Actividades de Control	32	20%
Información y Comunicación	11	7%
Supervisión y Seguimiento	9	6%
Total General	66	41%

Los colaboradores de la empresa Oftalvis S.A. no tienen conocimiento claro de la misión, visión y objetivos organizacionales, es importante que los colaboradores tengan claro el aporte que brinda cada una de sus funciones al cumplimiento de los objetivos, de esta manera se puede trabajar en conjunto por un fin común. La identificación de los riesgos a los que se expone la empresa tanto internos como externos es necesario para saber de qué manera contrarrestarlos, por esto es importante sembrar en los colaboradores una cultura de control, y evaluar los cambios que puedan afectar de forma significativa a la empresa. Contar con un seguimiento y supervisión de los controles es sumamente indispensable sobre todo cuando una empresa está en crecimiento ya que es menos perceptible la ocurrencia de un riesgo cuando la empresa está en ascenso que cuando ya está completamente consolidada, por lo tanto la

detección de los riesgos oportunamente permitirá tomar acciones correctivas de forma inmediata, sin necesidad de que el colaborador sienta que es una persecución, que se le está acusando de algo, o que estamos detrás de encontrar una falla sino que todos los puntos de mejora que se vayan a detectar servirán para la mejora continua de la empresa Oftalvis S.A.

De acuerdo con las respuestas dadas por el Gerente General podemos percibir de su compromiso y apoyo para la implementación de un sistema de control interno, que como se ha mencionado anteriormente esta es la base fundamental que se necesita para el funcionamiento del sistema de control interno.

Capítulo IV

Propuesta

4.1. Título de la propuesta.

Diseño de una propuesta de mejora del control interno basado en el Modelo COSO a través de un plan de auditoría interna.

4.2. Justificación de la propuesta.

La propuesta del diseño de mejorar el control interno basado en el Modelo COSO, se justifica debido a que las empresas carecen de una estructura de políticas y procedimientos documentados que sean la guía para el personal de la empresa. Las empresas se encuentran expuestas de forma diaria a los riesgos en todas las áreas como contabilidad, ventas, compras, recursos humanos, operaciones. Estos riesgos pueden estar enmarcados por errores que son aquellos realizados de forma involuntaria por el personal o fraude que se considera realizado de forma voluntaria. Por tal motivo, Oftalvis S.A. siendo una empresa con un alto crecimiento es necesaria la implementación de controles que ayuden a salvaguardar su operación.

La propuesta beneficia a todas las áreas de la empresa en la cual el rol de auditor es realizar informes donde exponga conclusiones y recomendaciones a la gerencia con la finalidad de prevenir o mitigar riesgos. En este apartado se expone las actividades que se deben ejecutar como: identificación de los procesos principales de cada área, el análisis de los riesgos de cada uno de los procesos principales de las áreas (riesgo bajo, riesgo moderado, riesgo alto), las funciones y procesos a levantar, listado de los procedimientos de las revisiones a ejecutar, el manual de funciones del auditor y la reestructuración del organigrama considerando la función del auditor.

4.3. Objetivos de la propuesta.

4.3.1. Objetivo general.

Diseñar una propuesta de mejora del control interno basado en el Modelo COSO a través de un plan de auditoría interna.

4.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar los procesos principales de cada una de las áreas de la empresa.
- Analizar los riesgos principales de cada una de las áreas de la empresa (riesgo bajo, riesgo moderado, riesgo alto).
- Determinar los procedimientos de las revisiones a ejecutar.

4.4. Descripción de la propuesta.

El desarrollo de la presente propuesta incluye en primera instancia la identificación de los principales procesos que son ejecutados por cada una de las áreas de la empresa comenzado desde los ejecutados por la gerencia, esta identificación nos sirve como punto de partida para poder identificar los riesgos que podrían presentarse en cada uno de estos procesos y desarrollar una planificación de auditoría estratégica de tal manera de mitigar la ocurrencia de los riesgos. Para la identificación de los principales procesos se realizó a través de la técnica de la observación durante el desarrollo de la propuesta.

A continuación, se presenta los procesos más relevantes identificados por cada área de la empresa Oftalvis S.A.:

Tabla 11: Identificación de los principales procesos ejecutados por cada una de las áreas de Oftalvis S.A.

Área	Proceso
Gerencia	Aprobación de pagos
	Aprobación de descuentos
	Aprobación de créditos
	Aprobación de devoluciones de mercadería
	Aprobación de compra para abastecimiento de inventario
	Negociaciones comerciales
Contabilidad	Contabilización de todas las partidas de los estados financieros
	Ingreso y control de gastos de la empresa
	Conciliaciones Bancarias
	Elaboración de formularios IVA, Impuesto a la renta
	Control del flujo de efectivo de la empresa
	Elaboración de los Estados Financieros
Crédito y Cobranzas	Cobro a clientes
	Otorgamiento de crédito a clientes
	Seguimiento a la cartera vencida y por vencer
	Pago a Proveedores
Recursos Humanos	Elaboración y pago de nómina al personal y beneficios sociales
	Entrevista y contratación de nuevo personal
	Pagos a la Seguridad Social
	Avisos de entrada y de personal nuevo o cesante
	Elaboración de liquidación de haberes
Comercial	Visita a clientes recurrentes y potenciales
	Solicitudes de apertura crédito a clientes
	Descuentos a clientes
	Venta de productos a clientes
	Solicitud de devoluciones de productos por clientes
	Solicitud de abastecimiento de productos
	Ingreso de pedidos
Bodega	Control de caducidad y rotación de productos
	Egreso de productos de bodega
	Ingreso de inventario al sistema
	Control de stock físico de productos
	Facturación de productos
Sistemas	Control de accesos en los módulos de sistema
	Control de respaldos de información
	Creación y eliminación de usuarios

	Mantenimiento de los equipos
	Control de los equipos de computación

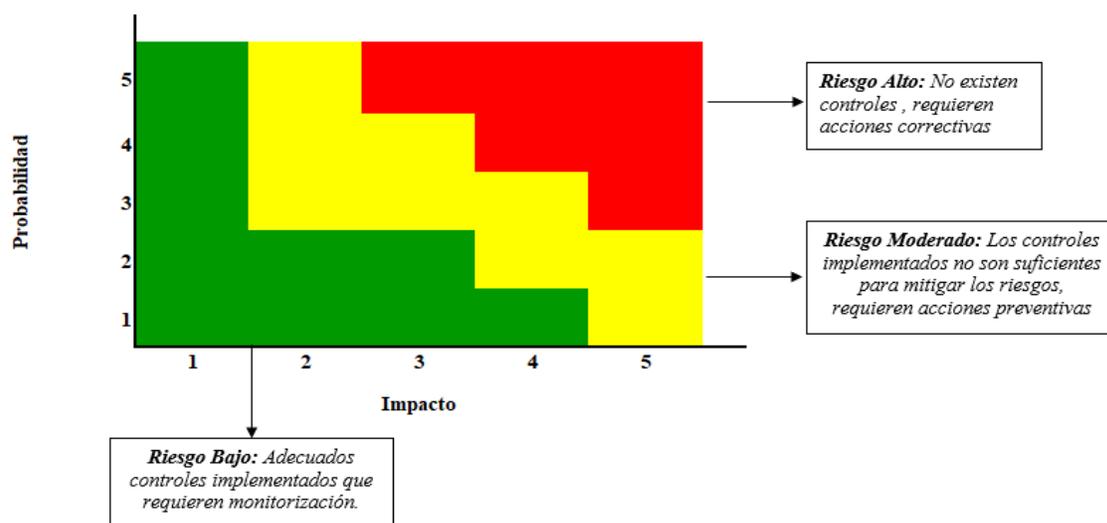
Elaborado por: Autoras

Detallado los procesos más relevantes y significativos de cada área se procedió con la identificación de los riesgos potenciales que podrían presentarse a futuro en cada uno de ellos en caso de que no haya controles, es importante mencionar que a pesar de que se implementen controles todos los procesos tienen riesgos intrínsecos que e incluso su detección podría ser imperceptibles hasta su ocurrencia, esto se lo denomina regularmente como riesgos inherentes.

Es por esto, por lo que los controles sirven para mitigar riesgo más no para asegurar que jamás ocurran es por eso que la compañía debe estar preparada cuando ocurran.

Para la evaluación de los riesgos identificados por cada proceso, se ha utilizado la matriz de riesgos donde se ha clasificado los riesgos en bajo, moderado y alto a través del método de semáforo: Riesgo bajo (verde), riesgo moderado (amarillo), riesgo alto (rojo).

Gráfico 9: Matriz de Riesgo



Elaborado por: Autoras

Se considera como riesgo bajo, cuando la empresa cuenta con controles en sus procesos, sin embargo, contar con un monitoreo que asegure el correcto funcionamiento de sus controles es fundamental para la mejora continua de la organización.

El riesgo moderado es cuando la empresa a pesar de contar con controles en sus procesos, estos no son considerados como suficientes para mitigar la ocurrencia de estos riesgos, por lo cual es necesario tomar acciones preventivas que permitan evitar su ocurrencia y a su vez, saber cómo actuar ante la presencia de estos riesgos.

Por su parte un riesgo alto, es cuando la empresa o no cuenta con controles en su proceso o por su parte los controles aplicados no son los adecuados, por lo tanto, es necesario tomar acciones correctivas inmediatas. Para la medición del riesgo del proceso se calculará probabilidad de ocurrencia por impacto en la compañía y sus estados financieros siendo 5 la cantidad más alta y 1 el valor más bajo de calificación, mientras el valor sea menor el riesgo es más bajo. Los rangos de calificación de probabilidad de incurrencia sobre impacto son los siguientes:

Tabla 12: Rango probabilidad por Impacto

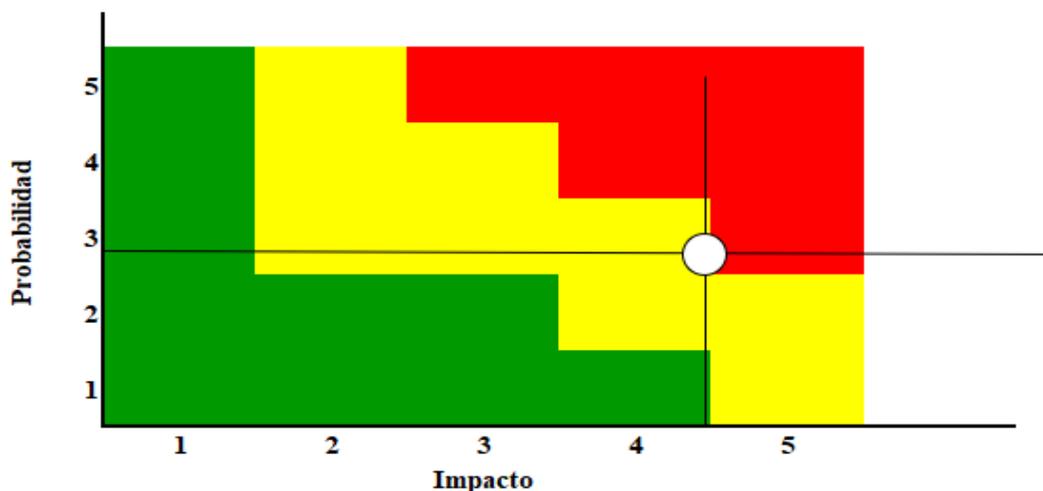
Riesgo	Rango Probabilidad x Impacto
Riesgo Alto	15 - 25
Riesgo Moderado	6 - 14
Riesgo Bajo	1 -5

Elaborado por: Autoras

De acuerdo con el detalle de los procesos ejecutados se procedió con la identificación de los riesgos que se podrían presentar en cada uno de ellos, hemos calculado el nivel del riesgo en base a la matriz por cada área. A continuación, presentamos la evaluación de cada uno:

Tabla 13: Identificación de riesgo de Gerencia

Área	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
Gerencia	Aprobación de pagos	Los pagos realizados no se encuentren aprobados por la Gerencia.	3	5	15
	Aprobación de descuentos	Que no existan límites para la aprobación de descuentos.	4	5	20
	Aprobación de créditos	Que los créditos no se encuentre aprobados por la Gerencia.	3	5	15
	Aprobación de devoluciones de mercadería	Aceptar devoluciones sin realizar análisis de causa y estado de productos	3	3	9
	Aprobación de compra para abastecimiento de inventario	Aprobar compra de productos ocasionando un sobre abastecimiento de inventario	2	4	8
	Negociaciones comerciales	Existe el riesgo de que las negociaciones comerciales no estén llevadas con contratos y minutas de las reuniones realizadas.	2	5	10
Total General			2,83	4,50	12,75

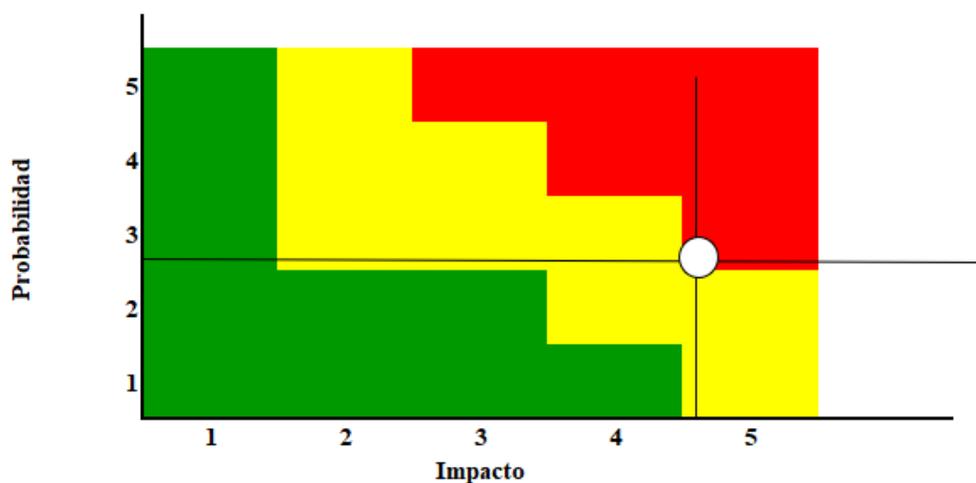
Gráfico 10: Identificación de riesgo de Gerencia**Análisis:**

Respecto a los procesos ejecutados por la gerencia y la identificación de riesgos de cada uno, se ha calculado la probabilidad de ocurrencia e impacto que tendrían, como resultado se obtuvo un 12,75 que de acuerdo con el rango de probabilidad por impacto se encuentra dentro del máximo para ser considerado un riesgo Moderado. Los riesgos con más relevancia identificados, son sobre la aprobación de créditos, pagos y descuentos.

Tabla 14: Identificación de riesgo Área Contabilidad

Área	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
Contabilidad	Contabilización de todas las partidas de los estados financieros	La contabilización de las partidas no estén de acuerdo con la normativa vigente.	2	5	10
	Ingreso y control de gastos de la empresa	Los gastos registrados en la contabilidad no estén acorde al giro del negocio y no se encuentren aprobados.	3	4	12
	Conciliaciones Bancarias	Que no se esté conciliando todos los saldos de las cuentas bancarias con las que cuenta la empresa	3	5	15
	Elaboración de formularios IVA, Impuesto a la renta	Existe el riesgo que no estén ingresados todos lo rubros en las declaraciones y no se esté tributando de la forma adecuada.	3	4	12
	Control del flujo de efectivo de la empresa	Existe el riesgo de que no haya control sobre los ingresos y egresos de efectivo, lo cual podría generar falta de liquidez	3	5	15
	Elaboración de los Estados Financieros	Los estados financieros no encuentren presentados de acuerdo a las NIIF	2	5	10
Total General			2,67	4,67	12,44

Gráfico 11: Identificación de riesgo Área Contabilidad

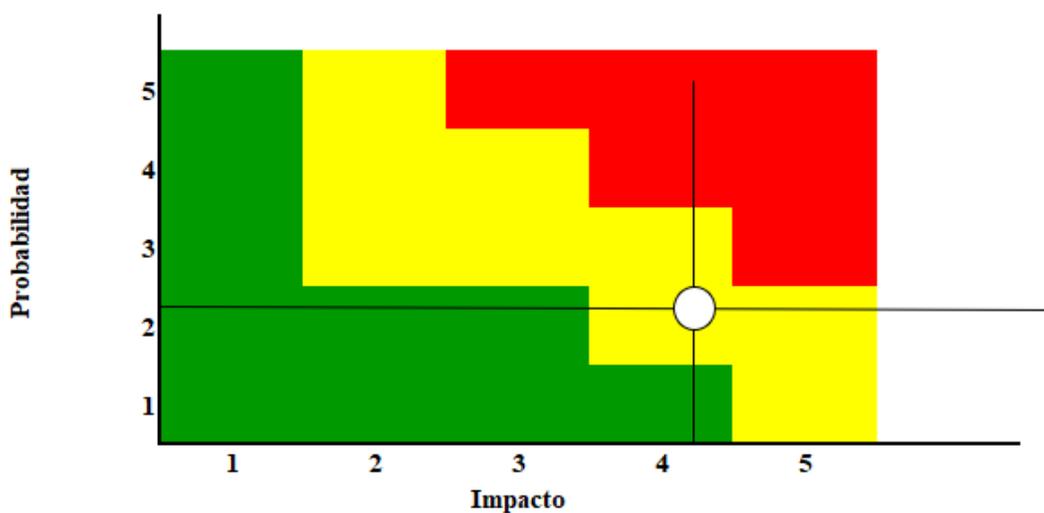


Análisis: Respecto a los procesos ejecutados por el área de Contabilidad y la identificación de riesgos de cada uno, se ha calculado la probabilidad de ocurrencia e impacto que tendrían, como resultado se obtuvo un 12,44 que de acuerdo con el rango de probabilidad por impacto se encuentra dentro del máximo para ser considerado un riesgo Moderado. Los riesgos con más relevancia identificados han sido sobre la elaboración de conciliaciones bancarias y al control de flujos de efectivo de la compañía.

Tabla 15: Identificación de riesgo Área Crédito y Cobranzas

Área	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
Crédito y Cobranzas	Cobro a clientes	Que no ese esté realizando seguimiento a los clientes con cartera vencida o por vencer	2	4	8
	Otorgamiento de crédito a clientes	Otorgamiento de crédito a clientes sin contar con un análisis de su capacidad de pago.	3	4	12
	Seguimiento a la cartera vencida y por vencer	Que no se esté realizando provisión de cuentas incobrables.	2	4	8
	Pago a Proveedores	Que no se esté realizando pagos a proveedores, que hayan proveedores ficticios, o no contar con la factura de ellos.	2	5	10
Total General			2,25	4,25	9,56

Gráfico 12: Identificación de riesgo área de Crédito y cobranzas



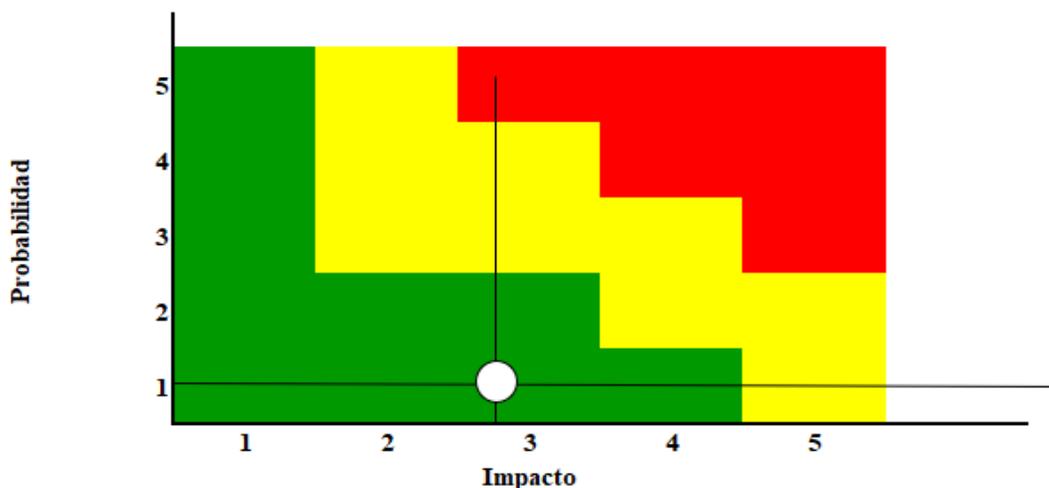
Análisis:

Respecto a los procesos ejecutados por el área de Crédito y Cobranzas y la identificación de riesgos de cada uno, se ha calculado la probabilidad de ocurrencia e impacto que tendrían, como resultado se obtuvo un 9,56 que de acuerdo con el rango de probabilidad por impacto es considerado un riesgo Moderado. Los riesgos con más relevancia identificados ha sido una vez más respecto al otorgamiento de crédito a clientes.

Tabla 16: Identificación de riesgo Área Recursos Humanos

Área	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
Recursos Humanos	Elaboración y pago de nómina al personal y beneficios sociales	Cálculo incorrecto de la nómina a colaboradores y beneficios sociales.	1	4	4
	Entrevista y contratación de nuevo personal	Contratación a personal por influencias o sin pasar por un proceso de reclutamiento, y documentación pertinente.	1	3	3
	Pagos a la Seguridad Social	Que no se esté cumpliendo con el periodo de pago de la Seguridad Social de ta manera de incurrir en sanciones	1	3	3
	Avisos de entrada y de personal nuevo o cesante	Que no se esté realizando los avisos de entrada y salida oportunamente.	1	2	2
	Elaboración de liquidación de haberes	Que las liquidaciones de haberes no estén calculados correctamente.	1	3	3
Total General			1,00	2,75	2,75

Gráfico 13: Identificación de riesgo área de Recursos Humanos



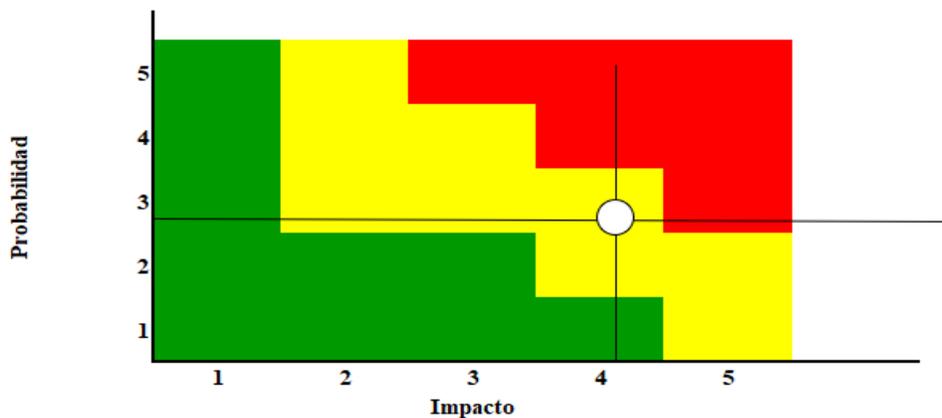
Análisis:

Respecto a los procesos ejecutados por el área de Recursos Humanos y la identificación de riesgos de cada uno, se ha calculado la probabilidad de ocurrencia e impacto que tendrían, como resultado se obtuvo un 2,75 que de acuerdo con el rango de probabilidad por impacto es considerado como riesgo bajo. Por lo tanto, en el área de recursos humanos lo principal sería la documentación de sus procesos y el monitoreo de su correcta ejecución.

Tabla 17: Identificación de riesgo Área Comercial

Área	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
Comercial	Visita a clientes recurrentes y potenciales	Existe el riesgo que no haya control sobre las visitas comerciales del área de ventas	3	3	9
	Solicitudes de apertura crédito a clientes	Solicitud de apertura de créditos sin contar con la documentación y políticas de crédito.	3	5	15
	Descuentos a clientes	Que se esté otorgando descuentos sin contar con los niveles de autorización adecuados	3	4	12
	Venta de productos a clientes	Venta a clientes ficticios.	1	5	5
	Solicitud de devoluciones de productos por clientes	Que no se cuente con políticas de devolución de productos.	3	3	9
	Solicitud de abastecimiento de productos	Que se esté realizando un sobre abastecimiento de los productos o que no se cuente con stock suficiente para la venta	3	4	12
	Ingreso de pedidos	Que los pedidos no estén siendo autorizados y no se encuentren clasificados por la forma de pago	2	5	10
Total General			2,57	4,14	10,65

Gráfico 14: Identificación de riesgo área Comercial

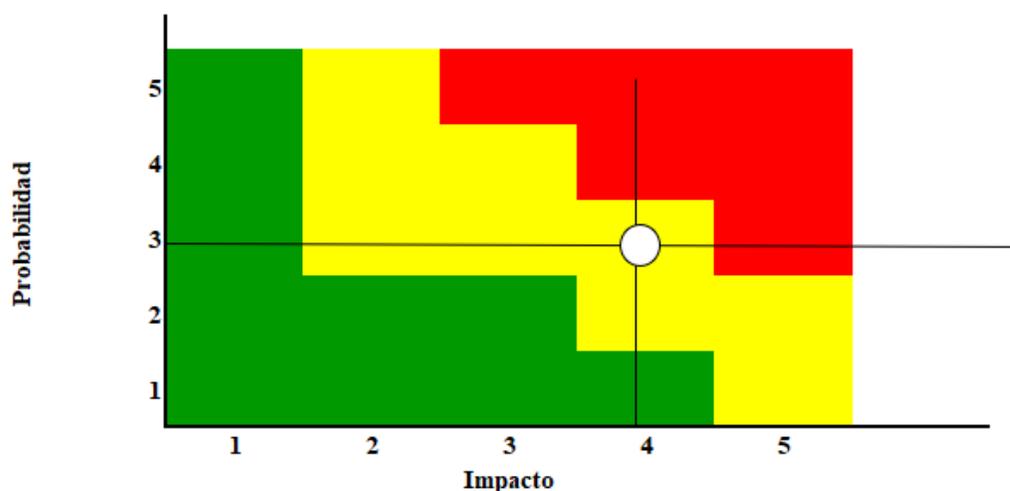


Análisis:

Respecto a los procesos ejecutados por el área Comercial y la identificación de riesgos de cada uno, se ha calculado la probabilidad de ocurrencia e impacto que tendrían, como resultado se obtuvo un 10,65 que de acuerdo con el rango de probabilidad por impacto es considerado un riesgo Moderado. Los riesgos con más relevancia identificados ha sido una vez más respecto al otorgamiento de crédito a clientes, descuentos, y sobre las solicitudes de abastecimiento de inventario.

Tabla 18: Identificación de riesgo Bodega

Área	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
Bodega	Control de caducidad y rotación de productos	Que no se esté aplicando un método de rotación de tal manera de evitar la caducidad de los productos	4	3	12
	Egreso de productos de bodega	Los egresos de productos no cuenten con la documentación y autorización adecuada	2	4	8
	Ingreso de inventario al sistema	Que los productos ingresados físicamente no coincidan la productos ingresados en el sistema	2	4	8
	Control de stock físico de productos	Que no se estén realizando tomas físicas de inventario en sus bodegas	5	3	15
	Facturación de productos	Las facturas no sean emitidas a clientes reales, con la lista de precios aprobada.	2	5	10
Total General			3,00	3,80	11,40

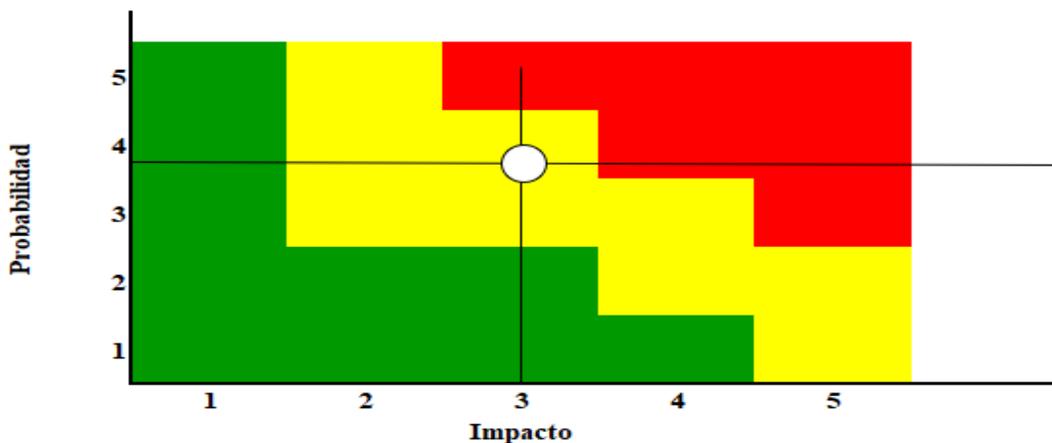
Gráfico 15: Identificación de riesgo área de Bodega**Análisis:**

Respecto a los procesos ejecutados por el área de Bodega y la identificación de riesgos de cada uno, se ha calculado la probabilidad de ocurrencia e impacto que tendrían, como resultado se obtuvo un 11,40 que de acuerdo con el rango de probabilidad por impacto es considerado un riesgo Moderado. Los riesgos con más relevancia identificados ha sido una vez más respecto al control de su inventario a través de tomas físicas y a su vez respecto a la rotación y control de caducidad de sus productos.

Tabla 19: Identificación de riesgo Área de Sistemas

Área	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
Sistemas	Control de accesos en los módulos de sistema	Que no se cuente con retircción para acceso a los diferentes módulos de acuerdo con el cargo de cada colaborador.	2	3	6
	Control de respaldos de información	Que no se esté realizando respaldos periódicos de la información que se encuentra digitalizada	3	3	9
	Creación y eliminación de usuarios	Que no se esté realizando la eliminación de usuarios del personal cesante.	4	3	12
	Mantenimiento de los equipos	No contar con un plan de mantenimiento de equipos de computación.	5	3	15
	Control de los equipos de computación	Activos fijos de la empresa no estén identificados y asignados sus custodios	5	3	15
Total General			3,80	3,00	11,40

Gráfico 16: Identificación de riesgo área de Sistemas



Análisis:

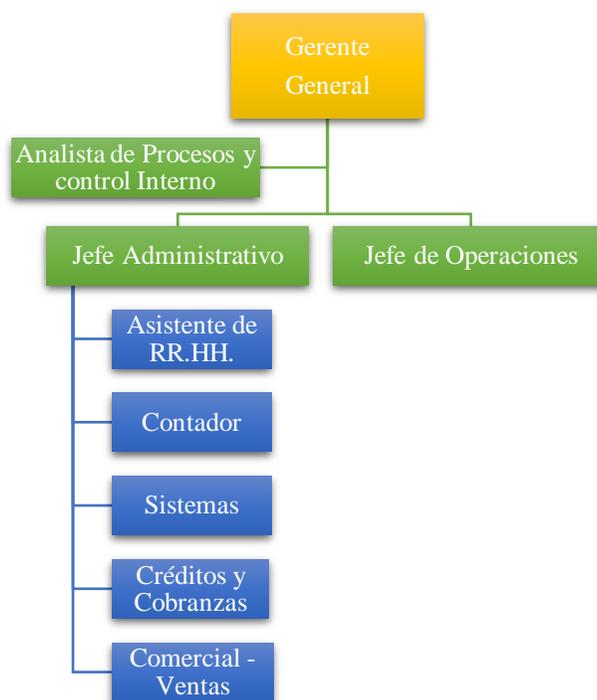
Respecto a los procesos ejecutados por el área de Sistemas y la identificación de riesgos de cada uno, se ha calculado la probabilidad de ocurrencia e impacto que tendrían, como resultado se obtuvo un 11,40 que de acuerdo con el rango de probabilidad por impacto es considerado un riesgo Moderado. Los riesgos con más relevancia identificados ha sido una vez más respecto al control de los equipos de computación y de los usuarios del personal cesante.

Por lo cual, a través de la identificación de riesgos y la elaboración de la matriz de riesgo por área, en la empresa Oftalvis S.A. de formal general se identifica que es una compañía con

riesgo moderado, es decir que cuenta con controles pero sin embargo estos no son suficientes para mantener una confiabilidad al cien por ciento de sus procesos, por lo cual es importante tomar acciones preventivas que ayuden con la mitigación de estos riesgos.

De tal manera, de implementar un ambiente de control en la compañía es necesario realizar la contratación de una persona encargada de auditoría y control interno, ya sea como servicio prestado o como contratación de planta de esta manera se da cumplimiento a los componentes del COSO actividades de control, seguimiento y monitoreo, se considera que lo más conveniente es realizar la contratación de una persona de planta ya que así se dedicaría al cien por ciento a la implementación de la propuesta y en cuestión de honorarios sería mucho más conveniente por optimización de gastos. Por lo cual se da la propuesta de las funciones que serán ejecutadas por la persona de auditoría y control interno y la reestructuración del organigrama de la compañía:

Gráfico 17: Organigrama estructurado Oftalvis S.A.



Manual de funciones de Auditoría Interna

Objetivo: Medir y evaluar la efectividad de los controles existentes, asesorar a los altos ejecutivos y reportar las medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Perfil:

Educación:	Contabilidad y Auditoría, Administración de empresa, Ingeniería en Procesos
Experiencia:	Más de 3 años de experiencia en auditoría, control interno y procesos
Conocimientos:	COSO, Sistemas de Gestión de Calidad, Sistema de Control Interno, NIFF, NIC, Control de inventarios
Habilidades:	Escepticismo Profesional, Analítico, Perceptivo, responsable, organizado, líder

Descripción de funciones principales:

- Realizar el relevamiento de las funciones por cada uno de los cargos de las diferentes áreas.
- Documentar las políticas y procedimientos ejecutadas por cada área.
- Desarrollar procesos de auditoría para verificar las transacciones, operaciones y procedimientos en conciliaciones bancarias, cuentas por cobrar, activos fijos, seguros, préstamos financieros, patrimonio, gastos, intereses, etc.
- Toma física de inventarios.
- Revisión de las importaciones de los insumos médicos que ingresen al país.
- Evaluar cumplimiento de los procesos y los métodos que la empresa utilice para la aplicación del control interno.
- Validar la eficiencia, efectividad y economía de los recursos de la empresa: materiales, humanos, financieros y tecnológicos.

- Realizar auditorías especiales cuando la dirección lo requiera.
- Elaborar informes para los altos ejecutivos sobre las auditorías realizadas.

La compañía Oftalvis S.A. al no contar con las funciones de sus colaboradores documentadas por cada cargo, y al no tener establecidas políticas y procedimiento de sus actividades se ha procedido a realizar un esquema de los manual que requieren ser relevados de los procesos que se identificaron inicialmente como los más relevantes, cabe mencionar que no se ha incluido todos los procesos que son necesarios para el correcto funcionamiento de la compañía pero si de aquellos que su falta de control podrían tener un impacto sobre los estados financieros y la fiabilidad de la compañía. A continuación, presentamos las funciones y procesos que serán relevados:

Tabla 20: Listado de Manuales funciones, políticas y procedimientos

Área	Descripción
Bodega	Manual de políticas y procedimientos control y manejo de productos de bodega
Bodega	Manual de políticas y procedimientos ingreso y egreso de productos de bodega
Comercial	Manual de Políticas y Procedimientos Otorgamiento de Descuentos en ventas
Comercial	Manual de Políticas y Procedimientos visita a clientes y negociaciones comerciales
Comercial	Manual de políticas y procedimientos Ingreso de pedidos y ventas a clientes
Contabilidad	Instructivo elaboración de Declaraciones IVA e Impuesto a la Renta
Contabilidad	Manual de Políticas y Procedimientos Devoluciones y emisión de Notas de crédito
Contabilidad	Manual de Políticas y Procedimientos Compras de Mercadería y otras compras
Contabilidad	Manual de Políticas y procedimientos Adquisición y manejo de activos Fijos
Contabilidad	Manual de Políticas y procedimientos Pago a proveedores
Contabilidad	Manual de Políticas y procedimientos Gastos
Contabilidad	Manual de Políticas y procedimientos Tesorería
Contabilidad	Manual de Políticas Contables y elaboración de Estados Financieros

Crédito y Cobranzas	Manual de Políticas y Procedimientos Otorgamiento de Créditos a clientes
Crédito y Cobranzas	Manual de Políticas y procedimientos Cuentas por Cobrar
Recursos Humanos	Manual de Funciones Gerente General
Recursos Humanos	Manual de Funciones Contador
Recursos Humanos	Manual de Funciones Analista de Crédito y Cobranzas
Recursos Humanos	Manual de Funciones Coordinador de Recursos Humanos
Recursos Humanos	Manual de Funciones Jefe de Ventas
Recursos Humanos	Manual de Funciones Coordinador Comercial
Recursos Humanos	Manual de Funciones Jefe de Operaciones
Recursos Humanos	Manual de Funciones Analista de Sistemas
Recursos Humanos	Manual de Políticas y Procedimientos reclutamiento y contratación de personal
Recursos Humanos	Manual de Políticas y Procedimientos pago de nómina y beneficios sociales
Recursos Humanos	Manual de Políticas y Procedimientos salida de personal
Sistemas	Manual de políticas y procedimientos Seguridad de la información
Sistemas	Manual de Políticas y Procedimientos Mantenimiento de equipos

Elaborado por: Autora

Posteriormente, se procedió con la descripción de cada una de las revisiones que el Analista de Control Interno deberá realizar por cada una de las áreas, tomando en consideración que se puede partir primero de las auditorías para proseguir con la elaboración de los manuales de tal manera de identificar previamente observaciones u oportunidades de mejora en sus controles. Se presenta la propuesta de cada una de las revisiones que deberán ser ejecutadas:

Tabla 21: Listado de Auditorías a realizar

Área	Auditoría
Bodega	Toma Física de inventarios
Bodega	Análisis rotación y caducidad de inventarios
Bodega	Revisión facturación y egreso de productos
Comercial	Revisión cumplimiento de requisitos para otorgamiento de Descuentos
Comercial	Recálculo de descuentos otorgados a clientes
Comercial	Revisión de devoluciones y emisión de notas de crédito
Comercial	Revisión visitas comerciales y cierre de negociaciones
Contabilidad	Revisión de Gastos Administrativos, ventas y otros gastos
Contabilidad	Revisión de Conciliaciones Bancarias
Contabilidad	Análisis de Estados Financieros y ratios
Contabilidad	Toma física de activos fijos
Contabilidad	Recalculo de Depreciación de Activos Fijos
Contabilidad	Revisión adquisiciones y bajas de activos fijos
Contabilidad	Revisión de compras de mercadería y otros e ingreso a bodega
Contabilidad	Revisión de pagos a proveedores
Contabilidad	Análisis flujo de efectivo y control presupuestario
Crédito y Cobranzas	Revisión cumplimiento de requisitos para otorgamiento de Créditos
Crédito y Cobranzas	Verificación de aprobación de créditos
Crédito y Cobranzas	Validación y confirmación de saldos de cartera
Crédito y Cobranzas	Recalculo de Provisión de Cuentas Incobrables
Recursos Humanos	Recalculo de Beneficios Sociales
Recursos Humanos	Verificación de pagos a la seguridad Social
Recursos Humanos	Revisión de la documentación de los colaboradores
Recursos Humanos	Recalculo de liquidación de haberes
Sistemas	Revisión Cumplimiento plan de mantenimiento de equipos
Sistemas	Revisión de usuarios y accesos en el sistema

Elaborado por: Autoras

De tal manera de establecer las políticas bajo las cuales se deberá regir las funciones desempeñadas por el Analista de Control interno, se procedió con la elaboración del manual

MP-AUDIT-001 Manual de Políticas de Control Interno:

Oftalvis S.A.	Manual de Políticas de Control Interno		
Código: MP-AUDIT-001	Fecha: Agosto de 2019	Versión: 1	

Objetivo: Establecer las políticas para la ejecución de revisiones por el analista de auditoría y control interno.

Alcance: La presente política aplica para los procedimientos ejecutados por el área de auditoría y control interno.

Documentos:

- ✓ Plan anual de Auditoría interna
- ✓ Informe de Auditoría interna
- ✓ Solicitud de Acciones correctivas
- ✓ Acta de Toma física de inventario

Política:

- El analista de auditoría y control interno es responsable de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos ejecutados por cada una de las áreas de la compañía.
- El analista de auditoría interna deberá elaborar un plan anual de auditoría, por cada revisión se deberá elaborar un informe de los resultados obtenidos, donde deberá contar la firma de ejecución, revisión, y aprobación del informe.
- Es responsabilidad del analista de auditoría realizar el cumplimiento del plan de auditoría interna aprobado por la Gerencia.
- Las observaciones u oportunidades de mejora que sean detectadas como resultados de la auditoría deberá realizarse una Solicitud de acción correctiva, donde se establecerá el

personal responsable de implementar las recomendaciones realizadas por el analista de auditoría.

- Es responsabilidad de Analista de auditoría realizar seguimiento a cada una de las Solicitud de acciones correctivas, solicitando la documentación soporte de su ejecución.
- El analista de auditoría deberá realizar tomas físicas de inventario en las bodegas de la compañía de forma mensual, los inventarios deberán ser sorpresivos y por muestreo.
- El analista de auditoría deberá realizar arqueos de caja chica, caja recaudadora, cheques posfechados de forma sorpresiva.
- El analista de auditoría y control interno será responsable de realizar el levantamiento de los manuales de funciones en caso de cada uno de los cargos que sean creados en la organización.
- El analista de auditoría y control interno será responsable de documentar todas las políticas y procedimientos de la empresa, como custodiar la documentación con las autorizaciones originales de la gerencia.
- Es responsabilidad del analista de control interno que los manuales de funciones y políticas y procedimientos se encuentren debidamente actualizados, bajo la aprobación de la jefatura del área y de gerencia.
- El analista de auditoría deberá divulgar al personal correspondiente de la empresa los manuales de funciones, políticas y procedimientos actualizados.
- El analista de control interno deberá comunicar de forma inmediata cualquier indicio de fraude detectado durante o fuera de una auditoría.
- El analista de auditoría deberá realizar un análisis de los riesgos que puedan ocurrir con cualquier cambio significativo en la organización.

- El analista de auditoría y control interno deberá fomentar al personal una cultura de control, y será encargado de notificar cualquier modificación en los procesos de la empresa.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Conclusiones

Se evidencia que la empresa no tiene documentadas las políticas y procedimientos de los procesos que se ejecutan en las diferentes áreas, así también se comprobó la carencia de personal capacitado, que realicen actividades de control interno tales como, revisiones periódicas, auditorías, Check list de procesos, inventarios que sirven para dar seguimiento y controlan las funciones y actividades desempeñadas por los usuarios, lo que origina que los directivos y gerentes de la compañía no puedan evaluar los posibles riesgos a los que estarían expuestos.

La identificación de los procesos principales ejecutados por las áreas han sido base principal para analizar los riesgos a los que se encuentran expuestos, y el impacto en la organización en caso de que no existan controles que mitiguen estos riesgos los cuales han sido clasificados en bajo, moderado y alto. De las áreas analizadas, no se han identificado riesgos altos en los procesos, sin embargo, todas las áreas a excepción de recursos humanos han sido calificadas con riesgo moderado.

En base al análisis de los riesgos identificados por área y por proceso, se establece la propuesta de mejora de control interno, donde se plantea la creación de un nuevo cargo de Analista de proceso y Control interno de tal manera que realice el levantamiento de las funciones, manuales de políticas y procedimientos, y por ende como parte de cumplimiento al elemento del COSO actividades de supervisión se realice auditorías periódicas de tal manera de evaluar la ejecución correcta de los procesos en la compañía.

Recomendaciones

Se recomienda sembrar en los colaboradores una cultura de control, identificar los riesgos del entorno interno y externo, y evaluar los cambios que afectan de forma significativa. Contar con un seguimiento y supervisión de los controles es sumamente indispensable, por lo tanto, la detección de los riesgos oportunamente permitirá tomar acciones correctivas de forma inmediata.

Se recomienda a la empresa la contratación de un auditor interno o la contratación de un servicio de auditoría interna, para que realice relevamiento de las funciones, políticas y procedimientos dando cumplimiento a los componentes del COSO como ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

Se recomienda la implementación de la propuesta de investigación de la incorporación de un sistema de control interno que contribuya a la eficiencia de los procesos para disminuir, mitigar o eliminar los riesgos de la empresa Oftalvis S.A. a través de un plan de auditoría interna.

Referencias Bibliográficas

- Andrés, V. C. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: una versión de Niklas Luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 132.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2010). *Normas NIA*. Ginebra, Suiza: IASB.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad*. (2010).
- Deloitte. (2015). COSO: Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. 6.
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe Coso I, Coso II, Coso III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Gigch, V. (2015). *Introducción a la administración: Paradismas en la sorganizaciones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/sistema.html>
- González, H. D. (2016). Metodología de la investigación. En H. D. Lerna González, *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ecoe Ediciones 2016.
- James A. F. Stoner, E. F. (2006). *Administración*. México: Pearson Prentice Hall.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. España: Diaz de Santos.
- Malica, D. O. (2014). El sistema de control interno y su importancia en la auditoría. *Control Interno*.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Namakforoosh, M. N. (2005). Metodología de la Investigación. En M. Naghi Namakforoosh, *Metodología de la Investigación* (pág. 520). México, D.F.: Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

- Paez, G. M. (2014). Metodología de la Investigación. En G. M. Baena Paez, *Metodología de la Investigación* (pág. 145). México: Grupo Editorial Patria.
- Ramón Pérez , J., Galán González, A., & Quintanal Diaz, J. (2012). Métodos y diseños de investigación en educación. Madrid.
- Rocha, C. M. (2016). Metodología de la Investigación. En C. Muñoz Rocha, *Metodología de la Investigación*. México: Progreso S.A. de C.V.
- Ruffner, G. R. (2012). El control interno en las empresas privadas. 81.
- Sánchez, J. C. (2012). Los métodos de investigación. En J. Cegarra Sánchez, *Los métodos de investigación* (pág. 93). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Serrano, A. T. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad: Guía para su implementación en empresas públicas y privadas*. Ediciones de la U.
- Stephen P. Robbins, M. C. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Valencia, E. H. (2005). Manual de técnicas de investigación. En H. Huamán Valencia, *Manual de técnicas de investigación* (pág. 62). Lima.
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. 87.
- Wheelen Tomas, H. D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios* . México: Pearson Educación.

APÉNDICES

Apéndice 1

RUC empresa Oftalvis S.A.

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		 <i>...le hace bien al país!</i>
NÚMERO RUC:	1791434501001		
RAZÓN SOCIAL:	OFTALVIS S.A.		
NOMBRE COMERCIAL:	OFTALVIS S.A.		
REPRESENTANTE LEGAL:	OCAÑA MOREIRA JULIO CESAR ANTONIO		
CONTADOR:	NAVARRO AGUILAR BORIS BOLIVAR		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO:	S/N
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	08/07/1999
FEC. INSCRIPCIÓN:	08/07/1999	FEC. ACTUALIZACIÓN:	27/08/2018
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE REACTIVOS, EQUIPOS DE LABORATORIO CLÍNICO, DISPOSITIVOS MÉDICOS, PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DIETÉTICOS			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: IÑAQUITO Ciudadela: BATAN Barrio: BATAN BAJO Calle: AV. DE LOS SHYRIS Numero: N37-300 Interseccion: LA TIERRA Oficina: PB Referencia ubicacion: JUNTO A OPTICA ITALIANA Fax: 022250392 Telefono De Referencia: 025109459 Apartado Postal: 17-17-1413 Email: oftalvis@gmail.com			

Apéndice 2

Cuestionario de evaluación de Control Interno Oftalvis S.A.

Objetivo: Evaluar el sistema de control interno aplicado por la empresa Oftalvis S.A. de tal manera para identificar los riesgos y establecer un modelo de control basado en riesgos.

		Si	No	Calificación	Calificación %
Nº	Ambiente de Control				
1.	¿Conoce la misión y visión de la Oftalvis S.A.?				
2.	¿Conoce el objetivo de la empresa Oftalvis S.A.?				
3.	¿La compañía posee un código de conducta, políticas de confidencialidad?				
4.	¿La compañía tiene establecido manual de funciones por cada cargo?				
5.	¿La compañía tiene documentados las políticas y procedimientos de cada una de las áreas?				
6.	En caso de contar con manual de funciones, políticas y procedimientos ¿Se encuentran esto al alcance del personal de la empresa?				
Evaluación de riesgos					
7.	¿La empresa ha realizado evaluación de riesgos por cada una de las áreas?				
8.	¿La empresa brinda capacitaciones respecto a la identificación de riesgos que pueden tener cada área?				
9.	¿Cada una de las áreas tiene establecido indicadores de gestión?				
Actividades de Control					
10.	¿Los activos de la empresa están debidamente identificados y asignado un custodio responsable?				
11.	¿Existe resguardo de la información procesada a través de medios electrónicos?				
12.	¿Se realiza conciliaciones de las transacciones que realiza la empresa?				
13.	¿Realizan actualización de los manuales de políticas y procedimientos?				
14.	¿Existen niveles de acceso para la revisión y modificación de los diferentes módulos del sistema utilizado?				
Información y Comunicación					

15.	¿La compañía comunica de forma oportuna las modificaciones en los roles de sus colaboradores?				
16.	¿Los colaboradores reciben retroalimentación respecto a sus funciones a través de los canales de comunicación adecuados?				
17.	¿La compañía comunica oportunamente sobre las acciones correctivas correspondiente a las observaciones de las auditorías?				
Supervisión y Seguimiento					
18.	¿La empresa cuenta con personal que realice revisiones como auditorías a los diferentes procesos?				
19.	¿Se realiza seguimiento a las observaciones encontradas como resultados de las auditorías?				
20.	¿Considera importante que la empresa cuente con personal responsable para realizar auditoría de los procesos?				
Total General					

Apéndice 3

Entrevista a Gerente General de la empresa Oftalvis S.A.

- 1) ¿Cuál considera que el objetivo fundamental de contar con un sistema de control interno en la empresa Oftalvis S.A.?
- 2) Como Gerente General de la empresa Oftalvis S.A. el compromiso por parte de la administración es fundamental, ¿Considera que sus colaboradores den apertura con la implementación de un sistema de control interno? ¿Cuál sería el apoyo que usted brindaría para fomentar un ambiente de control?
- 3) ¿Cuál considera usted que es el mayor obstáculo que se podría presentar ante la implementación de un sistema de control interno?
- 4) Al ser Oftalvis S.A. una empresa que se encuentra en crecimiento ¿Considera necesario contar con apoyo de una persona de auditoría y control interno para realizar la documentación de las funciones, políticas, procedimientos y evaluación de los controles de la empresa?
- 5) ¿Cuál es el resultado que usted como Gerente General de la empresa espera en caso de considerar la implementación de la propuesta de control interno?