



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**“DISEÑO DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO PARA LOS
SERVICIOS CONTABLES FIAC S.A.”**

AUTORA:

VILLAFUERTE CEDEÑO GEANINA

TUTORA:

LCDA. FLOR MARÍA ESTRADA, MSC.

GUAYAQUIL, SEPTIEMBRE 2017



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO “DISEÑO DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO PARA LOS SERVICIOS CONTABLES FIAC S.A”

AUTORA: VILLAFUERTE CEDEÑO GEANINA

REVISORES: LCDA. FLOR MARÍA ESTRADA MSC.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

FECHA DE PUBLICACIÓN:

Nº DE PÁGS.: 97 p.

ÁREA TEMÁTICA: ANÁLISIS.

PALABRAS CLAVES: MODELO COSO III, EFICIENCIA, DEPARTAMENTO CONTABLE, FIAC, CONTROL.

RESUMEN El presente estudio tiene como objetivo general diseñar un manual de control interno para el departamento contable en la empresa FIAC S.A. con la finalidad de optimizar los servicios contables al año 2017 como un aporte a la empresa, mediante una herramienta confiable y de gran aplicación mundial para lograr armonía en el ambiente de trabajo con la mejora de la eficiencia y del compromiso del recurso humano. La situación actual de la empresa era complicada debido a los problemas existentes en el departamento contable como la ineficiencia de los procesos y la insatisfacción de los clientes por la entrega de los trabajos a destiempo, causando problemas en la operatividad de la empresa como un uso excesivo de recursos económicos. En primer lugar se estableció los principales conceptos en torno al modelo COSO III y su impacto en la mejora de los procesos dentro de las compañías así como también se enunció sus ejes y principales características, la metodología que se aplicó para el estudio tuvo un enfoque mixto que permitió desarrollar una investigación descriptiva-analítica documental y de campo. Como propuesta para esta problemática se plantea cinco estrategias basadas en los cinco principios del modelo COSO III como la elaboración de un manual de control interno, la elaboración del organigrama de la empresa, mejoras al flujo de información y la asignación de funciones a los miembros del departamento contable de FIAC S.A., se establece que con la adopción del manual la empresa incrementa su utilidad en un porcentaje cercano al 70%.

Nº DE REGISTRO(en base de datos):

Nº DE CLASIFICACIÓN:
Nº

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF



SI



NO

CONTACTO CON AUTORES:

VILLAFUERTE CEDEÑO GEANINA

Teléfono:

0992168302

E-mail:

Yayuvic_91@hotmail.com

CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:
SECRETARÍA DE FCA.

Nombre: ABG. MARIANA ZUÑIGA.

Correo: fca.secretariageneral@ug.edu.ec

Reporte plagius – plagiarism detector

The screenshot shows the 'Result of analysis' page from the Plagius website. The browser window has two tabs: 'Correo - Yajaira_91@...' and 'Resultado da análise'. The address bar shows a file path: 'file:///C:/Users/Rijab/Desktop/Coso%2008.09.2017.docx%20-%202017-09-12%2013-21-13.html'. The page content includes:

- File:** Coso 08.09.2017.docx
- Statistics**
 - Suspicious expressions on the Internet:** 4.4%
Percentage of expressions found on the internet
 - Suspicious validated:** 0%
Confirmed the existence of the sentences in the urls
 - Analysis success:** 99.17%
Percentage of successful searches, indicates the quality of the analysis, bigger is better
- Urls most relevant**
 - Endereço (URL) Ocorrências Semelhança**
- Analysed text**

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

Portada
TEMA:
"DISEÑO DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO PARA LOS SERVICIOS CONTABLES FIAC S.A."

AUTORA:
VILLAFUERTE CEDEÑO GEANINA

TUTORA:
LCDA. FLOR MARÍA ESTRADA, MSC.

The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 14:05 on Monday, 12/9/2017.

Certifico que la tesis “DISEÑO DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO PARA LOS SERVICIOS CONTABLES FIAC S.A.” fue revisada por el programa PLAGIUS teniendo un nivel de coincidencias y referencias del 4.4%.

Declaración de autoría

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad de Villafuerte Cedeño Geanina con C.C. #093055137-9, cuyo tema es:

“DISEÑO DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO PARA LOS SERVICIOS CONTABLES FIAC S.A.”

Derechos que renuncio a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

Villafuerte Cedeño Geanina

C.I. 093055137-9

Guayaquil, de Septiembre del 2017

Certificado del tutor

Siendo nombrada la Lcda. Flor María Estrada MSC., como tutora de tesis de grado como requisito para optar por título de Contador Público Autorizado presentado por la egresada:

Villafuerte Cedeño Geanina C.I. 093055137-9

Tema: “DISEÑO DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO PARA LOS SERVICIOS CONTABLES FIAC S.A.”

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

.

LCDA. FLOR MARÍA ESTRADA MSC.

Aprobación del tribunal

Quien suscribe el presente certificado, se permite informar que después de haber leído y revisado gramaticalmente el contenido de la tesis de grado de la egresada: Villafuerte Cedeño Geanina cuyo tema es:

“DISEÑO DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO PARA LOS SERVICIOS CONTABLES FIAC S.A.”

Certifico que es un trabajo de acuerdo a las normas morfológicas, sintácticas y simétricas vigentes.

Atentamente

C.I.

NOMBRE MIEMBRO TRIBUNAL:

C.I. #

NÚMERO DE REGISTRO:

NÚMERO DE TELÉFONO FIJO Y CELULAR:

CORREO:

Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios, por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional. Para ustedes queridos Padres por ser pilar fundamental en mi vida y por demostrarme siempre su apoyo incondicional. Porque ahora perciben en mí su anhelo realizado.

Dedico esta tesis a mis hijos Keysha y Jesús Zevallos Villafuerte, por ser mi fuente de motivación e inspiración para lograr ser mejor cada día, a ellos dedico todas las bendiciones que vendrán de Dios a nuestras vidas como recompensa de tanto esfuerzo y dedicación.

A mi querido esposo quien con sus palabras de aliento no me dejaba decaer para que siguiera adelante y siempre cumpla con mis ideales, así poder luchar juntos para que la vida nos depare un futuro mejor.

Villafuerte Cedeño Geanina

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, por guiarme y brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad. Gracias a él por permitirme culminar con éxitos esta etapa de mi vida,

Les agradezco a mis padres Reynaldo Villafuerte y Herlinda Cedeño, por su amor, apoyo moral y económico que siempre recibí, con el cual logre culminar mis estudios universitarios. Gracias a ustedes queridos Padres que Dios los bendiga y los guarde para siempre.

Gracias a mi esposo Miguel Zevallos, quien durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca desistir, por siempre creer en mi capacidad, gracias por eso y más.

Gratitud a ud. Lcda. Flor María Estrada, MSc., tutora de tesis, por su apreciable guía y asesoramiento en el desarrollo de mi tesis.

Hoy concluyo lo que ayer mirábamos tan lejano, lejano fuera todavía hoy, sin ese apoyo que uds. me manifestaron, sin el cual hubiera sido casi imposible triunfar. Por todo eso y por mucho más, Mil Gracias.

Villafuerte Cedeño Geanina



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



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

TEMA: “DISEÑO DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO PARA LOS SERVICIOS
 CONTABLES FIAC S.A.”

Autores: Geanina Villafuerte Cedeño

Tutor: Lcda. Flor María Estrada, MSC.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general diseñar un manual de control interno para el departamento contable en la empresa FIAC S.A. con la finalidad de optimizar los servicios contables al año 2017 como un aporte a la empresa, mediante una herramienta confiable y de gran aplicación mundial para lograr armonía en el ambiente de trabajo con la mejora de la eficiencia y del compromiso del recurso humano. La situación actual de la empresa era complicada debido a los problemas existentes en el departamento contable como la ineficiencia de los procesos y la insatisfacción de los clientes por la entrega de los trabajos a destiempo, causando problemas en la operatividad de la empresa como un uso excesivo de recursos económicos. En primer lugar se estableció los principales conceptos en torno al modelo COSO III y su impacto en la mejora de los procesos dentro de las compañías así como también se enunció sus ejes y principales características, la metodología que se aplicó para el estudio tuvo un enfoque mixto que permitió desarrollar una investigación descriptiva-analítica documental y de campo. Como propuesta para esta problemática se plantea cinco

estrategias basadas en los cinco principios del modelo COSO III como la elaboración de un manual de control interno, la elaboración del organigrama de la empresa, mejoras al flujo de información y la asignación de funciones a los miembros del departamento contable de FIAC S.A., se establece que con la adopción del manual la empresa incrementa su utilidad en un porcentaje cercano al 70%.

Palabras claves: modelo COSO III, eficiencia, departamento contable, control interno.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**THESIS PRESENTED AS A REQUIREMENT TO OPT FOR THE TITLE OF
 AUTHORIZED PUBLIC ACCOUNTANT**

TOPIC: "INTERNAL CONTROL DESIGN ACCORDING TO COSO FOR THE
 ACCOUNTING SERVICES FIAC S.A."

Authors: Geanina Villafuerte Cedeño

Tutor: Lcda. Flor María Estrada, MSC.

Summary

The present study has as general objective to design an internal control manual for the accounting department in the company FIAC S.A. with the purpose of optimizing the Accounting services to the year 2017 as a contribution to the company, through a reliable tool and great worldwide application to achieve harmony in the work environment with the improvement of efficiency and commitment of human resources. The current situation of the company was complicated due to the problems in the accounting department such as the inefficiency of the processes and the dissatisfaction of the clients by the delivery of the works at the time, causing problems in the operation of the company as an excessive use of economic resources. In the first place, the main concepts around the COSO III model and its impact on the improvement of the processes within the companies as well as their axes and main characteristics were established, the methodology that was applied for the study had a mixed approach that Allowed to develop a descriptive-analytical documentary and field investigation. As a proposal for this problem, five strategies are proposed based on the five

principles of the COSO III model, such as the elaboration of an internal control manual, the elaboration of the organizational chart of the company, improvements to the flow of information and the assignment of functions to the members of the department Accountant of FIAC SA, it is established that with the adoption of the manual the company increases its profit by a percentage close to 70%.

Keywords: Model COSO III, efficiency, accounting department, internal control.

Tabla de contenido

Portada	i
Reporte plagius – plagiarism detector.....	iii
Declaración de autoría	iv
Certificado del tutor	v
Aprobación del tribunal	vi
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento.....	viii
Resumen.....	ix
Summary	xi
Tabla de contenido	xiii
Índice de tablas	xvii
Índice de figuras.....	xix
Introducción	1
Capítulo 1	3
El planteamiento del problema	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación y sistematización de la investigación	7
1.2.1. Formulación del problema.....	7
1.2.2. Sistematización del problema.....	7
1.3. Objetivos de la investigación.....	8
1.3.1. Objetivo general.	8
1.3.2. Objetivos específicos.	8
1.4. Justificación	8
1.4.1. Justificación teórica.	8
1.4.2. Justificación metodológica.	8
1.4.3. Justificación práctica.	9

1.5.	Delimitación de la investigación	9
1.6.	Hipótesis y variables.....	10
1.6.1.	Variable independiente.	10
1.6.2.	Variable dependiente.....	10
Capítulo 2.....		12
Marco referencial.....		12
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	12
2.2.	Marco teórico.....	13
2.2.1.	Control interno.....	13
2.2.2.	COSO III.....	15
2.2.3.	Manual de funciones.....	25
2.3.	Marco contextual	27
2.4.	Marco conceptual	28
2.5.	Marco legal	31
2.5.1.	El riesgo en el desarrollo de las actividades productivas (Código de Trabajo).....	31
2.5.2.	El riesgo del incumplimiento en la presentación de Estados Financieros (Ley de Compañías).	32
2.5.3.	El riesgo del fraude fiscal (Ley de Régimen Tributario Interno).	32
Capítulo 3.....		33
Marco metodológico		33
3.1.	Diseño de la investigación.....	33
3.2.	Tipos de la investigación	34
3.3.	Población y muestra.....	35
3.4.	Técnicas e instrumentos de la investigación.....	36
3.4.1.	Recursos y fuentes de la recolección de datos.....	37
3.4.2.	Tratamiento de la información.....	37
3.5.	Análisis de los resultados	38

3.5.1.	Encuestas.	38
3.5.2.	Entrevistas.	51
3.5.3.	Recolección de datos.	55
Capítulo 4.....		57
La propuesta.....		57
4.1.	Tema	57
4.2.	Título	57
4.3.	Justificación	57
4.4.	Objetivos.....	58
4.4.1.	Objetivo general.	58
4.4.2.	Objetivos específicos.	58
4.5.	Fundamentación de la Propuesta	58
4.6.	Actividades a Desarrollar.....	59
4.6.1.	Estrategia N° 1. Principio de COSO-Actividades de Control.	59
4.6.1.1.	Táctica N° 1. Establecer los lineamientos generales de control interno de la compañía. Elaborar el organigrama de FIAC S.A.	59
4.6.2.	Estrategia N° 2. Principio de COSO-Entorno de Control.	60
4.6.3.	Estrategia N° 3. Principio de COSO-Evaluación de Riesgos.....	64
4.6.4.	Estrategia N° 4. Principio de COSO-Información y Comunicación.	65
4.6.5.	Estrategia N° 5. Principios de COSO- Actividades de Supervisión.....	66
4.7.	Análisis Costo-Beneficio	80
4.7.1.	Modelo COSO.	80
4.7.2.	Estados Financieros.	82
4.7.2.1.	Estado de Resultados Integral.....	82
4.7.2.2.	Análisis VENTAS-COSTO DE VENTAS.....	87
4.7.2.3.	Análisis Gastos Operacionales.	87
Conclusiones		90

Recomendaciones	92
Referencias Bibliográficas	93
Apéndices.....	98
Apéndice A.....	98
Apéndice B.....	101
Apéndice C.....	102

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.	11
Tabla 2. Ejes y principios del control interno.	18
Tabla 3. Resultados de la empresa FIAC 2011-2016.	28
Tabla 4. Población y muestra del estudio.	36
Tabla 5. Conocimiento de los objetivos de la empresa.	38
Tabla 6. Percepción de los procesos corporativos.	39
Tabla 7. Problemas por mal desarrollo de procesos.	40
Tabla 8. Código de ética.	41
Tabla 9. Manual de funciones.	42
Tabla 10. Reglamento interno.	43
Tabla 11. Opciones de herramientas a utilizar en la empresa.	44
Tabla 12. Incentivos a empleados.	45
Tabla 13. Flujo de información.	46
Tabla 14. Mejora del flujo de información.	47
Tabla 15. Desarrollo de un manual de funciones.	48
Tabla 16. Manual de funciones en base a modelo COSO.	49
Tabla 17. Funciones del Contador General.	61
Tabla 18. Funciones de Asistente Contable 1.	61
Tabla 19. Funciones de Asistente Contable 1.	62
Tabla 20. Funciones del encargado de archivo.	62
Tabla 21. Estructura del memorándum.	66
Tabla 22. Utilidades anuales.	80
Tabla 23. Valor proyectado al año 2017.	80
Tabla 24. Valor proyectado al año 2017 con 40% de ganancias.	81

Tabla 25. Valor proyectado al año 2017 con 50% de ganancias.	81
Tabla 26. Valor proyectado al año 2017 con 70% de ganancias.	82
Tabla 27. Valores proyectados al año 2017 con los diversos	82
Tabla 28. Estado de Pérdidas y Ganancias.....	83
Tabla 29. Estado de Pérdidas y Ganancias utilizando modelo COSO (70%).....	85
Tabla 30. Costo de Venta.....	87
Tabla 31. Sueldos.	88
Tabla 32. Aporte Patronal.	88
Tabla 33. Alimentación.	88
Tabla 34. Vacaciones.....	89
Tabla 35. Horas extras.....	89
Tabla 36. Detalle del ahorro con la aplicación de COSO.	89
Tabla 37. Análisis de datos.....	102
Tabla 38. Valores de la fórmula.	103

Índice de figuras

Figura 1: Ubicación de FIAC S.A.....	10
Figura 2: COSO es un proceso continuado.....	19
Figura 3: Políticas y procedimientos.....	22
Figura 4: Flujo de Información.....	30
Figura 5: Conocimiento de los objetivos de la empresa.....	38
Figura 6: Percepción de los procesos corporativos.....	39
Figura 7: Problemas por mal desarrollo de procesos.....	40
Figura 8: Código de ética.....	41
Figura 9: Manual de funciones.....	42
Figura 10: Reglamento interno.....	43
Figura 11: Opciones de herramientas a utilizar en la empresa.....	44
Figura 12: Incentivos a empleados.....	45
Figura 13: Flujo de información.....	46
Figura 14: Mejora del flujo de información.....	47
Figura 15: Desarrollo de un manual de funciones.....	48
Figura 16: Desarrollo de un manual de funciones en base al modelo COSO.....	49
Figura 18: Organigrama de FIAC S.A.....	60
Figura 17: Flujograma propuesto de la elaboración de los Estados Financieros de FIAC S.A.	63

Introducción

El control interno es una herramienta que permite a las empresas supervisar y vigilar las actividades que se realizan dentro de la misma, con el objetivo principal de prevenir el riesgo implícito en las operaciones que realiza una compañía. Actualmente el control interno se basa generalmente en el modelo COSO, el mismo que fue creado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, el cual se basa en cinco ejes con sus principios específicos.

En la presente investigación se propone la adopción del sistema de Control Interno COSO III en la Compañía FIAC S.A al año 2017 como un aporte a la mejora de su competitividad y rentabilidad, en torno a eso y utilizando metodología de base científica se describen las acciones realizadas en todos los capítulos.

En el capítulo 1 perteneciente al planteamiento del problema se enunciaron todos los inconvenientes que presenta la compañía FIAC S.A. así como también se establecieron los principales objetivos del presente estudio y la hipótesis de la investigación. Además se establecieron las variables del estudio enunciando que la variable independiente es el diseño de un manual de control interno, y la variable dependiente es optimizar la eficiencia en los procesos contables.

En el capítulo 2 correspondiente al marco referencial se enunciaron los principales conceptos referentes a la problemática de estudio, así como también los antecedentes que sirven de base del presente trabajo investigativo, los principales conceptos descritos en el estudio son el control interno, el modelo COSO III y manual de funciones. En este capítulo también se abordó el marco legal donde se revisaron una serie de marcos legales que se relacionan con el tema de la investigación.

En el capítulo 3 o marco metodológico se establece la metodología a utilizarse en el desarrollo del estudio la misma que contó con un enfoque mixto porque midió variables

cualitativas y cuantitativas, los métodos de investigación usados son el hipotético-deductivo y el inductivo, así como también los tipos de investigación son el descriptivo, analítico, documental y de campo, las técnicas de recolección de datos son las entrevistas y encuestas de las cuales se enunció las principales conclusiones del análisis de la información recabada.

En el capítulo 4 o propuesta se establecen cinco estrategias con sus respectivas tácticas basadas en los principios del modelo COSO III, con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa, toda esta información queda sustentada en el análisis de los Estados Financieros y en la regresión lineal elaborada en el estudio. Al final se precisan las principales recomendaciones y conclusiones de la investigación.

Capítulo 1

El planteamiento del problema

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo a la Universidad de las Palmas de la Gran Canaria (2016) el Control Interno en todas las organizaciones con o sin fines de lucro es de suma importancia y se podría establecer que es indispensable para toda empresa, siendo un conjunto de políticas en las que se establece la estructura organizativa de una empresa, los métodos de resolución de problemas, procedimientos y demás aspectos que permitan proteger a los activos de la organización, asegurar confiabilidad de los registros y operaciones contables, optimizar las actividades realizadas evitando contratiempos y cumplir con las expectativas de la dirección general.

El control interno se ha estudiado varios años con el objetivo de disminuir los factores de riesgo en las organizaciones por lo que se considera una herramienta de gestión, priorizando la eficiencia en todos los procesos que puede ejercer una entidad lo cual permite mejorar los resultados, por lo que un buen plan de control interno realza la imagen de una institución proyectando responsabilidad hacia sus clientes y demostrando bases de una estructura sólida con capacidad de respuesta hacia cualquier dificultad (Amaro, 2013). Un sistema de Control Interno puede ser aplicado por cualquier tipo de organización sea cual fuere el giro de negocio de la actividad, sin embargo es importante recalcar que la efectividad de este sistema depende en su gran mayoría del flujo de información presente en la entidad.

Según la Asociación Española para la Calidad (2014) dentro de este contexto surge una herramienta de Control Interno aceptada mundialmente que fue elaborada por cinco instituciones de carácter privado en Estados Unidos y es utilizada por una gran mayoría de empresas alrededor del mundo por su efectividad y por englobar los conceptos de control interno de forma clara y precisa, esta herramienta conocida como Modelo COSO es un

informe elaborado por un Comité del mismo nombre (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) que expone recomendaciones para las organizaciones sobre el control interno, explicando que el mismo se basa en cinco componentes esenciales, los cuales son el entorno de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, información y comunicación y por último las actividades de supervisión.

Estos cinco aspectos son los referentes de control interno de mayor utilización en todo el mundo debido a que se ha comprobado que permiten incrementar la rentabilidad de las organizaciones mediante la mejora de la eficiencia de las operaciones y el compromiso que deben mantener los empleados de las entidades que la aplican, ya que esta herramienta tiene mejores resultados si el recurso humano se compromete a cumplir con los objetivos de la organización siendo un aspecto fundamental de la adecuación de un modelo de control interno.

El entorno de control son las actividades destinadas a definir y establecer las competencias y funciones del recursos humano de la empresa con la finalidad de que cada trabajador conozca sus deberes y responsabilidades, además todo miembro de una organización debe velar por mantener un compromiso con los valores de la organización, es decir debe velar que todas sus actividades se rijan por los principios de la organización.

La evaluación de riesgo son todas las acciones encaminadas a identificar los riesgos a los cuáles está expuesto la compañía y que pueden tener un impacto negativo en las actividades diarias de la empresa, disminuyendo su rentabilidad la liquidez, las actividades de control están ligadas a la evaluación de riesgo porque las mismas están encaminadas a desarrollar acciones para disminuir los riesgo de la empresa ya determinados con la evaluación de riesgo.

Otro punto importante en el modelo COSO son la información y la comunicación, toda empresa debe mantener un buen sistema de comunicación porque la información es el punto

de partida para la toma de decisiones, la información es de suma importancia para toda empresa entendiéndose que si los mensajes no llegan a tiempo a su destinatario generan una serie de atrasos en la operatividad de un empresa.

Por último las actividades de supervisión son todas aquellas involucradas en asegurar el cumplimiento de todas las acciones determinadas por los otros ejes del modelo COSO, la supervisión es la única forma de examinar el cumplimiento de las funciones y tareas por parte de los trabajadores de una empresa, estableciéndose que si la empresa realiza sus actividades con eficiencia y eficacia mejorará su productividad y por consecuencia mantendrá una mejor rentabilidad.

Las Organizaciones tanto públicas como privadas en Ecuador tienen que rendir cuentas a diferentes organismos gubernamentales que regulan el sector empresarial del país, en el caso de una institución pública existen grandes riesgos y se debe priorizar que los recursos sean usados de forma efectiva y prudente debido a que al pertenecer al Estado se debe rendir cuentas al órgano Ejecutivo y en general a toda la ciudadanía (Asamblea Nacional, 2010). En el caso de las instituciones privadas el panorama no cambia mucho sin embargo la rendición de cuentas se debe realizar a la Gerencia General siendo la Contadora o el Departamento Financiero el encargado de llenar sus expectativas en lo que respecta a los resultados que tenga la entidad y el cumplimiento de las regulaciones locales y nacionales así como de la rendición de cuentas a los diferentes organismos siendo estos: la Superintendencia de Compañías y el Servicio de Rentas Internas en general y de otras posibles entidades dependiendo del sector que pertenezca la empresa (Pineda, Valle, Hernández, & García, 2013).

El modelo COSO es un informe de Control Interno ampliamente conocido por las empresas del país que pertenecen al sector administrativo o de asesoría especialmente las del sector público debido a que la Contraloría General del Estado encargada de suministrar los

recursos público para su efectivo y adecuado uso emitió una resolución en 2009 y modificada en el 2014 donde se expresaba que los contenidos del informe COSO en relación al contexto actual de Ecuador debía ser aplicado por todas las organizaciones públicas o por las empresas privadas que manejarán recursos del Estado con el fin de prevenir riesgos y generar un marco de uniformidad en lo que respecta al control interno en las empresas ecuatorianas, lo cual evidencia la importancia del Modelo COSO (Ministerio del Interior, 2014).

La Empresa FIAC S.A. se encuentra dedicada a la prestación de servicios de asesoría en Contabilidad, Finanzas, Tributación, Administración, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional manteniendo una amplia cartera de clientes entre pequeños emprendedores, medianas y grandes empresas. Sin embargo ha tenido problemas constantes con varios de sus clientes debido al retraso en las operaciones, lo cual ha afectado su rentabilidad y no se han logrado las expectativas de la Gerencia General en lo que respecta a los resultados de las finanzas y de los procesos del departamento contable como de Satisfacción del Cliente.

Estos problemas se han originado por las fallas existentes en los flujos de información de la empresa, debido a que no se comunican ciertos aspectos solicitados por los clientes por lo que en el resultado final no se cumplen con las perspectivas que mantienen de la asesoría solicitada, además los procesos que se desarrollan en la actualidad son deficientes, generando que se requiera de mayor cantidad de tiempo y el uso inadecuado del recurso humano de la compañía, este problema se puede evidenciar en las declaraciones realizadas a los clientes que se elaboran a destiempo lo que genera multas y recargos por la presentación tardía, costos que son asumidos por la empresa, disminuyendo la rentabilidad que se obtiene por el servicio de asesoría.

Otro de los inconvenientes encontrados es que existe un flujo de información inadecuado con los clientes, lo que genera que no se cumpla con los servicios requeridos con los mismos y se incremente el nivel de insatisfacción de los mismos. También se puede evidenciar un

trabajo doble por departamento porque no se comunica de forma eficiente las labores que están desarrollando los trabajadores dentro de la organización, generando un atraso de actividades posteriores en los servicios de asesoría y de contabilidad.

La problemática radica en que no se cumplen con los principios contables y las normas aplicables en la empresa, lo que dificulta el cumplimiento de las regulaciones nacionales.

Además la toma de decisiones no es acertada porque los resultados de las finanzas de FIAC S.A. son imprecisos y no se encuentran listos a tiempo.

Una causa más que no permite una operación eficiente es que las funciones de cada departamento no están debidamente claras y redactadas lo que ocasiona que ciertos departamentos realicen el mismo trabajo al mismo tiempo. Todas estas causas se han derivado en consecuencias graves para la empresa, debido a que la armonía en el lugar de trabajo se mantiene en constante fatiga, lo cual no permite que las actividades se realicen de forma eficiente dificultando aún más los procesos contables de la empresa. La presente investigación busca adaptar el modelo COSO para la empresa FIAC S.A. con el objetivo de aumentar la eficiencia de las operaciones obteniendo mejores resultados y satisfaciendo las expectativas de la gerencia.

1.2. Formulación y sistematización de la investigación

1.2.1. Formulación del problema.

¿Cómo aportaría el diseño de un manual de control interno basado en el modelo COSO en los servicios contables de la empresa FIAC S.A?

1.2.2. Sistematización del problema.

- ¿Cuáles son los factores que impiden la eficiencia en los servicios contables de la empresa?
- ¿De qué manera ayudaría a la empresa FIAC S.A. el modelo COSO?
- ¿Cuáles son las estrategias que se pueden diseñar en el modelo COSO para aumentar

la eficiencia en los servicios de la empresa?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Diseñar un manual de control interno que permita la optimización de los servicios contables de la empresa FIAC S.A.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Analizar los factores que impiden la eficiencia de los servicios contables en la empresa FIAC S.A.
- Identificar los componentes del control interno basado en el modelo coso.
- Proponer un manual con base en el modelo COSO para aumentar la eficiencia en los servicios contables de la empresa.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica.

La presente investigación empleará información publicada en los últimos cinco años sobre el Modelo Coso principalmente de los informes tanto en la primera como en la segunda publicación siendo la principal fuente de información para el desarrollo de estrategias, en el caso de las definiciones y demás términos del presente estudio se utilizarán libros y revistas científicas indexadas que aborden información sobre el control interno y los procesos propiamente dichos del modelo Coso, la metodología de investigación científica se encuentra sustentada en el libro de Roberto Hernández lo que ha permitido definir qué diseño y tipos de investigación que se aplicarán en el presente estudio.

1.4.2. Justificación metodológica.

La metodología del presente estudio es mixta debido a que se usará herramientas de tipo cuantitativo y cualitativo para lograr soluciones prácticas y aplicarlas en la propuesta del estudio, como técnicas de recolección de datos se empleará encuestas y entrevistas para

obtener resultados más precisos sobre la problemática actual con puntos de vistas claros que aporten a la resolución del problema.

1.4.3. Justificación práctica.

La justificación práctica de la presente investigación radica en su aporte a la empresa FIAC S.A. brindando a la misma una herramienta confiable y de gran aplicación mundial para lograr armonía en el ambiente de trabajo con la mejora de la eficiencia y del compromiso del recurso humano, por lo que mediante el estudio y la adaptación del modelo COSO a los procesos contables y de asesoría de la compañía se podrán obtener mejores resultados en la rentabilidad y en la satisfacción de la gerencia general así como de los clientes de la misma beneficiando directamente a los empleados de la empresa e indirectamente a los clientes de la misma.

La presente investigación se justifica en la necesidad de la empresa de cumplir con las regulaciones a nivel nacional aportando al control de riesgos externos de los clientes pues los Estados Financieros de las entidades que contratan el servicio no son presentados a tiempo a los organismos de control, acarreando multas y desprestigiando a la institución lo cual debe ser gestionado para lograr resultados eficientes a través del modelo COSO donde los procesos de la compañía se manejen de forma más ágil y minuciosa para la satisfacción del cliente.

1.5. Delimitación de la investigación

La investigación se realizará en la empresa FIAC S.A. en la ciudad de Guayaquil desde Enero a Diciembre del año 2016, siendo una empresa dedicada a la prestación de servicios de asesoría en Contabilidad, Finanzas, Tributación, Administración, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional por lo cual es necesario que se establezcan aspectos de control interno que permiten una realización eficiente de las operaciones.

- **Campo:** Microeconomía
- **Área:** Contable

- **Aspecto:** Indicadores de Gestión
- **Tema:** Diseño de control interno según Coso para los servicios contables de la empresa FIAC S.A.
- **Geográfica:** Av. Gral. Manuel Luzarraga 211 entre Panamá y Rocafuerte, en el Edificio CETIC 1er. Piso, oficina 103.
- **Espacio:** 2016-2017

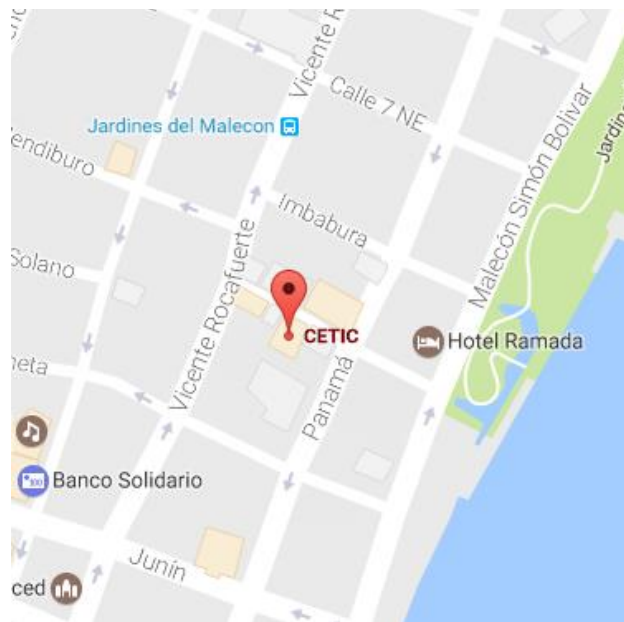


Figura 1: Ubicación de FIAC S.A.

1.6. Hipótesis y variables

Si se diseña un manual basado en el modelo COSO en la empresa FIAC S.A. contribuirá a la optimización de los servicios contables de la misma al 2017.

1.6.1. Variable independiente.

“Diseño de Manual de Control Interno”.

1.6.2. Variable dependiente.

“Optimizar la eficiencia en los servicios contables”.

Tabla 1.
Operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Instrumentos	Técnica
INDEPENDIENTE Diseño de un Manual de control interno	El control interno es un conjunto de procesos que son llevados a cabo por la organización por los administradores y el personal de la empresa para garantizar el logro de los objetivos establecidos por la institución, así como de la eficiencia de las operaciones, cumplimientos, reportes y el uso eficiente de recursos (Macagno, 2013).	Análisis del Modelo Coso III para el desarrollo del manual de control Interno	Flujo de Información entre Dptos.	Entorno de control	Doce	Cuestionario	Encuesta
				Evaluación de riesgos			
				Actividades de control			
			Funciones del Recursos humano y los Dptos.	Información y Comunicación	Doce	Cuestionario	Encuesta
DEPENDIENTE Optimizar eficiencia en los servicios contables.	La eficiencia es un término utilizado por los administradores que consiste en lograr que los resultados sean los mejores utilizando una cantidad mínima de recursos (Pérez, 2013).	Aumentar la eficiencia en el uso óptimo de recursos especialmente del tiempo y recurso humano.	Relación entre el tiempo y recurso humano con la satisfacción del cliente	Actividades de supervisión	Ocho	Entrevista	Guía de entrevista
				Calidad en el trabajo			
				Tiempos de entrega			
				Personas por trabajo realizado			

Nota: Resultados de la investigación.

Capítulo 2

Marco referencial

2.1. Antecedentes de la investigación

Según Santa Cruz (2014), en su trabajo de investigación titulado "El control interno basado en el modelo COSO" planteó como objetivo general analizar la importancia del modelo COSO para el manejo del control interno dentro de una organización. En este estudio se llegó a la conclusión de que el modelo analizado es una estrategia para el desarrollo y permite el uso eficiente de los recursos de una empresa siendo interactivo y multidireccional entre sus componente facilitando la integración de los mismos, y se relaciona con la presente investigación debido a que justifica la utilización del modelo COSO para la mejora de los procesos de la empresa FIAC S.A. siendo necesaria la integración entre los departamentos y el personal con el que cuenta la entidad.

Según Sánchez & Taboada (2015), en su trabajo de investigación titulado "Diseño y propuesta de un sistema de control interno administrativo-financiero basado en el modelo COSO ERM, para mejorar la identificación y análisis de riesgos, aplicado al grupo Corporativo Mary Carmen, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua", planteó como objetivo general diseñar y proponer un sistema de control interno administrativo - financiero basado en el modelo COSO ERM, para mejorar la identificación y análisis de riesgos, aplicado al Grupo Corporativo Mary Carmen, cantón Ambato, provincia de Tungurahua. La conclusión que se obtuvo en el presente estudio enunció que el análisis de cada uno de los ejes del modelo COSO en la organización permite una mejor comprensión y aplicación del mismo realizando una investigación más profunda de las necesidades de la compañía, y así se relaciona con el presente estudio pues se determina que el análisis de los ejes de la empresa FIAC será fundamental para desarrollar un modelo de control interno eficiente.

Según Prieto & Torres (2014), en su trabajo de investigación titulado "Diseño de un

sistema de control interno basado en el modelo COSO I para las áreas técnica y contable de la compañía Cevallos y Asociados Consultores Cevaconsult Cía. Ltda." planteó como objetivo general diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO I para las áreas técnica y contable de la compañía Cevallos y Asociados Consultores Cevaconsult Cía. Ltda. Con los datos obtenidos de este estudio se determinó que la aplicación del modelo COSO contribuía de manera positiva a la disminución de riesgos en la empresa así como la mejora de los procesos contables logrando de esta forma la consecución de objetivos, para detectar las carencias en el control interno se aplicó un cuestionario ajustado a los ejes que integran el modelo y de esta forma se corrigieron los mismos, y se relaciona con el presente trabajo de investigación pues servirá como fundamento para la justificación de la técnica de recogida de información a utilizar.

Según Sanmiguel, Valencia, Erazo & Ospina (2015), en su trabajo de investigación titulado "Diseño de un sistema de control interno para el departamento contable de la empresa Gamatelo S.A. basado en la metodología COSO" planteó como objetivo general diseñar un sistema de control interno basado en esta metodología, que contribuya con el cumplimiento de los objetivos y políticas trazadas en el área contable. Los investigadores llegaron a la conclusión de que el modelo implementado permitió mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones contables de la compañía. Se relaciona con la presente investigación, entendiéndose que este preliminar es uno de los fines que busca la empresa FIAC S.A. para solucionar sus problemas de eficiencia.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Control interno.

Por control interno se podría establecer que son los procedimientos y estrategias que se implementan en una empresa o negocio determinado con la finalidad de que la información de la empresa, que constituye la base para la toma de decisiones sea fidedigna y confiable.

Todos los departamentos de la empresa deben tener reglas y procedimientos claros y eficaces para asegurar la eficiencia de la misma, en todos los ámbitos en que se desarrolla una empresa (Barquero, 2013).

Todos estos procedimientos están orientados a la obtención de los objetivos fundamentales de la empresa. Según Mantilla (2013), el control interno puede definirse como las medidas organizativas que ejecuta una empresa para precautelar sus activos, brindar confiabilidad a su información contable, lograr la eficiencia en todas las operaciones que desarrolle la empresa, obtener mayor rentabilidad en sus ingresos y reducir sus gastos.

2.2.1.1. Importancia del control interno.

De acuerdo a Estupiñán (2015), la importancia del control interno radica en que la información que circule en los diferentes departamentos de la empresa sea verídica y confiable, entendiéndose que esta información contiene datos importantes del desarrollo de las actividades de la organización y constituye la base fundamental para la toma de decisiones. Las actividades de control interno se realizan especialmente en las operaciones comerciales de naturaleza de compra y venta de bienes y servicios, la contratación del personal de la empresa y los recursos destinados al pago del mismo, los inventarios, para determinar el coste de la producción de bienes y servicios para luego asignar un valor de venta a la producción.

Considerando que este tipo de información es sensible a fraudes e acciones ilegales mediante el registro de transacciones que no estén debidamente registradas y autorizadas, en las cuales se hayan registrado valores no acordes con la realidad, también operaciones que no hayan sido contabilizadas debidamente, o que la persona encargada haya omitido su existencia, perjudicando a la compañía, considerando esto un riesgo para la empresa que debe ser evitado con el adecuado control interno de la misma.

2.2.1.2. Control interno administrativo.

El control administrativo es fundamentalmente el sistema de control interno, son los procedimientos, normativas, prácticas que adopta cada empresa, organización o unidad económica, engrupa al control operacional y el control contable (Méndez & Palazón, 2015). Generalmente los objetivos que busca el control interno administrativo en una organización son: mantener datos actualizados del desarrollo normal de la empresa, coordinar las diferentes funciones, controlar el cumplimiento de los objetivos de la organización, vigilar la ejecutoria de las operaciones, observar que las reglas y procedimientos de la empresa se cumplan a cabalidad.

2.2.1.3. Control interno contable.

El control interno contable surge como una herramienta del control interno administrativo, que se centra en vigilar todos los procedimientos en lo que se refiere a la actividad financiera de la empresa. En esta se precisa que toda la información contable de la empresa debe estar correctamente registrada, sustentada y elaborada, de manera oportuna y sin retraso.

Todos los registros deben haberse asentado en los documentos financieros en el período contable correspondiente, sin ninguna alteración y con previa autorización de la gerencia o autoridad competente. Todas estas acciones están encaminadas a prevenir los fraudes financieros que toda compañía está en riesgo de presentar (Estupiñan, 2015).

2.2.2. COSO III.

2.2.2.1. Antecedentes.

Cinco organizaciones del sector privado se unieron en 1985 para formar el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway o llamada COSO por sus siglas en inglés, esta organización tomo la iniciativa de patrocinar la Comisión Nacional de Informes Fraudulentos que actualizó los procesos de diseño e implementación del control interno en las organizaciones (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission,

2017). Esta iniciativa del sector privado contó con la participación de la American Accounting Association, el instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, Financial Executives Internacional, El Instituto de auditores Internos y el Instituto de Contadores de Gestión. Las acciones de esta comisión fueron independentistas y no contaron con la influencia de ninguna de estas asociaciones a pesar de su patrocinio, otorgando relevancia e importancia a este informe.

Según Blanco (2012), enuncia que COSO publicó su informe Control Interno-Marco Integrado en 1992, tratado que redefinió el concepto de control interno otorgándole un enfoque actualizado y real de los procedimientos a seguir para lograr el adecuado control interno en las organizaciones y evitar conductas fraudulentas en ellas, este tratado fue actualizado en el 2012 y se publicó oficialmente en el 2013, este constaba de cinco ejes bien definidos que se enfocaban en los sistemas adecuados para la ejecución del control interno en las organizaciones.

El COSO I (marco original) fue revisado y actualizado para redefinir procedimientos que a medida que pasaba el tiempo evolucionaban dando origen al COSO II o COSO Enterprise Risk Management (ERM) el 29 de Septiembre de 2004, este consta de ocho ejes y en cual se integró formalmente la gestión de riesgo, brindando a las organizaciones una visión de cómo evitar el riesgo corporativo, en el año 2013 esta comisión emitió la nueva versión de COSO que se basa en los cinco ejes del marco original más diecisiete principios que complementan el marco integrado.

2.2.2.2. Importancia.

Toda empresa tiene como finalidad la obtención de sus objetivos de toda índole empresarial, económica y social y la importancia de COSO III radica a que ayuda en la consecución de estos fines. Para llegar a esta finalidad la empresa sortea una serie de obstáculos y riesgos que se dan con la intervención de factores internos y externos, estos

problemas en su mayoría pueden ser evitados mediante el apropiado control que debe tener toda organización de sus actividades ya sean productivas, económicas o financieras.

La adecuación del sistema COSO III en las entidades u organizaciones es la vía principal para la obtención de los objetivos previamente establecidos, así como también ayudará al incremento de los rendimientos económicos que espera tener la empresa del desarrollo de sus actividades productivas.

Cuando el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) brindó su informe con todas las directrices del control interno las organizaciones encontraron un marco de referencia donde encontrar soluciones a sus problemas de control interno, los cinco componentes enunciados en el informe fijan el norte a las organizaciones para llevar a cabo un correcto control interno de sus actividades con la finalidad de disminuir los riesgos a los cuales toda organización está expuesta.

Este comité con la finalidad de innovar y mantener actualizada su información realiza informes complementarios que permitan el correcto funcionamiento del sistema COSO, además su independencia a pesar de recibir fondos de diferentes fuentes, brinda el respaldo a la información que se publica.

2.2.2.3. Ejes.

Los ejes que conforman el informe COSO I son cinco y mantienen una estrecha relación entre sí porque la incorrecta aplicación de cualquiera repercute directamente en el desarrollo de las demás actividades, a raíz del COSO III a estos ejes se les adiciona los principios específicos para cada uno, que muestran una visión de los procedimientos a implementar en toda organización para lograr el eficiente control interno de las actividades a desarrollar.

Los ejes el modelo COSO son el entorno de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, información y comunicación y las actividades de supervisión.

Todas estas actividades permitirán el control de las operaciones dentro de las

organizaciones para maximizar la eficiencia en las operaciones, disminuir los riesgos adyacentes a las actividades que realiza la compañía y con la finalidad de mejorar el flujo de información de las empresas. Los principios específicos de cada eje del sistema o modelo COSO III se basan en esta premisa y buscan delimitar el campo de acción de cada eje del modelo COSO.

Tabla 2.
Ejes y principios del control interno.

Ejes y principios del control interno	
Ejes	Principios
Entorno de control	1. Mantener un compromiso con la integridad y los valores éticos
	2. Independizar el consejo de administración de la dirección
	3. Determinar funciones del recurso humano
	4. Valorar al recurso humano competente
	5. Definir responsabilidades de control interno al recurso humano
Evaluación de riesgos	6. Especificar los objetivos fundamentales
	7. Identificar los riesgos potenciales
	8. Considerar el fraude en las probabilidades
Actividades de control	9. Evaluar e identificar variantes que afecten el adecuado control interno
	10. Desarrollar actividades de control encaminadas a disminuir el riesgo
	11. Controlar las actividades tecnológicas de la entidad
	12. Establecer líneas generales de control interno
Información y comunicación	13. Obtener y generar información relevante
	14. Establecer buenas comunicaciones internas
Actividades de Supervisión	15. Comunicación externa sobre control interno
	16. Evaluar continuamente los sistemas de control interno
	17. Comunicar oportunamente las deficiencias del control interno

Nota: Tomado de (Jaya, 2015).

La eficiencia de estos componentes radica en la correcta aplicación de los 17 principios del informe COSO III, además todos los componentes están conectados unos con otros por lo que debe ser eficiente la aplicación en conjunto de los mismos. Se estipula que el control interno

es un proceso continuado y la efectividad del mismo solo se puede medir en un tiempo determinado (Jaya, 2015).

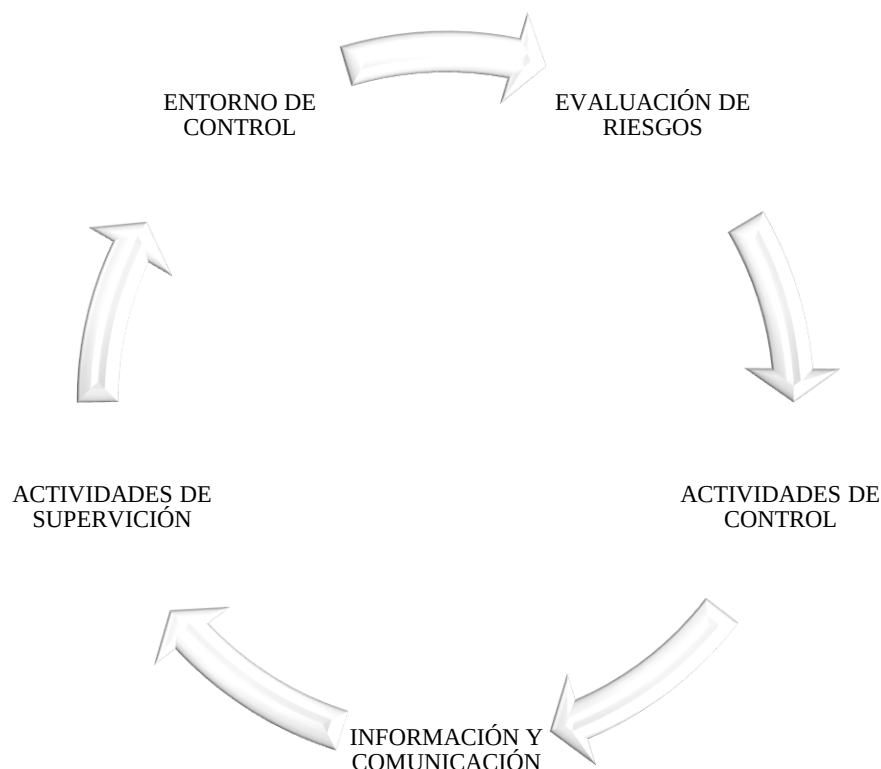


Figura 2: COSO es un proceso continuado.

2.2.2.3.1. Entorno de control.

Este eje de COSO III se considera como fundamental para el correcto desarrollo de los demás ejes, se basa en varios enfoques como la ética, la integridad y la competitividad del personal de la compañía. Si el ambiente que genera la compañía se basa en principios establecidos y que son llevados a cabalidad en primer lugar por las áreas gerenciales y altos funcionarios, esto motivará a los empleados a seguir las mismas prácticas todo en beneficio de cumplir los objetivos del mismo.

Este eje se puede definir como la cultura corporativa que posee la empresa en temas de control de riesgos, la forma en que se delegan funciones y operaciones, la sana competencia del personal para aumentar sus conocimientos y aptitudes, el control interno que ejerce las

esferas superiores al correcto funcionamiento de la empresa.

El ambiente de control está formado por dos factores:

- Factores estructurados
- Factores no estructurados

Se considera como un factor estructurado al organigrama de la empresa, las normas de recursos humanos establecidas, designación de las autoridades y la delegación de funciones, la Junta Directiva y los Auditores. La elaboración de manuales de procedimientos, de conducta y de ejercicio de funciones dará una guía clara de los procedimientos a llevar a cabo dentro de la empresa y facilitarán el debido control interno de los mismos.

Los factores no estructurados se refieren al conjunto de valores que tienen todas las personas que ejercen alguna función en la empresa, estos aspectos son importantes a fin de evitar delitos al interior de la empresa, como los registros adulterados, las coimas, las conductas inadecuadas o el ocultamiento de la información. Estas prácticas deben ser correctamente evitadas y de darse el caso sancionadas por efectos del control interno dentro de la compañía (Blanco, 2012).

2.2.2.3.2. *Evaluación de riesgos.*

Según, se considera riesgo a los eventos futuros que pueden afectar el normal desarrollo de las actividades de la empresa impidiendo el logro de los objetivos de la misma. Por ello toda empresa, compañía u organización debe prever, identificar, analizar y sobrellevar los riesgos que presente la entidad en un tiempo determinado. Los eventos internos o externos que presente una empresa deben ser analizados a fin de determinar el riesgo que se presentará y los daños que la empresa presentaría a causa del mismo.

La valoración de riesgos es un proceso continuo ya que las condiciones en la que se desenvuelve una empresa son cambiantes, la empresa está sujeta a variedad de transformaciones en su ambiente como cambios a nivel legislativo, económico, industrial y

operativo. Por eso este proceso debe formar parte de la planificación de toda empresa y su correcta ejecución brindará a la empresa las armas suficientes para superar las dificultades que se le avecinen.

Los riesgos a los que están expuestas las empresas dedicadas a actividades similares pueden ser parecidos, pero el impacto varía a causa de que las decisiones que emprenda cada empresa son distintas, por eso es vital documentar las decisiones gerenciales para su posterior análisis o para que sirvan como referencia de decisiones futuras.

Los eventos internos son las actividades que están ligadas a las personas inmersas en el diario quehacer de la compañía, problemas como fraudes o fuga de información sensible de la compañía, genera la vulnerabilidad de la misma y se convierte en un potencial riesgo. Los eventos externos pueden ser:

- Filtración de información confidencial de la empresa.
- Recursos inapropiadamente obtenidos por el personal.
- Designar a empleados o gerentes funciones fuera de los estatutos de la empresa.
- La indebida capacitación y las habilidades de los empleados en temas de control interno.
- Caída de los sistemas informáticos.

Los eventos externos ocurren en el ambiente exterior de la compañía, hechos de los cuales la empresa no tiene control alguno, lo único que pueden hacer es diseñar estrategias para sobrellevarlos a medida como van ocurriendo. El avance tecnológico, cambios en el perfil de los consumidores, mercado con nuevos competidores, nuevas políticas y leyes y los desastres naturales son considerados como eventos externos.

En la evaluación del riesgo también hay otros factores a considerar como el riesgo en los procedimientos y políticas contables y el riesgo de fraude. Las políticas contables deben ser escogidas y llevadas a cabo de manera veraz y oportuna para que los estados financieros

muestren información precisa y confiable, considerando que la base de las decisiones gerenciales son estos estados. Las generalmente aceptadas para la preparación de los estados financieros son las NIIF. Por eso la persona a cargo de elaborar estos estados debe tener un pleno y vasto conocimiento sobre las mismas y aplicarlas de una forma correcta.

El fraude es otro factor de riesgo al que están expuestas las empresas, ya que la naturaleza de sus actividades pueden dar lugar propicio para la realización del fraude, a causa de este preliminar la auditoría de los estados financieros toma relevante importancia para determinar que todos los registros y operaciones en los estados financieros estén debidamente respaldados y que sean lícitas (Tovar & Tovar, 2015).

2.2.2.3.3. *Actividades de control.*

Se considera actividades de control a las políticas y procedimientos determinados por las altas esferas de la empresa. Son reglamentaciones que buscan como fin el correcto funcionamiento de la empresa y la obtención de los objetivos de la misma.

Las políticas son los lineamientos propios de la empresa que dan guía a las decisiones gerenciales y al comportamiento de todo el personal, los procedimientos son las acciones específicas a realizarse para cumplir con las políticas de la empresa.

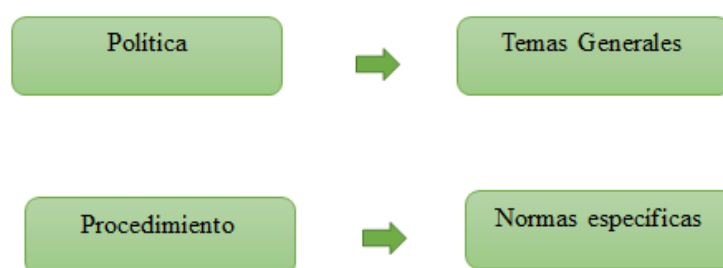


Figura 3: Políticas y procedimientos

Por ejemplo una política sería la implementación de descuentos a determinados clientes, el procedimiento para determinar si es un cliente apto para recibir el beneficio se basaría en señalar los montos de compras realizadas, la regularidad de las mismas y la forma de pago.

La aprobación de documentos, la necesidad de firmas de autorización, conciliaciones,

controles de forma física y la aplicación de tecnologías se consideran actividades de control, ya que supervisan que las acciones efectuadas por los empleados de la empresa sigan los lineamientos, políticas y procedimientos.

El control se enfoca en varias acciones relacionadas en mantener el control las acciones que se producen dentro de la compañía, estas acciones se encamina a la prevención de errores, detectar errores, realizar controles físicos de transacciones y de los recursos informático-tecnológico.

Las actividades de control tienen como finalidad primordial evitar errores o faltas en las operaciones de la empresa, que puedan derivar en pérdidas económicas o al no cumplimiento de los objetivos, pero una vez incurridos en el error las actividades de detección permiten reconocer el problema y hallarle una solución.

El control físico a las transacciones comerciales registradas en los estados financieros así como también el control de las mercancías o de los implementos para brindar los servicios que presta la empresa permite identificar si se da un mal uso a estos recursos y que los valores en los inventarios sean veraces. Con el avance de la tecnología la información se maneja mayormente en medios electrónicos, su debido cuidado y protección debe estar bajo el control de gente capaz y de experiencia.

Por último pero no menos importante el control gerencial es un pilar del control interno, un buen gerente comprende a totalidad las operaciones de la empresa, para determinar procedimientos de control acorde con la realidad de su organización, siempre atento a detectar posibles problemas y encontrando las soluciones más adecuadas (Tovar & Tovar, 2015).

2.2.2.3.4. Información y comunicación.

Según Jaya (2015), la información dentro de una organización es primordial para el correcto funcionamiento de la misma y para la disminución de riesgos, cada parte de la

organización debe tener plena conciencia de las acciones y actividades que debe llevar a cabo, de los controles que debe realizar, seguir la cadena de mando, mantener la información a su cargo actualizada y brindarla a su superior en los plazos y tiempos determinados por las políticas de la empresa.

Todos los componentes del control interno están sujetos a la información, ya que la misma es la que permite la toma de decisiones y la creación de directrices, normas y procedimientos. Además los canales informativos de la compañía deben tener la claridad y confiabilidad suficiente para que el mensaje llegue claro de emisor al receptor.

La gerencia debe mantener informada a todas las partes de la organización sobre los objetivos que se busca conseguir, así como también las acciones individuales que cada parte de la organización debe ejecutar para la obtención de los mismos.

Las fuentes de la información son internas y externas, ya que los eventos que pueden afectar el desarrollo de una compañía se desarrollan entre sus paredes y afuera de ellas, entendiéndose que la transmisión de los mensajes debe tener la misma prioridad sin importar su origen. La tecnología no es ajena a la evolución de la comunicación por eso se demanda que la información de la compañía cumpla dos enunciados "calidad y eficiencia".

Toda la información cumple con parámetros como adecuados programas para el intercambio de la información, acceso jerárquico a la información, datos exactos y completos, además debe ser de manera eficiente y efectiva para asegurar la llegada veraz y oportuna de los mensajes.

Por información dentro de una organización no solo se refiere a asuntos administrativos sino que abarca la información legal, contable, financiera, productiva, etc. Se considera como información sensible a la de origen contable y financiera en todos sus ámbitos transacciones realizadas, tributos pagados, presupuestos, asientos en los libros y los estados financieros.

El poco control en este tipo de información o la comunicación errónea de la misma, causa

problemas de suma importancia, entendiéndose que los programas informáticos muestran la información en tiempo real, de haber errores en la misma podría llevar a la toma de erróneas decisiones.

Con lo cambiante de las tecnologías las empresas deben procurar tener programas adecuados y confiables que mantenga a salvo la información sensible de las compañías, que de ser obtenido por sujetos externos deje a la organización en posición de vulnerabilidad o de baja competitividad.

2.2.2.3.5. Actividades de supervisión (monitoreo).

Una organización responsable debe ejecutar controles continuos para el monitoreo de las distintas actividades que se realiza para llevar a cabo el control interno de la misma. Estas se deben ejecutar de forma regular y por separado para cada actividad del control interno. El procedimiento para la realización de estos seguimientos debe ser determinado y normado por la gerencia seleccionando y desarrollando las mejores acciones y procesos para obtener resultados veraces y confiables (Blanco, 2012).

Una vez ejecutado el monitoreo todas las observaciones o errores encontrados deben ser inmediatamente comunicados a los encargados de tomar las medidas correctivas, para evitar la aparición de problemas, además estas particularidades deben ser mostradas a la gerencia, directorio o consejo de administración para su debido control de las acciones a realizarse. Las actividades de monitoreo se basan en:

- Actividades encaminadas a ejercer el control diariamente
- Evaluar de manera independiente
- Informar los errores y fallas al control interno encontrados.

2.2.3. Manual de funciones.

Se define a un manual como un documento donde se detallan o se describen los pasos o procesos a seguir para la realización de algo, ya sea una actividad, la elaboración de un

producto, entre otras (Diccionario de la Real Academia de Lengua Española, 2017). En base a esto se detalla al manual de funciones como el instrumento por medio del cual se describen las funciones a ejercer por una persona que mantiene una autoridad sobre las mismas.

Un manual de funciones contiene lo más importante o los puntos más relevantes en torno a la actividad que se vaya a realizar en un determinado puesto de la empresa. Se determina que este tipo de documentos contiene una descripción de las tareas, funciones y los procedimientos para la realización de actividades de acuerdo o en función del puesto asignado.

De acuerdo a Zúñiga, Guzmán & Ortega (2013), un manual de funciones es de suma importancia para la eficiencia en las operaciones y la obtención de los objetivos de una empresa, un manual de funciones debe describir las tareas a desempeñar, las relaciones jerárquicas del puesto y a quien debe rendir los informes.

En toda organización la designación de los puestos y la asignación de funciones deben ser tomadas con suma responsabilidad, entendiéndose que estos puestos deben cumplir operativamente, generar rendimientos productivos y lograr la eficiencia de las operaciones.

2.2.3.1. Características del manual de funciones.

Los manuales de funciones son documentos que permiten informar a cabalidad de todas las acciones y actividades encargadas a una persona que ostente algún tipo de carga en una organización, los manuales permiten otorgarle orden al desarrollo de las actividades, entendiéndose que al ser normas estandarizadas son ejecutadas de igual forma por todas las personas con acceso a los mismos.

En una compañía el uso del tiempo es primordial y este tipo de documentos permite transmitir los conocimientos exactos y precisos que una persona debe desarrollar cuando tiene a su cargo la realización de una actividad. Es decir los manuales de funciones permiten que la compañía desarrolle sus actividades de forma ordenada con parámetros de eficiencia y

eficacia (Zúñiga, Guzmán, & Ortega, 2013).

En torno a esto un manual de funciones se constituye como una herramienta que tiene la empresa o el departamento de recursos humanos para determinar funciones específicas a cada trabajador, además este tipo de documentos también contiene información importante de la empresa que debe ser conocida por los trabajadores como la misión y la visión de la compañía.

2.2.3.1. Esquema del manual de funciones.

El esquema de un manual de funciones generalmente se divide en dos partes en el encabezamiento y el cuerpo del documento. En la primera parte o encabezamiento incluye la portada, el índice, la introducción, la misión y los valores de la empresa, así también en esta parte del manual se enuncia los objetivos, el alcance y las consideraciones generales del documento.

En la segunda parte correspondiente al cuerpo del trabajo o al desarrollo del mismo, es decir se establece todos los puntos importantes sobre las funciones a desempeñar por los trabajadores encargados de las funciones a describir, en este punto se puede introducir toda la información que se crea pertinente. El manual debe elaborarse de forma clara para que todos los puntos puedan comprenderse y lograr buenos resultados del uso del mismo (Zúñiga, Guzmán, & Ortega, 2013).

2.3.Marco contextual

La empresa FIAC S.A. se constituyó el 30 de Diciembre de 2009 con RUC 0992655739001 debidamente registrado en el Servicio de Rentas internas, la compañía se dedica a la prestación de servicios en asesoría financiera, contable y tributaria especialmente enfocada en la correcta aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) contando con un capital suscrito de \$ 800.00 dólares americanos.

Entre los servicios que ofrece también se encuentra la asesoría en Seguridad Industrial y

Salud Ocupacional por lo cual cuenta con una oferta excelente de servicios completos para diferentes tipos de empresas, sin embargo los clientes no se han encontrado satisfechos con la asesoría brindada, hecho que representa un obstáculo que la organización debe traspasar a través de la creación de nuevos procesos que aporten un valor agregado a los servicios que se prestan, con la visión de lograr la eficiencia y eficacia exigida por los clientes.

La empresa durante el período de análisis 2011-2016 tuvo un decremento de sus ingresos, en el año 2013 presento un saldo negativo en sus resultados y hasta el momento no ha recuperado el volumen de sus ingresos anteriores, por lo cual mediante la adecuación del modelo COSO III y el eficiente uso de sus recursos disponibles se prevé aumentar el nivel de ingresos de la compañía, y a la consecución de sus objetivos fundamentales que se considera el fin que toda empresa persigue, además se espera el crecimiento de la participación en el mercado de la compañía. Los resultados mencionados anteriormente se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3.
Resultados de la empresa FIAC 2011-2016.

Año	Resultado
2011	\$ 3.812,55
2012	\$ 388,79
2013	-\$ 48,81
2014	\$ 333,33
2015	\$ 1.151,38
2016	\$ 3.326,54

Nota: Información tomada de la Superintendencia de Compañías (2017).

2.4.Marco conceptual

Asesoría: La asesoría es una actividad de apoyo o de orientación para terceras personas o entidades que necesitan una guía para el desarrollo de alguna actividad, proceso o trámite. La asesoría es utilizada por gran cantidad de compañías para obtener mejores resultados en ciertos aspectos del desarrollo y función empresarial (Oxford Dictionaries, 2015).

Comunicación: La comunicación es la acción y efecto de comunicarse, siendo la técnica que se utiliza para la transmisión de un mensaje oral u escrito entre dos personas conocidas como emisor y receptor (Real Academia Española, 2016). Dentro de una organización, llevar una comunicación efectiva es de suma importancia para la eficiencia en las operaciones y la consecución de los objetivos de la organización siendo obtener utilidades a corto y largo plazo.

Control: La palabra control se deriva del término francés *contrôle* que tiene una variedad de significados como comprobar, inspeccionar, intervenir o fiscalizar, por ende se entiende que la definición de control corresponde a actividades encaminadas a examinar o comprobar una cosa, o a la evaluación y seguimiento de una función. El control en una empresa u organización es vigilar que las actividades se cumplan a cabalidad de forma eficiente o eficaz, en el área financiera se enfoca a supervisar los desembolsos y captación de recursos financieros de la compañía y en contabilidad se llama control a las actividades de supervisar todas las transacciones comerciales realizadas por la empresa (Estupiñan, 2015).

Eficiencia: Por eficiencia se entiende que es la habilidad que tiene una persona u organización para utilizar los recursos o medios disponibles de manera consensuada para la obtención de un objetivo, para establecer que una operación u actividad se está realizando con eficiencia se debe conseguir en el menor tiempo posible con el uso mínimo de recursos, sin bajar los estándares o calidad de la actividad realizada. En contabilidad se entiende por eficiencia al uso eficaz de los recursos disponibles de la empresa ya sea recurso humano, materiales, tiempo o fondos económicos para el desarrollo de sus actividades, o la consecución de sus objetivos (Mallo & Rocafort, 2014).

Flujo de Información: Según De la Arada (2015), el flujo de comunicación es la transmisión incesante de información entre dos partes, en el área contable se entiende como flujo de información a la actividad de enviar y recibir informes entre todos trabajadores y los

departamentos internos de la compañía, así como también el de la empresa con agentes externos. Por ejemplo un flujo de información se realiza en la venta de la mercadería o servicios que ofrece la empresa.



Figura 4: Flujo de Información.

Marco de Integración: Por marco se refiere a un conjunto de hechos y saberes que integran a una verdad, que a su vez permiten su comprensión y delimitación. Por marco de integración se entiende a un conjunto de saberes que integran varios conocimientos sobre algo específico, logrando su comprensión e implementación apropiada para obtener un resultado.

Procesos: Un proceso es el desarrollo secuencial de actividades o funciones para el logro de una meta, generalmente la creación de un objeto o la realización de una función específica contiene pasos previamente establecidos y normados que no se pueden saltar entre sí, ya que alterarían el resultado final, a esta secuencia de pasos a acciones se denomina proceso. La gran mayoría de ciencias, artes u oficios dependen de procesos, que con el avance de la tecnología se simplifican o mejoran pero en su esencia sigue consistiendo un proceso, sin diferenciar que lo realiza una persona o una máquina. La creación de una compañía y el desarrollo de sus funciones también están ligados a procesos, su buena ejecución determinará los resultados a obtener por parte de la misma (Blandez, 2016).

Riesgos: Los riesgos son amenazas al normal desarrollo de una actividad o función, son eventos internos o externos que se deben sortear y prevenir para evitar resultados negativos, los riesgos se encuentran en cualquier ámbito del desarrollo de las actividades humanas, el ser humano siempre está estableciendo metas y objetivos y todos los eventos que se consideren como un obstáculo o alteren el normal desarrollo de los hechos se establece como riesgo. Las empresas no se encuentran exentas de los riesgos, todas las actividades que realiza

como producción, ventas, contabilidad, publicidad y administración están en riesgo de sufrir eventualidades que puedan ocasionar el no cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la compañía (Coso, 2013).

Supervisión: Supervisar es la acción de vigilar la ejecución de una actividad o función específica, por lo general lo realiza una persona designada para este fin escogida por sus características y méritos. En su significado contable supervisión se entiende como la realización de actividades encaminada a controlar y vigilar la ejecución de las funciones dentro de la empresa por parte de los trabajadores, ya sean de tipo productivo, administrativo o financiero. El organigrama de cada compañía se muestra el nivel jerárquico de los puestos de la compañía y por ende que tipo de supervisión y a quien tiene cada persona dentro de la operatividad de una empresa (Rey, 2016).

2.5.Marco legal

Este marco integrado brinda las herramientas necesarias para que las altas esferas de la empresa tomen las mejores decisiones a fin de evitar el riesgo corporativo, y de llegar a desarrollarse un inconveniente tengan disponibilidad de información y conocimiento de cómo solventarlo, a fin de no perjudicar el correcto desarrollo de la compañía.

2.5.1. El riesgo en el desarrollo de las actividades productivas (Código de Trabajo).

El riesgo en una compañía no solo la afecta como institución, también existe otros tipos de riesgos como del que son objeto los trabajadores de la empresa en el desarrollo de sus actividades. De acuerdo al Código de Trabajo (2013), en su art.38 establece que el empleador debe hacerse responsable por los accidentes que sufre su empleado en el desarrollo de sus actividades laborales, deberá otorgarle una indemnización por este hecho cuando el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no le otorgo dicha prestación.

Además dicho código mantiene un título completo acerca de los riesgos laborales, que

reconoce los derechos de los empleados y los deberes del empleador cuando se diera un hecho que lesionara la salud o condición física del empleado. En el art. 410 se establece la obligación que tiene el empleador de brindar a sus trabajadores un entorno seguro para el desarrollo de su actividad, brindando todas las especificaciones que menciona este código.

2.5.2. El riesgo del incumplimiento en la presentación de Estados Financieros (Ley de Compañías).

Según la Superintendencia de Compañías" (2015) en su "Ley de Compañías" manifiesta en su art.20 que toda empresa constituida en el Ecuador debe presentar una serie de documentación en el primer cuatrimestre de cada año para el control de la Superintendencia de Compañía, además manifiesta en el art.25 que de no presentar la documentación a tiempo se impondrá una multa de acuerdo a los montos estipulados en el art.457 de la misma ley. Este art. señala que las multas serán hasta de 12 salarios básicos.

2.5.3. El riesgo del fraude fiscal (Ley de Régimen Tributario Interno).

De acuerdo a la Ley de Régimen Tributario Interno (2015) los sujetos pasivos (personas naturales y jurídicas) deben cancelar a tiempo sus obligaciones para con el sujeto activo (estado), a fin de no recibir sanciones o multas por parte de la entidad recaudadora de los tributos el Servicio de Rentas internas (SRI). Esta Ley en sus art.99-100 establece las multas e intereses por la no presentación en los plazos establecidos para presentar las declaraciones.

Los tributos que deben cancelar las empresas por el desarrollo de su actividad, constituyen uno de los pilares de la economía del país, su declaración oportuna permite que la compañía mantenga una excelente cultura tributaria y la exime del pago de multas e intereses por el pago a destiempo.

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1. Diseño de la investigación

El diseño que se maneja en la presente investigación tiene un enfoque mixto con una combinación del diseño cuantitativo con el cualitativo pues se aplicó métodos y técnicas de los dos enfoques de forma que se logre obtener resultados más precisos o se analice la información con mayor detalle por medio de diferentes técnicas que se aplicaron para conocer con mayor precisión el problema dentro de la entidad estudiada. Se considera que el enfoque cuantitativo será utilizado para identificar los problemas en la organización por medio de una encuesta a los empleados de FIAC S.A. mientras que el enfoque cualitativo permitirá definir la importancia del control interno para los administradores de la organización.

Se considera que el enfoque cuantitativo aplica un razonamiento que va de lo general a lo específico por lo que primero recoge información sobre todo lo relacionado con el problema citado siendo la falta de control interno en las organizaciones y luego de tener una panorama detallado sobre lo que involucra al control interno examina a la empresa objeto de estudio para identificar los factores que están causando el problema en la entidad y las posibles soluciones que se pueden aplicar siendo un posible manual para aplicar el control interno dentro de la organización. Este enfoque se aplica a un colectividad a través de diferentes técnicas utilizándose en la presente investigación a la encuesta como instrumento de recolección de datos por lo que se caracteriza por utilizar datos numéricos para el análisis de la información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Por otro lado se escoge al enfoque cualitativo debido a que utiliza una metodología totalmente diferente a la cuantitativa lo que permite que se complementen entre sí por lo que su razonamiento va de lo particular a lo general, es por ello que primero a través de técnicas

de recolección de datos analiza situaciones específicas del objeto de estudio y considera que todas estas situaciones estudiadas pueden ser aplicadas o encontradas en otras organizaciones o en elementos parecidos, mediante el enfoque cualitativo se revisa si otra empresa del mismo sector tiene los mismos problemas y cómo se gestionan desde su perspectiva profesional, además se obtendrán detalles de las perspectivas que maneja la gerencia general respecto a los procesos manejados actualmente en comparación con la posible aplicación del modelo COSO III.

Cada enfoque establecido para la realización de la investigación utiliza diferentes métodos para la recolección de información. El enfoque cuantitativo se relaciona con el método Hipotético-deductivo mientras que el enfoque cualitativo aplica el método inductivo. En el caso del método hipotético-deductivo se conoce como un procedimiento lógico donde el investigador busca encontrar la solución a la problemática por medio de un planteamiento previo que será aceptado o rechazado a medida que se establecen los resultados en la investigación. Por otro lado el método inductivo establece planteamientos singulares con el único objetivo de convertirlos en universales.

3.2. Tipos de la investigación

La presente investigación aplica diferentes tipos de estudio siendo descriptiva, analítica, documental y de campo. La investigación descriptiva permite al investigador describir y caracterizar al problema que se estudia especialmente para identificar las causas, consecuencias y posibles soluciones que se pueden implementar para la gestión del mismo (Arias, 2012).

En el caso de la investigación analítica es esencial para obtener mayor conocimiento de las variables que se analizan en el estudio debido a que este tipo de investigación consiste en dividir o separar los elementos de la investigación de forma que permite un mejor análisis de los datos obtenidos así como de establecer un panorama general del problema que se estudia.

Por otra parte la investigación documental se utilizará para recolectar la información necesaria y fundamental para ampliar el conocimiento sobre las definiciones que se relacionan con el tema del estudio, con ello se podrá descartar las posibles soluciones que no se ajustan a los conocimientos adquiridos (Navas, 2010). Este tipo de investigación es usada para obtener información de libros, informes oficiales, páginas web institucionales o gubernamentales, artículos de revistas y de periódicos siendo fuentes de vital importancia para la gestión del problema encontrado.

Finalmente la investigación de campo será utilizada como fuente de recolección primaria, debido a que la misma se realiza directamente al objeto de la investigación siendo la empresa FIAC S.A. escogida para el estudio, por lo que se realizaron encuestas y entrevistas a profundidad con los empleados de la organización para conocer cuáles son los procesos que tienen problemas dentro de la entidad, logrando así la solución más acertada de acuerdo al conocimiento adquirido de la investigación documental y del análisis de las causas y efectos que se pueden observar dentro de la organización (Arias, 2012).

3.3.Población y muestra

La Población “es el conjunto de personas u objetos que pueden ser analizados al poseer las mismas características como parte de la investigación científica para conocer o ampliar las características de los elementos estudiados con el fin de correlacionarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). La población de la investigación son los 31 empleados que pertenecen a la empresa objeto de estudio de acuerdo a los datos encontrados en la página oficial de la Superintendencia de Compañías (Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores, 2016).

La muestra “es el subconjunto de los elementos que conforman la población objeto, sobre los cuales se plantea recolectar la información y los datos para obtener los resultados que se plantean en el estudio; “la muestra debe definirse de forma óptima para que sea representativa

a la población” (Sáenz, Gorjón, Gonzalo, & Díaz, 2012). Para calcular la muestra del estudio se utilizará el muestreo por conveniencia, justificándose en el hecho de que la población en estudio es pequeña y para obtener resultados fiables se deberá considerar la opinión de todos los sujetos de estudio. Estableciéndose que el valor de la muestra es igual al valor de la población, es decir 31 sujetos de estudio.

Tabla 4.
Población y muestra del estudio.

POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	
POBLACIÓN	31 Empleados
MUESTRA	31 Empleados

Nota: Elaborado por la autora

3.4. Técnicas e instrumentos de la investigación

Las técnicas de recolección de datos “son instrumentos y procedimientos que nos permiten medir las variables que componen el problema de la investigación. Existe una amplia gama de técnicas de recolección de información que pueden ser utilizadas” (Arias, 2012). En el presente estudio se utilizarán las encuestas y entrevistas como medio de recolección de datos.

Las encuestas serán aplicadas a través de un cuestionario de preguntas cerradas y una parte de las mismas serán de opción múltiple (Sáenz, Gorjón, Gonzalo, & Díaz, 2012).

Las encuestas serán aplicadas a los empleados que pertenecen a la empresa objeto de estudio para identificar los posibles problemas dentro de la organización. La entrevista “es una técnica de recolección que constituye un cuestionario con preguntas abiertas por lo que se suele obtener mayor cantidad de información permitiendo resultados más amplios en el presente proyecto” (Borda, 2013). Se realizarán dos entrevistas, la primera será dirigida al Gerente General de FIAC S.A. y la segunda al Jefe del departamento contable.

3.4.1. Recursos y fuentes de la recolección de datos.

Las fuentes de recolección de información son los medios por los cuales se obtienen los contenidos del estudio o investigación, por ello es necesario definir la importancia de las fuentes dividiéndose éstas en primarias y secundarias. Las fuentes primarias se consideran como todos los datos que no han sido analizados por otros investigadores, en el presente estudio es toda la información recolectada de las encuestas y las entrevistas. Mientras que las fuentes secundarias son los datos obtenidos de otros investigadores tales como libros, revistas, periódicos, informes como tesis, monografías o estudios de hasta cinco años de publicación, a excepción de la información considerada como histórica y no se tengan datos más recientes sobre los sucesos propiamente dichos.

3.4.2. Tratamiento de la información.

El tratamiento de la información se realizará a través del software de Excel donde se tabulará, resumirá y analizará la información facilitando este procedimiento por medio de la realización de tablas y gráficos que permitan deducir los resultados de forma más exacta y eficaz siendo importante que se relacionen diferentes variables entre los resultados para establecer un mejor análisis del problema de forma que su gestión o solución sea más práctica.

3.5. Análisis de los resultados

3.5.1. Encuestas.

1. ¿Usted conoce los objetivos y metas de esta organización?

Tabla 5.
Conocimiento de los objetivos de la empresa.

Conocimiento de los objetivos de la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	7	22,58%
No	24	77,42%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

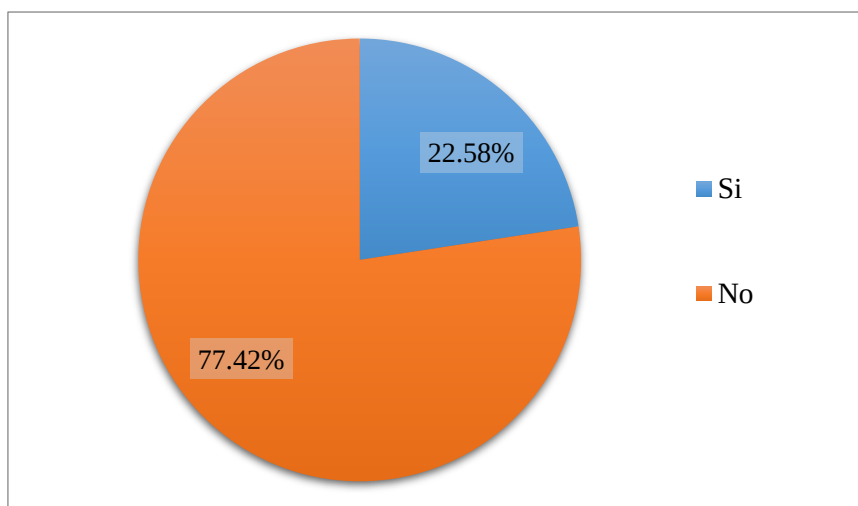


Figura 5: Conocimiento de los objetivos de la empresa.

De acuerdo a los datos recabados en la encuesta realizada a 31 empleados de la empresa FIAC S.A. que son la muestra del presente estudio se determina que la gran mayoría de los encuestados desconoce los objetivos que persigue la empresa, es decir no están informados del objetivo final que busca la compañía. Sólo una cuarta parte conoce los lineamientos que dirigen a la compañía. Esto refleja la situación que mantienen los empleados de la compañía y cómo no han sido debidamente informados de la visión de la gerencia sobre los objetivos de la empresa, es decir hacia dónde va encaminada.

2. ¿Cuáles son los procesos que considera usted se deben mejorar en la organización?

Tabla 6.
Percepción de los procesos corporativos.

Percepción de los procesos corporativos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De Asesoría	2	6,45%
Administrativos	3	9,68%
Servicio al Cliente	7	22,58%
Contables	16	51,61%
Todos los anteriores	3	9,68%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

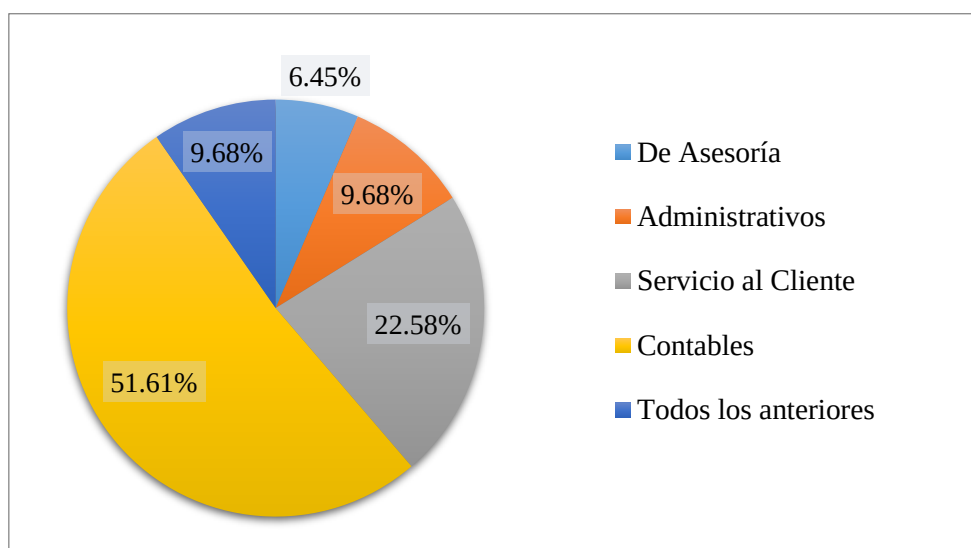


Figura 6: Percepción de los procesos corporativos.

Al interrogar a la muestra del presente estudio sobre la percepción que tiene de los procesos corporativos que desarrolla la empresa FIAC. S.A. y cuáles debería mejorar, se determinó que una buena parte de los encuestados indicó el proceso contable, seguido del servicio al cliente, el 22,58% de los encuestados sugirió a los procesos administrativos, las demás opciones no tuvieron resultados significativos. Esta información detalla que los empleados de la empresa mantienen la percepción que los procesos contables deben someterse a una reorganización para mejorarlos.

3. ¿Por qué considera que estos procesos deben reformarse?

Tabla 7.

Problemas por mal desarrollo de procesos.

Problemas por mal desarrollo de procesos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Por su flujo de información	4	12,90%
Por el incumplimiento de actividades	8	25,81%
Por que ocasionan pérdidas	11	35,48%
Poca satisfacción del cliente	8	25,81%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

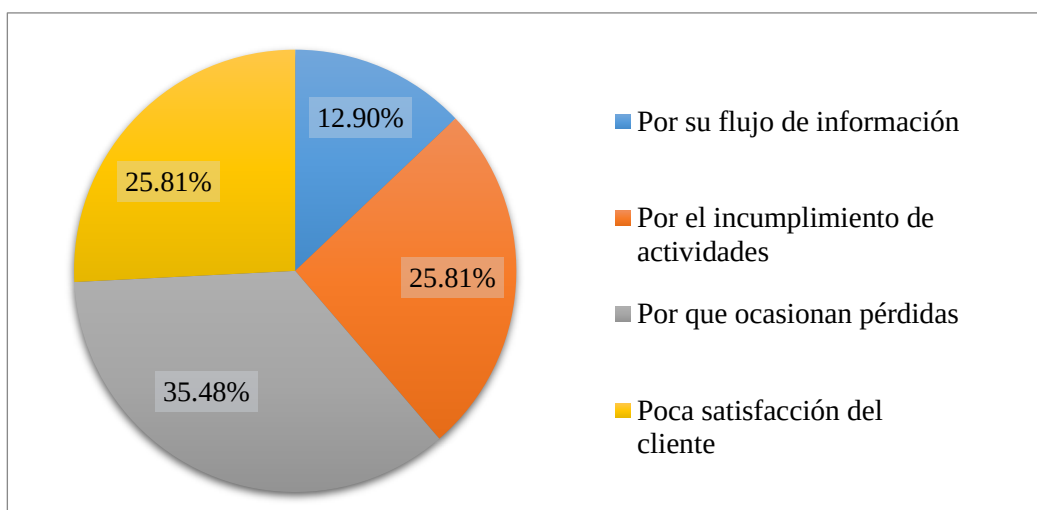


Figura 7: Problemas por mal desarrollo de procesos.

Según los datos obtenidos al cuestionarle a la muestra del presente estudio sobre cuál es la razón por la que considera que estos procesos deben reformarse una buena parte de la muestra aseguró que es porque ocasionan pérdidas, otros mencionaron aspectos como el incumplimiento de actividades, la poca satisfacción del cliente y el flujo de información. Los resultados obtenidos demuestran que los empleados de FIAC S.A. conocen que el inadecuado manejo de los procesos en el departamento contable genera pérdidas a la empresa que se reflejarán en su liquidez y su rentabilidad.

4. ¿Usted conoce si la empresa tiene un código de ética y de valores?

Tabla 8.
Código de ética.

Código de etica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	8	25,81%
No	23	74,19%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

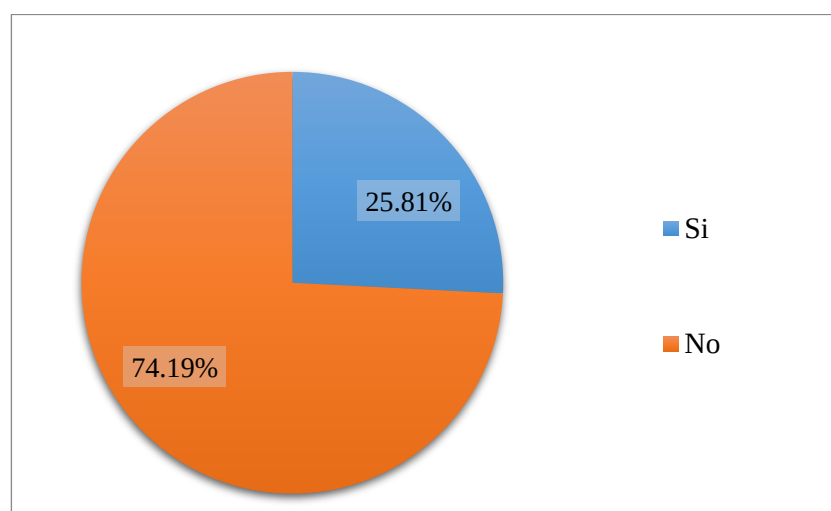


Figura 8: Código de ética.

En base a los resultados obtenidos por la encuesta se determina que el mayor porcentaje de la muestra del presente estudio afirma que no conoce si en la empresa FIAC S.A. existe un Código de Ética que rija el desarrollo de las actividades de la compañía, sólo el 25,81% de la muestra afirmó conocerlo pero no estaban suficientemente concienciados sobre su contenido. La definición de la ética y los valores corporativos son importantes en toda organización, porque estos permiten conocer a los empleados sobre que doctrinas deben regir sus operaciones, enfocándose en brindar siempre el mayor y mejor esfuerzo en las actividades de la empresa.

5. ¿Ud. conoce si la empresa tiene un manual de funciones establecido?

Tabla 9.
Manual de funciones.

Manual de funciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	0	0,00%
No	31	100,00%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

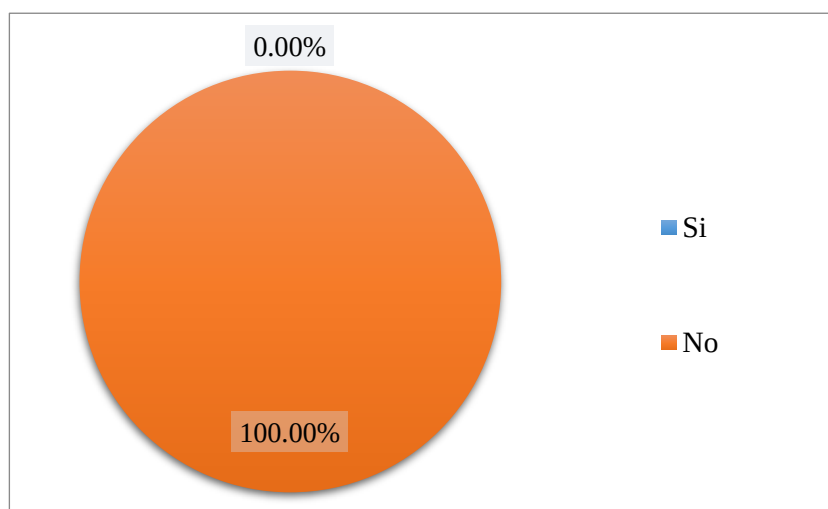


Figura 9: Manual de funciones.

Al analizar los resultados obtenidos de la encuesta se determina que la totalidad de los empleados de la empresa FIAC S.A. no tienen conocimiento de la existencia de un manual de funciones, esto se ve reflejado en los datos obtenidos por la encuesta que refleja que el 100% de los empleados no saben de la existencia de este manual. La compañía no tiene manuales de funciones ni del departamento contable, ni de toda la organización lo que provoca que los empleados desconozcan las funciones que deben desarrollar a cabalidad, causando una serie de inconvenientes como atrasos, pérdida de información, o entrega a destiempo a los clientes.

6. ¿Usted conoce si la empresa tiene un reglamento interno aprobado?

Tabla 10.
Reglamento interno.

Reglamento interno	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	5	16,13%
No	26	83,87%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

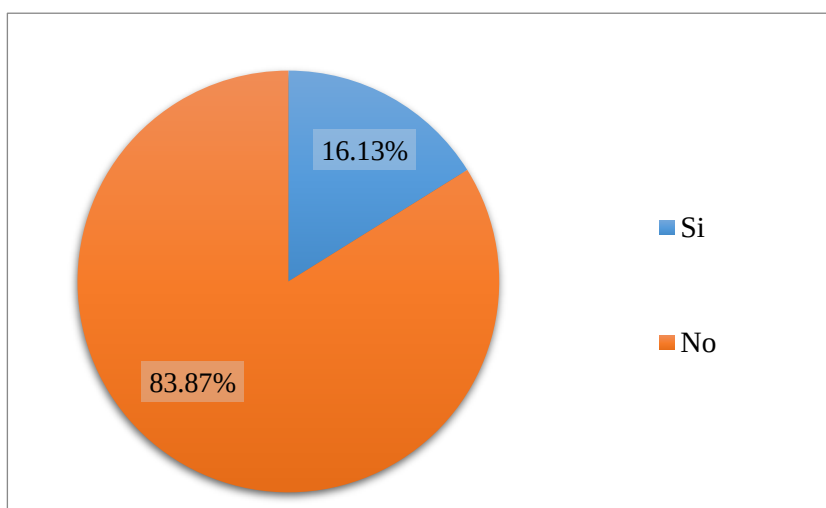


Figura 10: Reglamento interno.

De acuerdo a los datos recabados por la encuesta realizada con respecto a que si los empleados de la empresa FIAC S.A. se rigen por medio de un reglamento interno dentro de la compañía, se determina que la mayor parte de la muestra no conoce de este documento en contraposición con el 16,13% que sí sabía de la existencia del mismo. Este documento contiene los lineamientos generales de comportamiento que deben mantener los empleados de la organización, pero en él no se establece ninguna función determinada para cada puesto dentro de la compañía.

7. ¿Cuál de las siguientes herramientas considera necesarias en la organización?

Tabla 11.

Opciones de herramientas a utilizar en la empresa.

Opciones de herramientas a utilizar en la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Un Manual de funciones	17	54,84%
Un Código de Ética	8	25,81%
Un Reglamento Interno	6	19,35%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

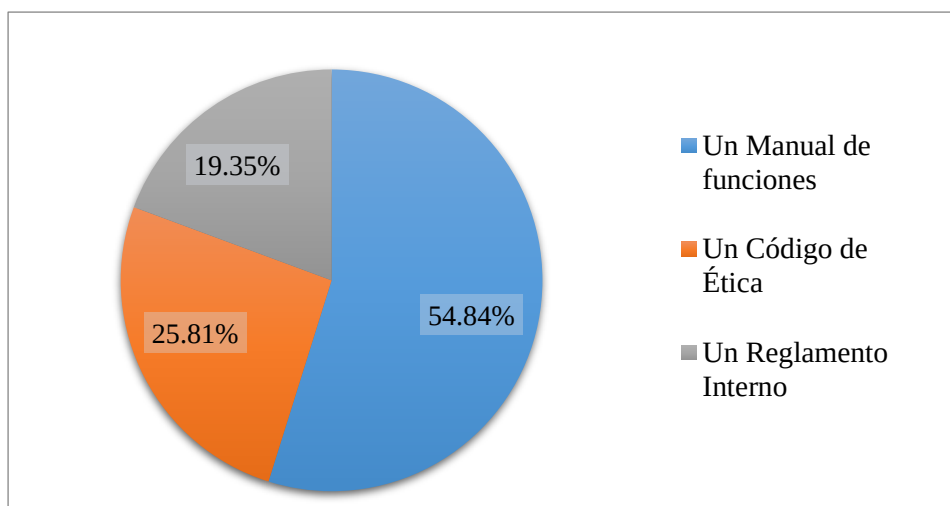


Figura 11: Opciones de herramientas a utilizar en la empresa.

Según la información obtenida después de la tabulación de la encuesta se llega a la conclusión de que los empleados de la empresa FIAC S.A. consideran que la creación de un manual de funciones ayudaría a mantener un mejor control de las operaciones que desarrolla la compañía, también se enunciaron dos opciones más la creación de un Código de Ética y un reglamento interno. Este manual de funciones deberá contener las actividades a realizarse, las tareas asignadas, los valores, la misión y la visión de la compañía. Con la finalidad de mantener un orden en las operaciones que desarrolla la organización.

8. ¿Considera usted que la entidad reconoce el esfuerzo realizado por los trabajadores mediante incentivos por un buen trabajo realizado?

Tabla 12.
Incentivos a empleados.

Incentivos a empleados	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	10	32,26%
En desacuerdo	13	41,94%
De acuerdo	5	16,13%
Totalmente de acuerdo	3	9,68%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

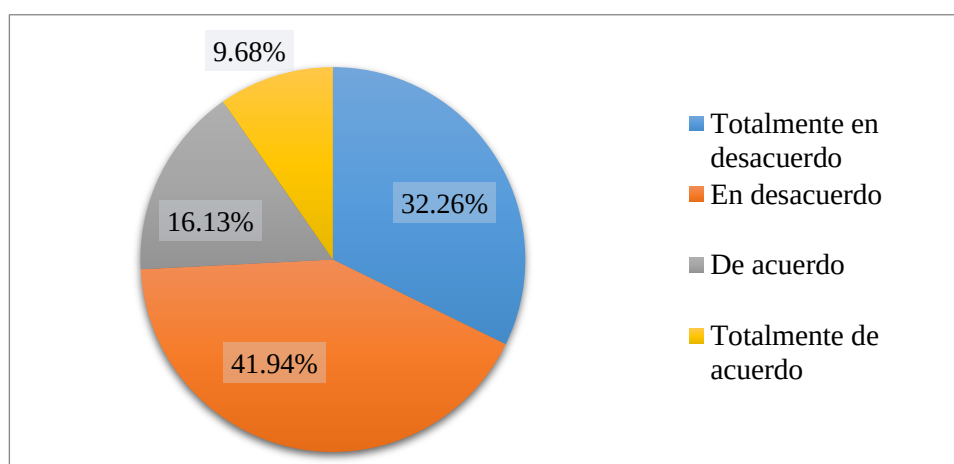


Figura 12: Incentivos a empleados.

Con respecto a la percepción que tienen los empleados referente a si la compañía les reconoce debidamente el esfuerzo realizado hay criterios divididos la mayor parte se muestra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con este enunciado, los empleados de FIAC S.A. expresan que la compañía no les reconoce debidamente el trabajo realizado. El reconocimiento que la entidad debe brindar a sus trabajadores por el esfuerzo realizado es importante para elevar el compromiso de los mismos.

9. ¿Considera que la empresa mantiene un flujo de información tanto interna como externamente?

Tabla 13.
Flujo de información.

Flujo de información	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	7	22,58%
En desacuerdo	18	58,06%
De acuerdo	4	12,90%
Totalmente de acuerdo	2	6,45%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

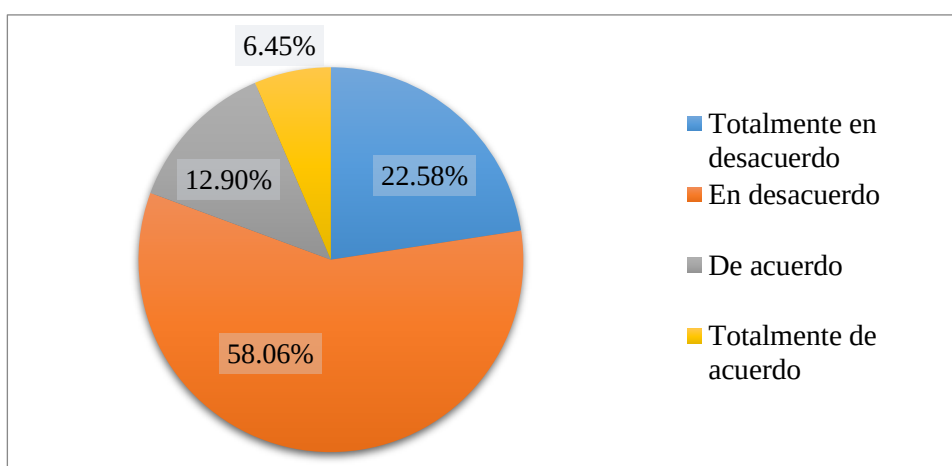


Figura 13: Flujo de información.

En concordancia con los datos recabados de la encuesta realizada referente a conocer si la empresa mantiene un buen flujo de información externa e internamente, los empleados que conformaron la muestra del estudio mayoritariamente expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mostrando así que la forma en que se desarrollan las comunicaciones en la compañía es muy deficiente.

10. ¿En qué forma considera usted se puede mejorar el flujo de información en la empresa?

Tabla 14.

Mejora del flujo de información.

Mejora del flujo de información	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Aplicación de Software	9	29,03%
Formato de cumplimiento	22	70,97%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

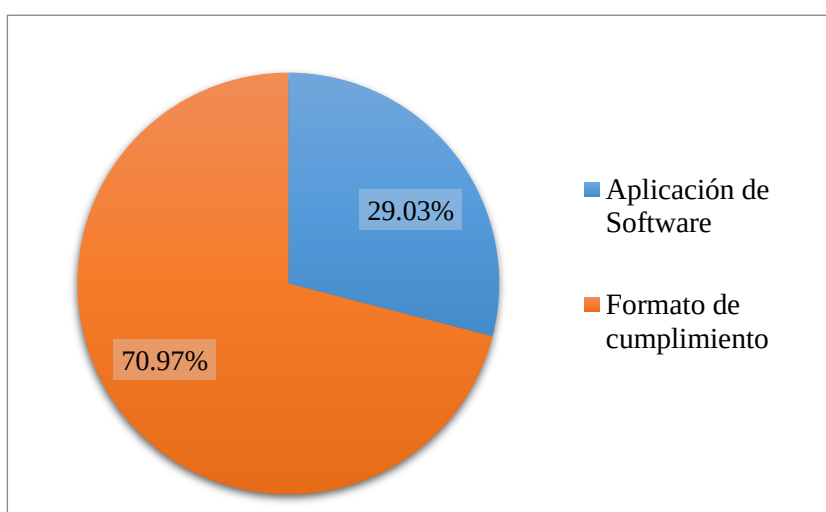


Figura 14: Mejora del flujo de información.

Al interrogar a la muestra de la presente investigación se evidenció que el 70,97% piensa que una manera de optimizar el flujo de información dentro de la compañía es la elaboración de un formato de cumplimiento, el 29,03% enunció como solución la instalación y aplicación de un software que ayude a mejorar este proceso. El formato de cumplimiento permite tener un control cronológico de las operaciones realizadas por los empleados dentro de la empresa, este tipo de actividades ayuda a la supervisión de las actividades en las compañías.

11. ¿Considera usted que un manual de funciones permitirá mejorar los procesos contables de FIAC S.A.?

Tabla 15.
Desarrollo de un manual de funciones.

Desarrollo de un manual de control interno	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	27	87,10%
No	4	12,90%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

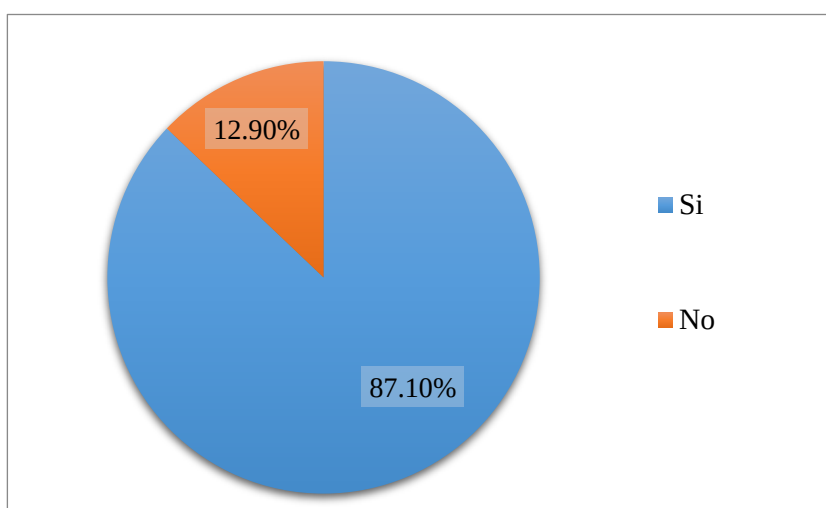


Figura 15: Desarrollo de un manual de funciones.

Al interrogar a los encuestados sobre si les parece oportuna la creación de un manual de funciones para mejorar los procesos contables dentro de la empresa FIAC S.A., la muestra manifestó que es factible esa acción, con un porcentaje cercano al 90% del total de datos, caso contrario a la diferencia del total de datos no creó viable este preliminar. Una parte importante de los empleados de FIAC S.A. expresaron que un manual de funciones es una solución acertada para los problemas en la empresa y consideran que su adopción dará los resultados esperados.

12. ¿Considera usted que el modelo COSO III será efectivo como guía para el diseño del manual de control interno?

Tabla 16.
Manual de funciones en base a modelo COSO.

Desarrollo de un manual de control interno	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	1	3,23%
En desacuerdo	3	9,68%
De acuerdo	11	35,48%
Totalmente de acuerdo	16	51,61%
Total	31	100,00%

Nota: Resultados de la investigación.

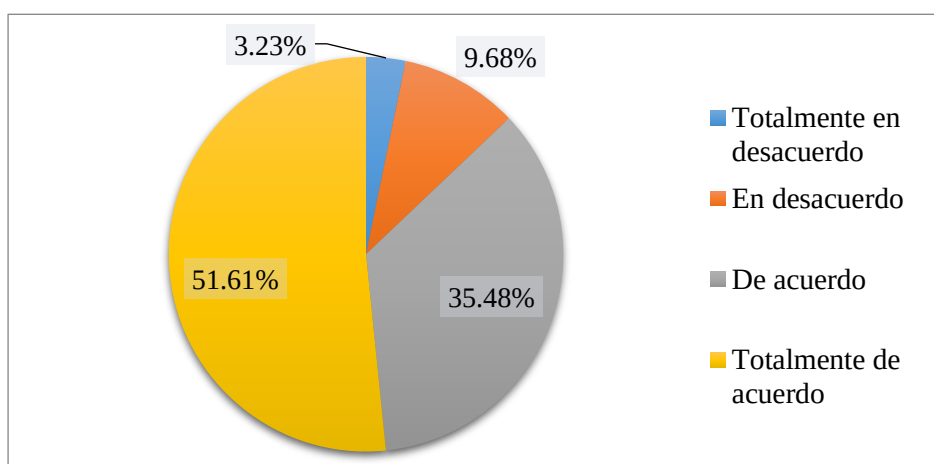


Figura 16: Desarrollo de un manual de funciones en base al modelo COSO.

Al cuestionarle a la muestra si les parece viable el diseño de un manual de control interno basándose en los principios del informe COSO, se obtuvo los siguientes resultados: 16 de los 31 encuestados mostró estar totalmente de acuerdo, un porcentaje cercano al 35% evidenció estar de acuerdo y las demás opciones tuvieron resultados menores. El modelo COSO III es una alternativa para las organizaciones que buscan la eficiencia y la eficacia en sus procesos.

3.5.1.1. Conclusiones de las encuestas.

En la empresa FIAC S.A. los empleados no conocen las metas organizacionales ni los objetivos que la compañía tiene por cumplir, esto a causa de una deficiente capacitación de los empleados por parte de la gerencia en asuntos como la identidad corporativa o el comportamiento corporativo. A la fuerza laboral de la empresa se le consultó sobre que procesos corporativos son deficientes en la compañía y por ende necesitan mejorarse la mayor parte enuncia a los procesos contables.

Se consultó porque razón enuncian que los procesos contables tenían que reformarse y las principales consecuencias enunciadas fueron porque ocasionan pérdidas a la empresa y porque generaban el incumplimiento de actividades. Las entidades deben integrar a sus empleados a su filosofía empresarial para que las actividades se enmarquen en valores, y principios específicos, pero en FIAC S.A. sus trabajadores no conocían de la existencia de un Código de Valores y de Ética.

Otro particular es que la empresa no cuenta con un manual de funciones, en el cual se establezcan los lineamientos de las actividades a desarrollar por parte de los trabajadores de la compañía. En conclusión la empresa no cuenta con ningún documento actual donde estén plasmados los objetivos a mediano y corto plazo los cuales debe cumplir la compañía.

Se precisa que la elaboración de un manual de funciones es del agrado de los empleados y que es una herramienta que puede coadyuvar a resolver los problemas que se presentan en el departamento contable de FIAC S.A., la muestra el estudio también indico que la creación de un manual de funciones permitirá mejorar los procesos del departamento contable de la compañía, y que el mismo puede ser basado en el modelo COSO.

De esta forma se concluye que los empleados de la empresa FIAC S.A. que conformaron la muestra del presente estudio enunciaron información relevante con respecto a cómo se desarrollan las actividades dentro de la compañía.

3.5.2. Entrevistas.

Nombre: Eco. Carlos Sarmiento Bayas.

Perfil Profesional: Economista.

Cargo: Gerente General.

Entidad: FIAC S.A.

1. ¿Considera usted que los procesos establecidos actualmente aportan a los objetivos y metas de la organización?

En toda compañía hay principios y procesos establecidos con el fin de alcanzar metas, particularmente creo que los procesos de la empresa son aceptables pero como todo en el desarrollo de la vida pueden mejorarse.

2. ¿Qué estatutos internos, manual de funciones y demás reglamentos mantiene la organización para un mejor funcionamiento?

La empresa cuenta con una misión, visión y valores establecidos con los que nuestros empleados pueden reflejarse y orientarse, en lo que respecta a reglamentos si tenemos uno pero lamentablemente no tiene la metodología ni la actualización debida, en lo que respecta a manual de funciones y estatutos no contamos con ellos.

3. ¿Qué nivel de compromiso con la organización mantienen los empleados según su criterio?

En base a mi apreciación considero que existe un nivel de compromiso bajo, una buena parte de los empleados no se encuentran comprometidos con los objetivos de la compañía, aunque hay varios factores que intervienen para que cumplan con sus funciones como la situación económica del país, nadie quiere perder su forma de sustento en estos tiempos tan críticos.

4. ¿Qué tipo de acciones realiza la empresa para el fortalecimiento de la identidad de los trabajadores con la organización? ¿Cuenta con algún esquema de integración o de recompensa?

En la actualidad no contamos con ningún tipo de esquema, el trabajo realizado tiene su pago justo, en el momento actual de la economía es difícil para la empresa plantear estos beneficios, aunque si se presenta un proyecto factible para implementar este tipo de recompensas para el desarrollo de las actividades de la empresa lo analizaría.

5. ¿Qué impacto genera en la organización el bajo compromiso de los empleados?

Genera un impacto medio, entendiéndose que como le mencione antes los empleados cumplen sus funciones para mantener su empleo y por ende a sus familias, pero si pusieran un 10% más de entusiasmo en el desarrollo de sus actividades la empresa ganaría mucho y tendría viento a favor.

6. ¿Qué opinión tiene usted del flujo de información en la empresa? ¿Cree que es eficiente o deficiente?

Nada es perfecto en la vida y aunque pienso sinceramente que el flujo de información intenta ser constante y veraz a veces existen descoordinaciones evitables, hasta la fecha no ha existido inconvenientes grandes pero estoy consciente de que se debe mejorar eso en la organización.

7. ¿Qué importancia tiene según su apreciación la satisfacción del cliente en las actividades de la empresa?

Tiene la mayor importancia, el cliente es el pilar fundamental para el éxito de una organización. Usted puede tener el mejor producto pero si no tiene quien lo adquiera no sirve de nada, sólo será un gasto de recursos.

8. ¿Cuál es el grado de interés en la aplicación del modelo Coso III para su organización?

Bueno de acuerdo a su descripción me parece interesante su aplicación, aunque debo ahondar más en el tema, podría establecer que mantengo un interés alto en este modelo; una empresa siempre debe innovar y mejorar sus procesos para asegurar su existencia en el mercado.

9. ¿Qué beneficios espera obtener con la aplicación del modelo Coso III para su organización?

Los principales beneficios que desearía tener son la mejora en los resultados económicos de la compañía, además espero que el modelo permita a la organización ser más competitiva en el mercado, aunque entiendo que debemos aplicar el modelo de manera eficiente para encontrar los resultados esperados, los pasos a seguir deberán estar completamente claro y concisos a fin de no errar en la adecuación del modelo COSO III en la compañía.

Entrevista al Jefe del Departamento Contable.

Nombre: Ing. Claudio Yanuzelli

Perfil Profesional: Contador

Cargo: Jefe del Departamento Contable

Entidad: FIAC S.A.

1. ¿Considera usted que los procesos establecidos actualmente aportan a los objetivos y metas de la organización?

Los procesos dentro de la organización pueden optimizarse para que coadyuven de mejor forma a conseguir los objetivos de la empresa a corto y mediano plazo.

2. ¿Qué estatutos internos, manual de funciones y demás reglamentos mantiene la organización para un mejor funcionamiento?

La compañía no cuenta con un manual de funciones ni estatutos, existe un reglamento interno pero este sólo abarca normas de comportamiento, horarios de entrada y salida, etc. En la organización no existe una designación de funciones adecuada para obtener resultados más eficientes.

3. ¿Qué nivel de compromiso con la organización mantienen los empleados según su criterio?

Creo que está en un nivel medio, la empresa al no brindar las herramientas adecuadas a los empleados como la designación correcta de funciones, no está velando por crear un buen

clima laboral que motive a los empleados a ser comprometidos con la organización.

4. ¿Qué tipo de acciones realiza la empresa para el fortalecimiento de la identidad de los trabajadores con la organización? ¿Cuenta con algún esquema de integración o de recompensa?

No, en la compañía no existe ningún tipo de incentivo o reconocimiento por el trabajo bien realizado.

5. ¿Qué impacto genera en la organización el bajo compromiso de los empleados?

No podría medir el impacto, los empleados realizan sus labores, los problemas de la organización nacen en la poca planeación, y esto es responsabilidad de los cargos medios y altos, el bajo compromiso de los empleados es consecuencia de estos errores.

6. ¿Qué opinión tiene usted del flujo de información en la empresa? ¿Cree que es eficiente o deficiente?

Deficiente, en la comunicación radica uno de los principales problemas de la organización.

7. ¿Qué importancia tiene según su apreciación la satisfacción del cliente en las actividades de la empresa?

Es el eslabón más importante, justificándose en el hecho de que los clientes es a quienes va dirigido la oferta de la compañía.

8. ¿Cuál es el grado de interés en la aplicación del modelo Coso III para su organización?

Alto, entiendo que el modelo COSO es una muy efectiva forma de resolver los problemas relacionados con el flujo de información y los servicios contables dentro de la organización.

9. ¿Qué beneficios espera obtener con la aplicación del modelo Coso III para su organización?

Ganar una ventaja competitiva que permita incrementar el nivel de ingresos y por ende mejorar los resultados de la compañía

3.5.3. Recolección de datos.

En la recolección de datos realizada a los trabajadores de la empresa FIAC S.A se pudo identificar que los mismos mantienen una postura que favorece a la adopción del modelo COSO, considerando que mediante este se obtendrán los objetivos y metas institucionales, mejorando de forma progresiva sus procesos y el flujo de información dentro de la institución, siendo estos puntos parte del problema de la institución y que se mencionaron al inicio del proyecto.

Así mismo se pudo evidenciar un alto interés en los trabajadores respecto a la adopción de un manual que presente sus funciones, objetivos y reglamento interno, ayudándolos a mejorar su desempeño y por ende la competitividad de la compañía. Se debe añadir que la realización de procesos deficientes, retrasos en la elaboración de declaraciones para clientes, incumplimiento de normas contables y desconocimiento de las funciones del personal representan graves problemas para la empresa, impactando de forma negativa a sus resultados económicos.

Lo anterior puede ser reforzado con un formato de cumplimiento de actividades para mantener un control sobre las tareas realizadas dentro de la compañía, siempre teniendo en consideración formas de incentivar al personal para que desarrollen sus actividades no sólo por ser su trabajo sino también para que se comprometan con los objetivos de la organización, añadiendo que la falta de motivación del talento humano también puede considerarse como una de las causantes del problema que atraviesa la empresa FIAC S.A, ya que son los trabajadores quienes realizan las actividades del giro del negocio.

Por otro lado, en las entrevistas realizadas se pudo conocer la opinión de los directivos respecto a los problemas que atraviesa la empresa y la adopción del modelo COSO. En aquella realizada a Carlos Sarmiento Gerente General de FIAC S.A. se determina que la compañía al momento cuenta con valores, misión y visión establecidos pero que no se realiza

el suficiente esfuerzo para transmitirlo a los empleados de la misma, ocasionando que exista un desconocimiento además desde el punto de vista del gerente todos los procesos de la compañía pueden mejorarse en pro de alcanzar los objetivos de la empresa, en este sentido el asevera que de presentársele un proyecto viable para la mejora de éstos, no tendría inconvenientes en adecuarlo, es decir que el modelo COSO tiene altas probabilidad de aceptación.

La segunda entrevista fue realizada al Jefe del Departamento Contable de FIAC S.A., el entrevistado enunció que la organización puede mejorar los procesos que realiza para lograr la consecución de sus objetivos. Entre las principales conclusiones del entrevistado se destaca que el flujo de información inadecuado es uno de los principales problemas de la organización y que también es considerada por los encuestados.

Al entrevistado se le consultó qué beneficios desearía obtener de la aplicación de COSO III, a lo cual respondió que espera mejorar la competitividad de la compañía y por ende los resultados económicos de la misma. Además sostuvo que la falta de compromiso de los empleados se debe en gran medida a la poca planificación dentro de la empresa y a los pocos incentivos que se le proporcionan, lo cual también se evidencia en las encuestas.

Capítulo 4

La propuesta

4.1.Tema

Manual de control interno para optimizar los servicios contables en FIAC S.A.

4.2.Título

Diseño de un manual de control interno enfocado en la optimización de los servicios contables dentro de la empresa FIAC S.A.

4.3.Justificación

Toda empresa es una entidad económica que busca la producción o satisfacción de servicios a cambio de una compensación económica que cubra los costos y gastos incurridos en las operaciones y genere una utilidad o ganancia, en este preliminar se fundamenta la naturaleza de las operaciones de las compañías. La empresa FIAC S.A. que brinda servicios de asesoría contable y tributaria ha presentado una serie de problemas relacionados con el desarrollo de sus actividades en el departamento contable por la falta de lineamientos y parámetros claros.

Con el fin de subsanar este tipo de desavenencias se busca determinar estrategias y herramientas que permitan innovar los procesos en el área contable de la compañía permitiendo tener un control veraz y oportuno sobre las situaciones que se desarrollan dentro del departamento. Así como también la determinación de potenciales riesgos en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Las estrategias serán planteadas de acuerdo a los lineamientos establecidos en el sistema de control interno denominado COSO III, el cual contiene cinco ejes fundamentales para efectuar el adecuado control interno en las organizaciones. Se buscará implementar una estrategia por cada eje del COSO III en concordancia con los principios específicos para cada eje.

Con el desarrollo de las estrategias propuestas se logrará mantener el adecuado control interno del departamento contable de la empresa FIAC S.A. elevando sus niveles de eficiencia, eficacia, competitividad y excelencia. Todas las acciones se basarán en la consecución de los objetivos de la compañía y en asegurar la completa satisfacción del cliente.

4.4.Objetivos

4.4.1. Objetivo general.

Optimizar los servicios contables en la empresa FIAC S.A.

4.4.2. Objetivos específicos.

- Determinar la jerarquía y responsabilidades de los miembros del departamento contable.
- Identificar riesgos potenciales.
- Mejorar el sistema de comunicación.
- Elaborar Manual de Control Interno (Ver página 68 MANUAL DE CONTROL INTERNO).

4.5.Fundamentación de la Propuesta

El desarrollo de estrategias que permitan la máxima eficiencia en las organizaciones se considera como uno de los principales ejes en los que debe trabajar toda compañía, la obtención de las mayores utilidades con el uso de los recursos de forma razonable es la forma de medir la productividad de la empresa, que no es otro cosa más que un sinónimo de la eficiencia corporativa.

Toda estrategia se realiza a través de tácticas y en la empresa FIAC S.A. se utilizarán tácticas motivadas a la adopción de un sistema de control interno basado en el sistema COSO III para mejorar las actividades del departamento contable como un aporte a el flujo de información y los procesos contables, además estableciendo el riesgo inmerso en el desarrollo de las actividades a fin de encontrar soluciones al mismo.

Este preliminar fundamenta la propuesta del estudio que es diseñar un manual de control interno con varios puntos a tratarse los mismos que se definirán a continuación en las actividades a desarrollar.

4.6.Actividades a Desarrollar.

Con la finalidad de mejorar la eficiencia en los procesos contables de FIAC S.A. se estipularán estrategias acompañadas de sus respectivas tácticas a fin de mostrar pautas claras sobre cómo se debe establecer el sistema de control interno COSO dentro de una organización, se desarrollarán cinco estrategias con base en los cinco principios de COSO III.

4.6.1. Estrategia N° 1. Principio de COSO-Actividades de Control.

4.6.1.1.Táctica N° 1. Establecer los lineamientos generales de control interno de la compañía. Elaborar el organigrama de FIAC S.A.

Al establecer que una organización siempre está expuesta a riesgos y a determinar cuáles son los relacionados con el desarrollo de las actividades de la misma, se deben establecer lineamientos generales que la empresa debe seguir encaminados a prevenir el mismo.

Este tipo de lineamientos deben ser de conocimiento general de los empleados de una compañía, aunque la propuesta del proyecto está enfocada al área contable se propone establecer lineamientos como el organigrama o estructura jerárquica de la totalidad de la empresa, con la finalidad de establecer los mandos medios y sub medios de la compañía.

Este tipo de medidas permite a los empleados conocer a quien se le debe remitir información que crea relevante para el control del riesgo en la compañía, con el fin de respetar la cadena de mando dentro de la misma. Así cuando dentro de la organización sucedan hechos que se consideren un riesgo los empleados conozcan claramente a quien comunicar el reporte de la situación.

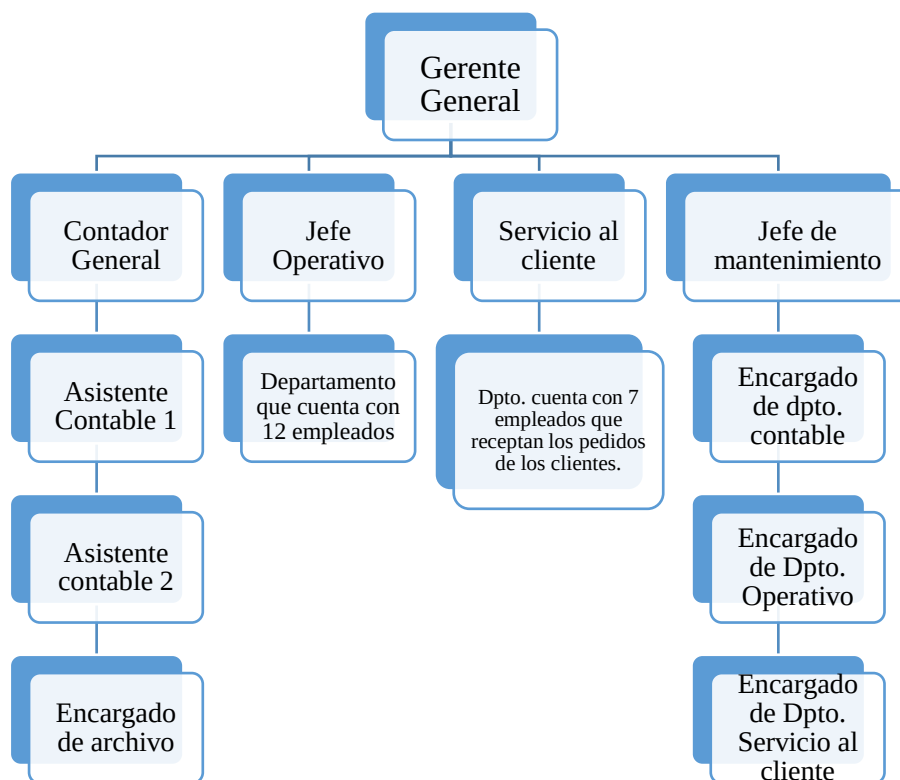


Figura 17: Organigrama de FIAC S.A.

4.6.2. Estrategia N° 2. Principio de COSO-Entorno de Control.

4.6.2.1. *Táctica N° 2. Definir responsabilidades de control interno al departamento contable de FIAC S.A.*

En el departamento Contable de FIAC S.A. se establece que una de las causas principales para la generación de conflictos es la falta de asignación de funciones, generalmente el contador designa diariamente las actividades a desarrollar por los asistentes contables, lo cual genera inconvenientes como la pérdida de información, la doble realización de una tarea específica y la falta de coordinación en casos como la falta de alguno de los miembros del departamento.

Basándose en este preliminar se propone la asignación de funciones específicas para todos los empleados del área contable de la compañía. En el área contable de FIAC S.A. se encuentran 4 empleados con perfiles académicos orientados al área contable, a los cuales se les asignará las funciones.

- Funciones y Actividades de control del Contador General.
- Funciones y Actividades de control del Asistente Contable 1.
- Funciones y Actividades de control del Asistente Contable 2.
- Funciones y Actividades de control del Encargado de Archivo.

Funciones de los empleados del área contable:

Tabla 17.

Funciones del Contador General.

Funciones: Contador General
Actividades administrativas
Elaboración de Estados Financieros
Verificación de Cuentas Contables
Controlar los registros realizados por los Asistentes Contables
Examinar valor de inventarios
Participar en la Elaboración del Presupuesto
Aprobar desembolsos de recursos económicos
Actividades operativas
Realizar las declaraciones de Impuestos
Revisar y aprobar conciliaciones bancarias
Elaborar asientos de ajustes
Verificar el trabajo de los asistentes contables

Nota: Elaborado por la autora a partir de (Unidad de Gestión Corporativa Local Cajamarca, 2017).

Tabla 18.

Funciones de Asistente Contable 1.

Cargo: Asistente Contable 1
Actividades administrativas
Auxiliar en la Elaboración de Estados Financieros
Revisar documentos contables
Transcribir información al sistema operativo de la compañía
Recepción de ingresos y elaboración de respectivos comprobantes
Participar en la Elaboración de Inventarios
Realizar Conciliaciones Bancarias
Actividades operativas
Cumplir con las normas de seguridad
Conocer a cabalidad sus funciones
Remitir informes de posibles eventualidades
Realizar tareas asignadas

Nota: Elaborado por la autora a partir de (Unidad de Gestión Corporativa Local Cajamarca, 2017).

Tabla 19.

Funciones de Asistente Contable 1.

Cargo: Asistente Contable 2
Actividades administrativas
Auxiliar en la Elaboración de declaraciones de impuestos
Elaboración de documentos contables
Transcribir información al sistema operativo de la compañía
Manejo de plataforma web del IESS
Realizar informes de desembolsos económicos para aprobación
Manejo de plataforma web del SRI
Revisar y responder correos electrónicos recibidos
Actividades operativas
Cumplir con las normas de seguridad
Conocer a cabalidad sus funciones
Remitir informes de posibles eventualidades
Realizar tareas asignadas

Nota: Elaborado por la autora a partir de (Unidad de Gestión Corporativa Local Cajamarca, 2017).

Tabla 20.

Funciones del encargado de archivo.

Cargo: Encargado de Archivo
Actividades administrativas
Mantener en correcto orden el archivo de la empresa
Archivar de forma cronológica los documentos contables recibidos
Archivar de forma cronológica los documentos contables
Guardar documentación importante
Garantizar el acceso a cualquier documento de forma inmediata
Mantener la debida limpieza del archivo
Actividades operativas
Cumplir con las normas de seguridad
Conocer a cabalidad sus funciones
Realizar tareas asignadas

Nota: Elaborado por la autora a partir de (Unidad de Gestión Corporativa Local Cajamarca, 2017).

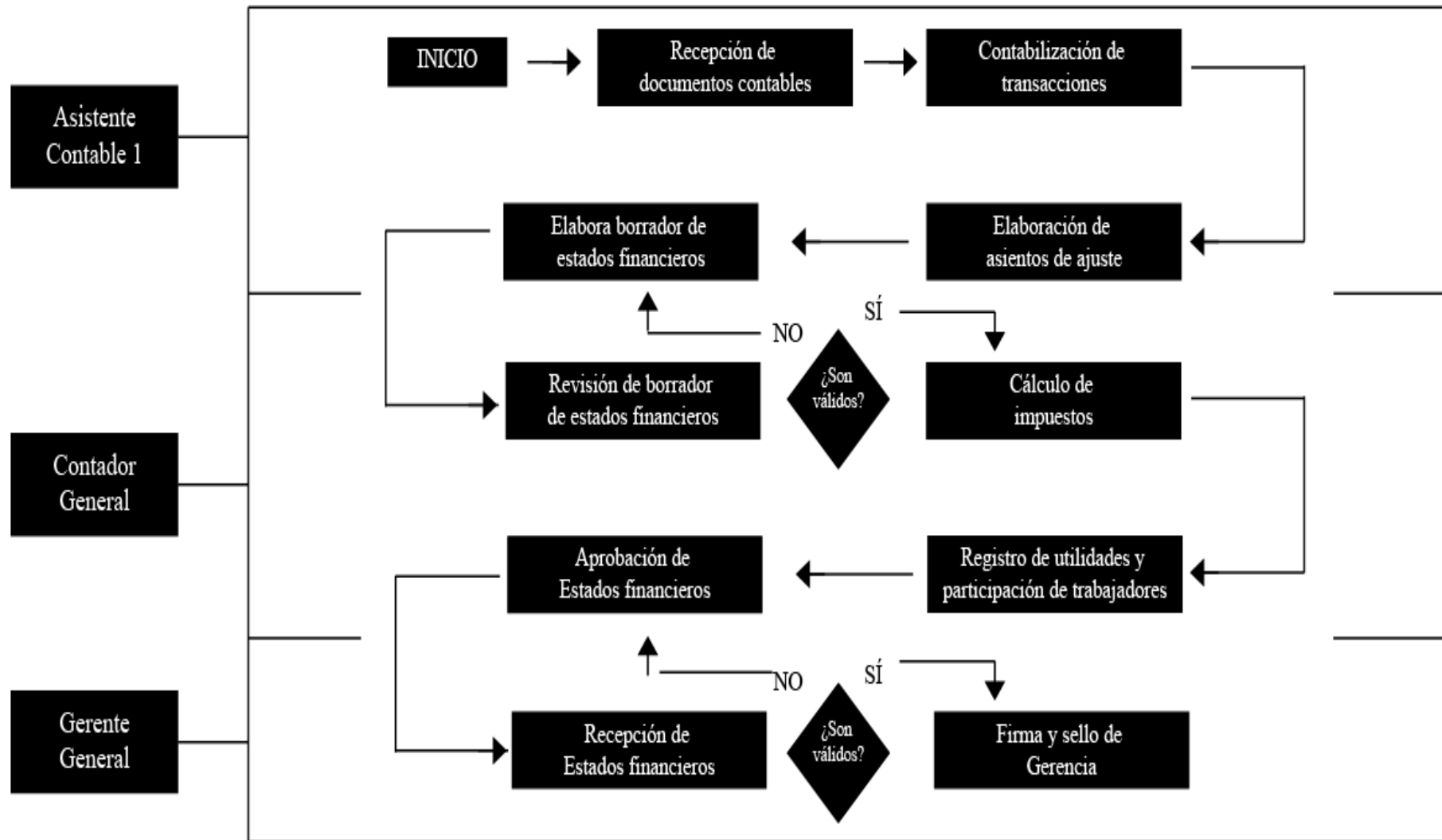


Figura 18: Flujograma propuesto de la elaboración de los Estados Financieros de FIAC S.A.

4.6.3. Estrategia N° 3. Principio de COSO-Evaluación de Riesgos.

4.6.3.1. Táctica N°3. *Identificar riesgos potenciales en el desarrollo de las actividades de la compañía.*

Toda compañía en el desarrollo de sus actividades tiene un riesgo implícito de variada naturaleza, los principios del COSO señalan que una buena organización debe evaluar de forma constante el riesgo interno y externo que una compañía puede mantener. La empresa FIAC S.A. deberá implementar este tipo de acciones en vista de mantener una visión panorámica de los riesgos adyacentes a la organización por medio del análisis de los factores que incrementan el riesgo.

- Riesgo en el no respaldo físico o electrónico de la documentación.
- Riesgo en el despacho a destiempo de los requerimientos de los clientes.
- Riesgo de fuga de determinados recursos económicos.

Con el fin de solventar este tipo de inconvenientes se debe determinar controles específicos que deberán ser de responsabilidad de todos los empleados por ejemplo la gerencia de FIAC S.A. deberá estar al corriente de las operaciones del departamento contable por medio de los informes emitidos a fin de mantener información actualizada de los movimientos financieros de la empresa.

Además todos los empleados de la compañía son llamados a velar por el bien de la empresa, es decir al observar un comportamiento que genere un posible riesgo inherente a alguna actividad de la empresa se puede llenar una hoja de sugerencias a fin de comunicar lo sucedido, este tipo de prácticas deben ser promovidas en la empresa. A continuación se presentan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa FIAC S.A:

Fortalezas

- Experiencia en el mercado
- Cartera fidelizada de clientes

Oportunidades

- Crecimiento empresarial en la ciudad de Guayaquil lo que se traduce en clientes potenciales.
- Las reformas del gobierno respecto al registro contable generan una necesidad en el mercado meta.

Debilidades

- Respaldo inadecuado de la información de la empresa respecto a sus operaciones
- Personal desmotivado
- Comunicación interna deficiente
- Inexistencia de funciones claras dentro del departamento contable.

Amenazas

- Alta competencia en el mercado de servicio contables
- Insatisfacción de los clientes actuales respecto a tiempos de entrega.
- Exigencias gubernamentales para la presentación de información contable óptima en las empresas

4.6.4. Estrategia N° 4. Principio de COSO-Información y Comunicación.

4.6.4.1. *Táctica N° 4. Implantación de sistema de comunicación a través de memorándums sobre información relevante al Gerente General.*

Toda la información que genera el área contable es vital para la toma de decisiones, estableciéndose que en la misma se procesa toda la información sobre los derechos y las obligaciones que la compañía mantiene, así como también se mantiene los registros de los ingresos y egresos de las actividades de producción de la misma.

La elaboración de documentación contable se realiza en los plazos establecidos por la compañía, pero a veces se precisa que la información referente a alguna operación se transmita de forma oportuna y directa al área gerencial para mantener una información

actualizada que permita la toma de decisiones acertadas.

Las acciones que se pueden comunicar de forma inmediata pueden ser:

- Informe de Ingreso de efectivo y/o depósitos bancarios.
- Información sobre obligaciones tributarias a cancelarse.
- Informe del Contador de aspectos que crea relevante.

Este tipo de reportes busca establecer una comunicación de manera eficiente entre el departamento contable y la Gerencia General, con la finalidad de que la información que utiliza el gerente para la toma de decisiones sea actualizada y veraz, se establece que un memorándums debe contener la información a transmitir de forma clara y concisa, de ser necesario se debería adjuntar la documentación necesaria, además se establece que se debe asignar motivos a los cuales se le s debe generar un memo obligatoriamente como al protesto de un cheque o a los créditos vencidos con cantidades altas. La estructura de un memo debe contener las siguientes partes:

Tabla 21.

Estructura del memorándum.

<u>Estructura del memorándum</u>
Fecha de elaboración
Nombre del Documento
Receptor del Documento
Emisor del Documento
Asunto del memorándum
Cuerpo del memorándum
Firma de la persona responsable

Nota: Elaborado por la autora a partir de (Unidad de Gestión Corporativa Local Cajamarca, 2017).

(Ver en el manual página 78)

4.6.5. Estrategia N° 5. Principios de COSO- Actividades de Supervisión.

4.6.5.1. Táctica N° 5 Elaboración del manual de control interno.

Con la finalidad de tener un control adecuado de ciertas actividades encaminadas a

mejorar el control interno dentro de la organización se propone la creación de un manual de control interno para el departamento contable de FIAC S.A., el cual no será un documento sancionatorio sólo brindará información de las actividades realizadas por los integrantes del departamento en pro de que estén conscientes del cumplimiento de sus tareas asignadas.

El manual de control interno no tendrá un carácter sancionatorio justificándose que para la mejora en los procesos desarrollados por los empleados dentro de una compañía deben estar unidos a un sentimiento de logro personal, los empleados deben sentirse parte de “la organización”, entendiendo que si la organización logra sus objetivos esto se traducirá en beneficios para ellos.

Las actividades de control buscan prevenir el riesgo de la organización frente a sucesos internos y externos, pero bajo ningún concepto es implantar un sistema de autoritarismo dentro de la compañía o afectar al clima de trabajo en el que se desarrollan las actividades. El manual de Control interno contará con las siguientes partes:

- Portada
- Introducción
- Misión/Visión
- Índice
- Objetivo
- Alcance
- Consideraciones Generales
- Desarrollo

En este documento se buscará establecer las directrices a seguir por parte de los integrantes del departamento contable de la compañía para el desarrollo de sus funciones y actividades a desarrollar para el adecuado control interno dentro de la empresa. El manual se encontrará en los anexos del presente estudio y buscará ser una guía para la mejora de

procesos dentro de la empresa FIAC S.A.



MANUAL DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO CONTABLE

Al año 2017

Elaborado por: Geanina Villafuerte	Empresa: FIAC S.A.	Departamento: Contable
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.



1. Introducción

La empresa FIAC S.A. ha estado a la vanguardia del mercado en cuanto a temas de prestación de servicios de asesoría Contable, Financiera, Tributaria, Administrativa, de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional durante los 15 años que tiene de creación la empresa.

Con este preliminar se considera que al ser la innovación el pilar fundamental del crecimiento organizacional se procede a elaborar el presente documento el cual contiene el Manual de Control Interno de la empresa, específicamente del departamento contable como un aporte al desarrollo de las actividades y al cumplimiento de las funciones de dicho departamento.



Elaborado por: Geanina Villafuerte	Empresa: FIAC S.A.	Departamento: Contable
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.



2. Misión

Proporcionar a nuestros clientes un servicio de calidad, en forma oportuna y eficaz, resaltando nuestra vocación de servicio, respeto y confidencialidad. Enmarcando nuestra labor en los más altos niveles de ética, orientados a lograr el máximo nivel de satisfacción de nuestros clientes.

3. Visión

Ser fuente de consulta idónea y de mayor confianza para las empresas ecuatorianas. Constituyéndonos en una empresa líder a nivel nacional. Logrando la excelencia en nuestra labor.

4. Valores

Contamos para el cumplimiento de nuestro servicio, con personal altamente capacitado, con amplia experiencia en cada una de las áreas. Brindando la confianza y sobre todo la confidencialidad en el contenido de la información.

El personal es evaluado y capacitado constantemente, para un mejoramiento continuo que se refleje en un servicio de excelencia.

Elaborado por: Geanina Villafuerte	Empresa: FIAC S.A.	Departamento: Contable
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.



5. Índice

1. Introducción
2. Misión
3. Visión
4. Valores
5. Índice
6. Objetivo
7. Alcance
8. Consideraciones Generales
9. Desarrollo.

Elaborado por: Geanina Villafuerte	Empresa: FIAC S.A.	Departamento: Contable
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.



6. Objetivo

“Diseñar un manual de control interno enfocado en la optimización de procesos contables dentro de la empresa FIAC”

Objetivos específicos.

- Brindar información de las actividades a realizar por los integrantes del departamento contable.
- Proponer tácticas necesarias para el mejoramiento de dichos procesos.
- Establecer responsables de la ejecución y monitoreo de las actividades propuestas.

Elaborado por: Geanina Villafuerte	Empresa: FIAC S.A.	Departamento: Contable
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.



7. Alcance

El presente Manual de Control Interno está dirigido al Departamento Contable de FIAC S.A.

8. Consideraciones Generales

Este manual se encuentra enfocado en brindar las pautas necesarias a los integrantes del departamento de contabilidad de FIAC S.A. para llevar a cabo un adecuado control interno de las operaciones de la compañía. El mismo no pretende tener un fin sancionatorio más bien intentará fijar las reglas claras de cómo ejecutar las acciones encaminadas a mantener operaciones adecuadas en los procesos contables de la compañía.

9. Desarrollo

9.1. Asignación de Funciones.

El departamento contable se enfocará en tener información actualizada y fiable de los movimientos económicos que se realicen en la compañía, siempre manteniendo el debido proceso del registro de las transacciones, para eso se determina que asignar las funciones de cada miembro del departamento permitirá la eficiencia y eficacia en el mismo.

Elaborado por: Geanina Villafuerte	Empresa: FIAC S.A.	Departamento: Contable
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.



MANUAL DE CONTROL INTERNO

Versión: 1
Fecha: Julio/2017

El Contador debe ser la persona guía en el departamento, quien debe velar por la eficacia y eficiencia de los demás miembros del equipo, al tener una voz directa con los ejecutivos de la empresa debe tratar de comunicar los mensajes más importantes a tiempo, así como brindar estados financieros completamente fiables que permitan tomar decisiones acertadas.

Funciones: Contador General

Actividades administrativas

Elaboración de Estados Financieros
Verificación de Cuentas Contables
Controlar los registros realizados por los Asistentes Contables
Examinar valor de inventarios
Participar en la Elaboración del Presupuesto
Aprobar desembolsos de recursos económicos

Actividades operativas

Realizar las declaraciones de Impuestos
Revisar y aprobar conciliaciones bancarias
Elaborar asientos de ajustes
Verificar el trabajo de los asistentes contables

Cargo: Asistente Contable 1

Actividades administrativas

Auxiliar en la Elaboración de Estados Financieros
Revisar documentos contables
Transcribir información al sistema operativo de la compañía
Recepción de ingresos y elaboración de respectivos comprobantes
Participar en la Elaboración de Inventarios
Realizar Conciliaciones Bancarias

Actividades operativas

Cumplir con las normas de seguridad
Conocer a cabalidad sus funciones
Remitir informes de posibles eventualidades
Realizar tareas asignadas

La labor de los asistentes contables es brindar toda su colaboración para el correcto registro de las operaciones comerciales que realice la empresa.

Elaborado por:
Geanina Villafuerte

Empresa:
FIAC S.A.

Departamento:
Contable

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.



MANUAL DE CONTROL INTERNO

Versión: 1
Fecha: Julio/2017

Cargo: Asistente Contable 2

Actividades administrativas

Auxiliar en la Elaboración de declaraciones de impuestos
Elaboración de documentos contables
Transcribir información al sistema operativo de la compañía
Manejo de plataforma web del IESS
Realizar informes de desembolsos económicos para aprobación
Manejo de plataforma web del SRI
Revisar y responder correos electrónicos recibidos

Actividades operativas

Cumplir con las normas de seguridad
Conocer a cabalidad sus funciones
Remitir informes de posibles eventualidades
Realizar tareas asignadas

La labor de los asistentes contables es brindar toda su colaboración para el correcto registro de las operaciones comerciales que realice la empresa.

El asistente de archivo tiene como misión principal el mantener un correcto orden y control de toda la documentación que este a su cargo.

Cargo: Encargado de Archivo

Actividades administrativas

Mantener en correcto orden el archivo de la empresa
Archivar de forma cronológica los documentos contables recibidos
Archivar de forma cronológica los documentos contables realizados
Guardar documentación importante
Garantizar el acceso a cualquier documento de forma inmediata
Mantener la debida limpieza del archivo

Actividades operativas

Cumplir con las normas de seguridad
Conocer a cabalidad sus funciones
Realizar tareas asignadas

Elaborado por:
Geanina Villafuerte

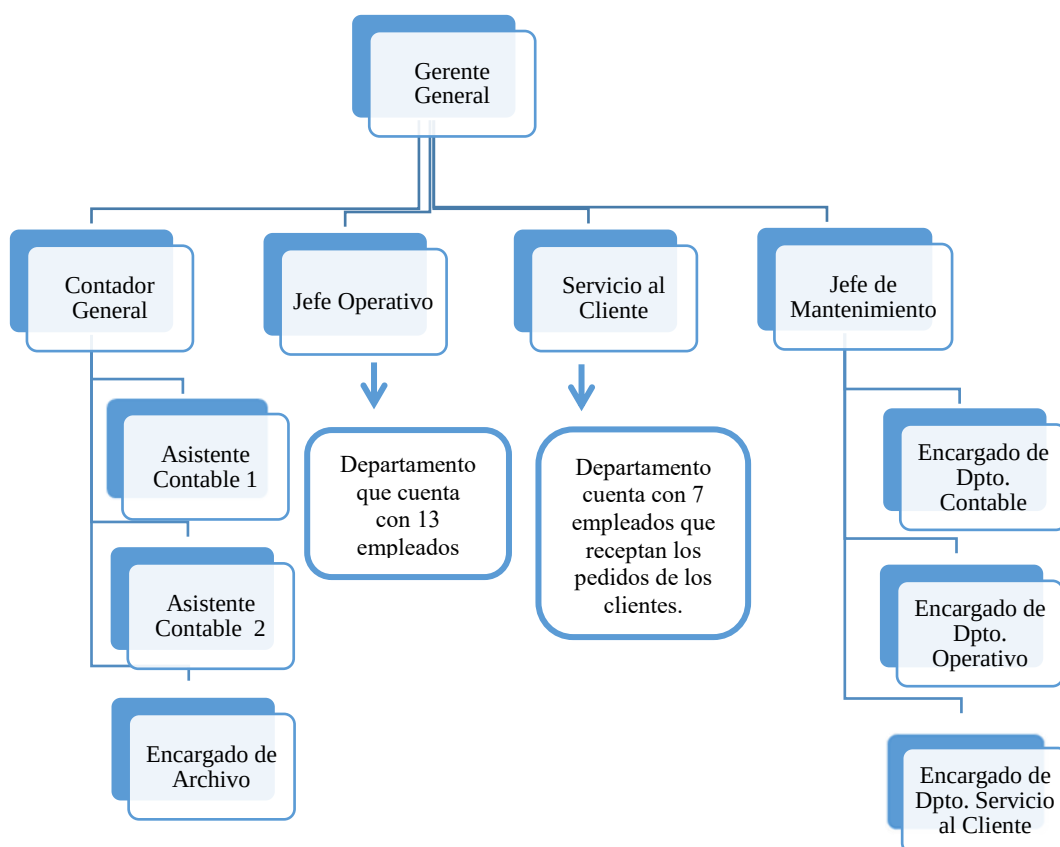
Empresa:
FIAC S.A.

Departamento:
Contable

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.



9.2 Organigrama de FIAC S.A.



Elaborado por: Geanina Villafuerte	Empresa: FIAC S.A.	Departamento: Contable
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.



9.3. Memorándum

Se establece un modelo de memorándum para comunicar a la gerencia sobre los siguientes eventos como:

1. Informe de Ingreso de efectivo y/o depósitos bancarios.
2. Información sobre obligaciones tributarias a cancelarse.
3. Informe del Contador de aspectos que crea relevante.



MEMORÁNDUM

Para:

De:

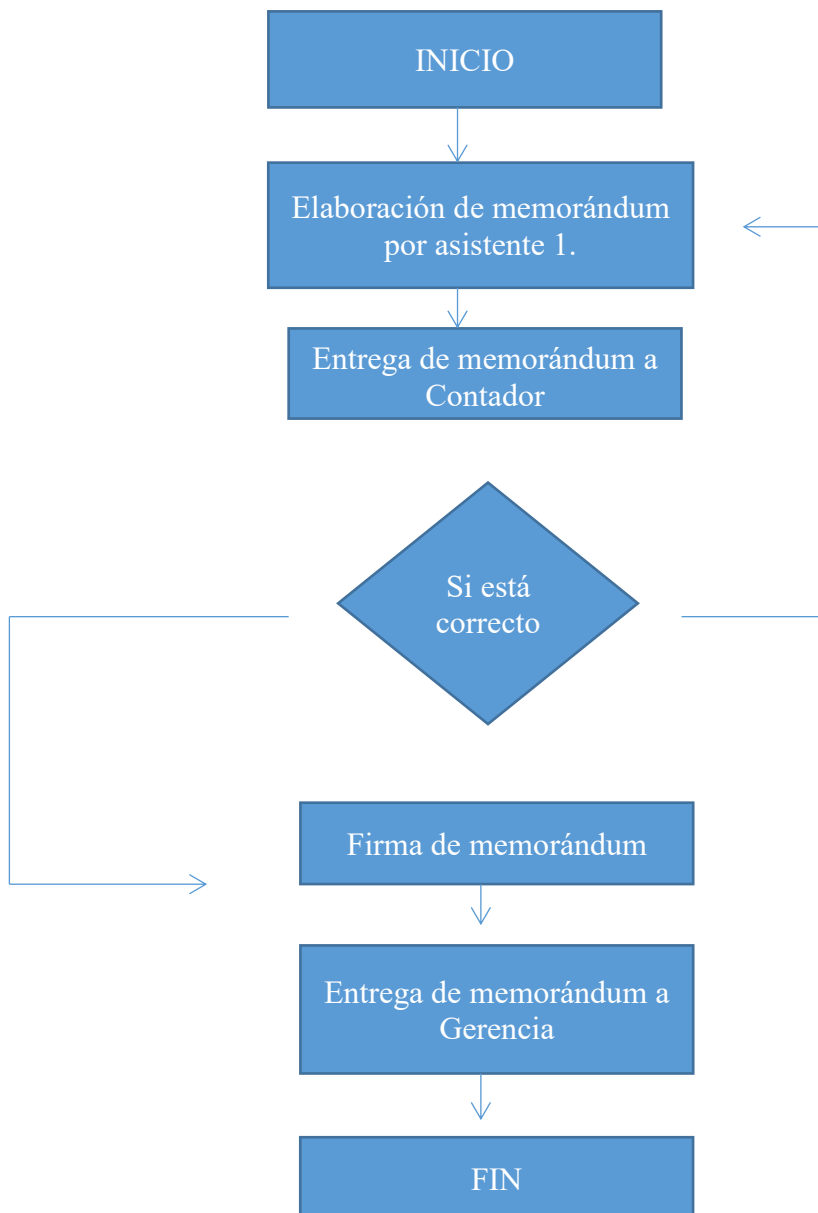
Fecha:

Asunto:

Firma

Elaborado por: Geanina Villafuerte	Empresa: FIAC S.A.	Departamento: Contable
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.

**Flujograma del memorándum.**

Elaborado por: Geanina Villafuerte	Empresa: FIAC S.A.	Departamento: Contable
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

La autora se reserva los derechos de autoría del presente manual, cualquier copia o reproducción está totalmente prohibida sin la autorización previa de la misma.

4.7. Análisis Costo-Beneficio

4.7.1. Modelo COSO.

Con la aplicación del modelo COSO se espera que dentro de la empresa FIAC S.A se genere un beneficio económico que impacte de forma directa en sus utilidades, las mismas que pueden incrementar entre un 40% a 70% dentro del negocio. A la fecha la empresa cuenta con las siguientes utilidades anuales:

Tabla 22.

Utilidades anuales.

Año	Ganancias	Variación
2011	3.812,55	
2012	388,79	-89,80%
2013	-48,81	-112,55%
2014	333,33	782,91%
2015	1.151,38	245,42%
2016	3.326,54	188,92%

Nota: Elaborado por la autora (2017).

Sin embargo, si la misma continúa con su gestión actual se puede generar una reducción en sus ganancias como se pudo evidenciar mediante regresión lineal:

Tabla 23.

Valor proyectado al año 2017.

Año	Ganancias (y)	Variación
2011	3.812,55	
2012	388,79	-89,80%
2013	-48,81	-112,55%
2014	333,33	782,91%
2015	1.151,38	245,42%
2016	3326,54	188,92%
2017*	1.579,59	-52,52%

Nota: Elaborado por la autora (2017).

Regresión lineal

Mediante regresión se demuestra que se producirá una reducción del 52,52% en las utilidades del año 2017. Sin embargo, mediante la aplicación se COSO, el panorama puede ser favorables para la compañía como se muestra a continuación:

Tabla 24.

Valor proyectado al año 2017 con 40% de ganancias.

Año	Ganancias +40%	%
2011	3.812,55	
2012	388,79	-89,80%
2013	-48,81	-112,55%
2014	333,33	-782,91%
2015	1.151,38	245,42%
2016	3.326,54	188,92%
2017	2.211,426	-33,52%

Nota: Elaborado por la autora (2017).

Si la empresa aplica el COSO, como mínimo obtendrá un beneficio del 40% en sus utilidades, siendo éstas de \$ 2.211,43.

Tabla 25.

Valor proyectado al año 2017 con 50% de ganancias.

Año	Ganancias +50%	%
2011	3.812,55	
2012	388,79	-89,80%
2013	-48,81	-112,55%
2014	333,33	-782,91%
2015	1.151,38	245,42%
2016	3.326,54	188,92%
2017	2.369,385	-28,77%

Nota: Elaborado por la autora (2017).

Si la empresa aplica COSO, con un control medio obtendrá un beneficio del 50% en sus utilidades, siendo éstas de \$ 2.369,39.

Tabla 26.

Valor proyectado al año 2017 con 70% de ganancias.

Año	Ganancias +70%	%
2011	3.812,55	
2012	388,79	-89,80%
2013	-48,81	-112,55%
2014	333,33	-782,91%
2015	1.151,38	245,42%
2016	3.326,54	188,92%
2017	2.685,303	-19,28%

Nota: Elaborado por la autora (2017).

Si la empresa aplica COSO, con un control alto obtendrá un beneficio del 70% en sus utilidades, siendo éstas de \$ 2.685,30. El beneficio generado en las propuestas presentadas, será el siguiente:

Tabla 27.

Valores proyectados al año 2017 con los diversos porcentajes de ganancias.

	Ganancias 2017	Beneficio
Sin COSO	1.579,59	
COSO 40%	2211,43	631,84
Coso 50%	2369,39	789,8
COSO 70%	2685,3	1.105,71

Nota: Elaborado por la autora (2017).

4.7.2. Estados Financieros.

4.7.2.1.Estado de Resultados Integral.

El modelo COSO III permite la eficiencia de las operaciones, mejorando la rentabilidad y los ingresos y por ende la utilidad del ejercicio económico. La empresa FIAC S.A. de acuerdo a los datos de la regresión lineal mantendría al final del año 2017 una utilidad de \$1.579,59 dólares como se refleja en el siguiente Estado de Resultados.

Tabla 28.
Estado de Pérdidas y Ganancias.

FIAC S.A.
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
Proyectado al 31 de Diciembre del 2017

CODIGO	DESCRIP.	SALDO	
4	INGRESOS		
402	INGRESOS		
40201	VENTAS		
4020101	VENTAS		
40201010001	Ventas Y Servicios 12%	60.376,00	
40201010002	Ventas Y Servicios 0%	21.611,69	
			81.987,69
	SUBTOTAL VENTAS		81.987,69
	TOTAL INGRESOS		81.987,69
403	OTROS INGRESOS		
40301	OTROS INGRESOS		
4030101	OTROS INGRESOS		
40301010003	Por Cuentas Pendientes De Cobro	43,00	
40301010004	Descuento Por Licencia Maternidad	716,67	
			759,67
	SUBTOTAL OTROS INGRESOS		759,67
	TOTAL OTROS INGRESOS		759,67
	TOTAL INGRESOS		82.747,36
5	COSTOS		
501	COSTOS		
50101	COSTO		
5010101	COSTO		
50101010004	Costo De Venta	-35.128,80	
			-35.128,80
	SUBTOTAL COSTO		-35.128,80
	TOTAL COSTOS		-35.128,80
	TOTAL COSTOS		-35.128,80
6	GASTOS		
601	GASTOS OPERACIONALES		
60101	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
6010101	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
60101010001	Sueldos	-20.158,34	
60101010003	Aporte Patronal	-2.521,03	
60101010026	Alimentación Personal Rol	-1.725,59	
60101010031	Fondo De Reserva	-1.534,85	
60101010032	Décimo Cuarto	-1.437,50	
60101010033	Décimo Tercero	-1.742,63	
60101010040	Vacaciones	-871,33	
60101010042	Indemnizaciones	-850,00	
60101010059	Horas Extras Y Suplementarias	-486,53	
			-31.327,80
	SUBTOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		-31.327,80
	TOTAL GASTOS OPERACIONALES		-31.327,80

602	GASTOS ADMINISTRATIVOS	
60201	GASTOS ADMINISTRATIVOS	
6020101	SERVICIOS DE TERCEROS	
60201010001	Arrendamiento	-2.393,45
60201010002	Energía Eléctrica	-543,87
60201010003	Teléfono Y Comunicaciones	-1.559,30
60201010005	IVA Gastos	-2.975,02
60201010006	Cámara De Comercio	-120,00
60201010016	Gastos Generales	-197,70
60201010020	Gastos De Depreciación	-2.433,85
60201010026	Servicios Profesionales	-1.468,90
60201010030	Útiles De Limpieza	-61,75
60201010031	Restaurantes, Refrigerios Y Otros	-19,74
60201010032	Útiles De Oficina	-85,00
60201010034	1.2 Por Mil Universidad	-9,57
60201010039	Seguridad Y Guardianía Local	-175,00
60201010050	Impuestos Prediales	-142,35
60201010051	Cuerpo De Bomberos	-50,62
60201010052	Gastos Furgoneta Chery	-409,08
60201010053	Alícuotas Terreno Urb. Condado	-300,00
60201010055	Combustible Chery	-1.244,82
60201010060	Gastos No Deducibles	-381,15
60201010069	Reparación Y Mantenimiento De A/C	-140,00
		<u>-14.711,17</u>
	SUBTOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	<u>-14.711,17</u>
	TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	<u>-14.711,17</u>
603	GASTOS NO OPERACIONALES	
60301	GASTOS FINANCIEROS Y BANCARIOS	
6030101	GASTOS FINANCIEROS	
60301010003	Chequera	-54,00
60301010005	Comisiones Bancarias	-20,46
60301010007	Comisión Tarjeta Diners	-1,81
		<u>-76,27</u>
	SUBTOTAL GASTOS FINANCIEROS Y BANCARIOS	<u>-76,27</u>
	TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	<u>-76,27</u>
	TOTAL GASTOS	<u>-46.038,97</u>
	UTILIDAD/PERDIDA DEL PERIODO	<u>\$1.579,59</u>

Nota: Elaborado por la autora (2017).

Con el modelo COSO III se puede incrementar la utilidad un 40, 50 y 70%, enunciándose que se desarrollará un nuevo estado de resultados proyectados en base a la utilidad esperada con el escenario del 70%, en el siguiente Estado de Pérdidas y Ganancias se observa que la

utilidad aumenta a \$ 2.685,30.

Tabla 29.

Estado de Pérdidas y Ganancias utilizando modelo COSO (70%).

FIAC S.A.
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
Proyectado al 31 de Diciembre del 2017
Utilizando el modelo COSO (70%)

CODIGO	DESCRIP.	SALDO	
4	INGRESOS		
402	INGRESOS		
40201	VENTAS		
4020101	VENTAS		
40201010001	Ventas Y Servicios 0%	21.611,69	
40201010002	Ventas Y Servicios 12%	60.376,00	
			<u>81.987,69</u>
	SUBTOTAL VENTAS		<u>81.987,69</u>
	TOTAL INGRESOS		<u>81.987,69</u>
403	OTROS INGRESOS		
40301	OTROS INGRESOS		
4030101	OTROS INGRESOS		
40301010003	Por Cuentas Pendientes De Cobro	43,00	
40301010004	Descuento Por Licencia Maternidad	716,67	
			<u>759,67</u>
	SUBTOTAL OTROS INGRESOS		<u>759,67</u>
	TOTAL OTROS INGRESOS		<u>759,67</u>
	TOTAL INGRESOS		<u>82.747,36</u>
5	COSTOS		
501	COSTOS		
50101	COSTO		
5010101	COSTO		
50101010004	Costo De Venta	-35.031,22	
			<u>-35.031,22</u>
	SUBTOTAL COSTO		<u>-35.031,22</u>
	TOTAL COSTOS		<u>-35.031,22</u>
	TOTAL COSTOS		<u>-35.031,22</u>
6	GASTOS		
601	GASTOS OPERACIONALES		
60101	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
6010101	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
60101010001	Sueldos	-19.658,34	
60101010003	Aporte Patronal	-2.191,90	
60101010026	Alimentación Personal Rol	-1.712,59	
60101010031	Fondo De Reserva	-1.534,85	
60101010032	Décimo Cuarto	-1.437,50	
60101010033	Décimo Tercero	-1.742,63	
60101010040	Vacaciones	-801,33	
60101010042	Indemnizaciones	-850,00	
60101010059	Horas Extras Y Suplementarias	-390,53	
			<u>-30.319,67</u>
	SUBTOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		<u>-30.319,67</u>
	TOTAL GASTOS OPERACIONALES		<u>-30.319,67</u>

602	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
60201	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
6020101	SERVICIOS DE TERCEROS		
60201010001	Arrendamiento	-2.393,45	
60201010002	Energía Eléctrica	-543,87	
60201010003	Teléfono Y Comunicaciones	-1.559,30	
60201010005	IVA Gastos	-2.975,02	
60201010006	Cámara De Comercio	-120,00	
60201010016	Gastos Generales	-197,70	
60201010020	Gastos De Depreciación	-2.433,85	
60201010026	Servicios Profesionales	-1.468,90	
60201010030	útiles De Limpieza	-61,75	
60201010031	Restaurantes, Refrigerios Y Otros	-19,74	
60201010032	Útiles De Oficina	-85,00	
60201010034	1.2 Por Mil Universidad	-9,57	
60201010039	Seguridad Y Guardianía Local	-175,00	
60201010050	Impuestos Prediales	-142,35	
60201010051	Cuerpo De Bomberos	-50,62	
60201010052	Gastos Furgoneta Chery	-409,08	
60201010053	Alícuotas Terreno Urb.condado	-300,00	
60201010055	Combustible Chery	-1.244,82	
60201010060	Gastos No Deducibles	-381,15	
60201010069	Reparación Y Mantenimiento De A/C	-140,00	
			-14.711,17
	SUBTOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		-14.711,17
	TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		-14.711,17
603	GASTOS NO OPERACIONALES		
60301	GASTOS FINANCIEROS Y BANCARIOS		
6030101	GASTOS FINANCIEROS		
60301010003	Chequera	-54,00	
60301010005	Comisiones Bancarias	-20,46	
60301010007	Comisión Tarjeta Diners	-1,81	
			-76,27
	SUBTOTAL GASTOS FINANCIEROS Y BANCARIOS		76,27
	TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES		-76,27
	TOTAL GASTOS		-45.030,84
	UTILIDAD/PERDIDA DEL PERIODO		\$ 2.685,30

Nota: Elaborado por la autora (2017).

El modelo COSO III se basa en la eficiencia de las operaciones y en el adecuado control de las actividades dentro de la compañía, el modelo maximiza las ganancias en base a esto se observa cómo se incrementan los ingresos en el estado financiero presentado, otra de las principales acciones que realiza COSO III es la designación de funciones lo que genera mayor eficiencia en los trabajadores de FIAC S.A. esto se justifica en los valores de sueldos, aporte patronal y horas suplementarias los mismos que bajan al tener menos trabajadores laborando fuera de horario de oficina por la mejora en la asignación de actividades.

A continuación se detallará las cuentas que se ven afectadas con la adopción de las estrategias propuestas en el presente estudio.

4.7.2.2. Análisis VENTAS-COSTO DE VENTAS.

Se establece que las ventas no sufren ningún tipo de variación, entendiéndose la aplicación del modelo COSO III no tiene un efecto directo sobre este rubro, se estipula que el valor de ventas en los dos balances es igual. El costo de venta tampoco tiene una variación importante porque los rubros invertidos en brindar los servicios contables son constantes de acuerdo a las ventas.

Tabla 30.

Costo de Venta.

Costo de venta	
Proyectado 2017	\$35.128,80
Proyectado coso 2017	\$35.031,22
Diferencia	\$97,58

Nota: Elaborado por la autora (2017).

4.7.2.3. Análisis Gastos Operacionales.

Los Gastos Operacionales si reflejan una reducción en sus valores, justificándose esto en el hecho de que al optimizar los procesos dentro de la organización se emplean menos recursos para brindar los servicios contables un ejemplo de esto son los sueldos que se

mantienen una reducción en sus valores.

Tabla 31.

Sueldos.

SUELDOS	
PROYECTADO 2017	\$20.158,34
PROYECTADO COSO 2017	\$19.658,34
DIFERENCIA	\$500,00

Nota: Elaborado por la autora (2017).

El aporte patronal también muestra una reducción que va en concordancia con la disminución del valor a pagar por parte de sueldos, la optimización del recurso humano de FIAC S.A. permite bajar los gastos operacionales.

Tabla 32.

Aporte Patronal.

Aporte patronal	
Proyectado 2017	\$2.521,03
Proyectado coso 2017	\$2.191,90
Diferencia	\$329,13

Nota: Elaborado por la autora (2017).

A continuación se muestran otras cuentas que se vieron reducidas en sus valores a causa de la optimización del recurso humano de FIAC S.A. gracias a la elaboración del reglamento interno de la compañía. En el cual se enunciaron las funciones y responsabilidades de los empleados.

Tabla 33.

Alimentación.

Alimentación	
Proyectado 2017	\$1.725,59
Proyectado coso 2017	\$1.712,59
Diferencia	\$13,00

Nota: Elaborado por la autora (2017).

Tabla 34.
Vacaciones.

Vacaciones	
Proyectado 2017	\$871,33
Proyectado coso 2017	\$801,33
Diferencia	\$70,00

Nota: Elaborado por la autora (2017).

Tabla 35.
Horas extras.

Horas extras	
Proyectado 2017	\$486,53
Proyectado coso 2017	\$390,53
Diferencia	\$96,00

Nota: Elaborado por la autora (2017).

Toda organización busca la eficiencia de sus operaciones, en torno a ese preliminar se precisa que el modelo COSO es una guía para las compañías, y la empresa FIAC S.A. debería implementarlo no sólo en el área contable sino a todo el recurso humano de la misma.

Tabla 36.
Detalle del ahorro con la aplicación de COSO.

Detalle	Ahorro con COSO
Costo de venta	\$ 97,58
Sueldos	\$ 500,00
Aporte patronal	\$ 329,13
Alimentación	\$ 13,00
Vacaciones	\$ 70,00
Horas extras	\$ 96,00
Total	\$ 1.105,71

Comparando los valores proyectados sin la aplicación de COSO III frente a los generados con su aplicación se obtendrá un ahorro de \$1.105,71, siendo este monto favorecedor para la empresa FIAC S.A. Hay que añadir que los desembolsos en los que se incurrirá para la aplicación del modelo son mínimos al considerarse solo la adopción de nuevos procesos.

Conclusiones

1. El modelo de control interno COSO III permite mantener la eficiencia en las operaciones disminuyendo el riesgo implícito en las operaciones, en la empresa FIAC S.A. se determinaron una serie de problemas e inconvenientes que generaban pérdidas económicas a la compañía, situaciones como una falta de determinación de funciones, entrega de trabajos a destiempo y la insatisfacción del cliente por los servicios prestados por la empresa.
2. Se establece que el modelo COSO III es un marco de referencia por el cual las empresas pueden definir una serie de acciones orientadas a el control de riesgos y a la eficiencia de los procesos, en torno a esto se enuncia que la empresa FIAC S.A. puede utilizar el modelo COSO III como una guía para reformar ciertas actividades que se desarrollan internamente de la misma.
3. En la recolección de datos se evidenció que los empleados de FIAC S.A. desconocen los objetivos fundamentales de la empresa, además se comprobó que los empleados del área contable no tenían funciones establecidas lo que ocasionaba un trabajo desorganizado y falta de eficiencia en los procesos relacionados con los servicios contables que ofrece.
4. La propuesta del estudio se direccionó a realizar un manual de control interno dónde se otorgará las responsabilidades de los empleados del departamento contable de FIAC S.A., identificar los posibles riesgos, la elaboración del organigrama de la empresa y la elaboración de un manual de control interno orientado a las funciones del departamento contable.
5. El aporte de este tipo de medidas tendrá un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa, esto se comprobó con la ejecución de una regresión lineal que permitió evidenciar los valores en utilidades que mantendría la empresa de seguir con los inconvenientes en sus operaciones, a partir de la regresión se elaboraron tres escenarios

supuestos con los porcentajes de aumento de las utilidades de 40, 50 y 70% respectivamente. Encontrándose que en el tercer escenario la utilidad esperada es de \$ 2.685,30. Obteniendo la empresa un beneficio de \$1.105,71

6. Además se elabora dos estados financieros proyectados al año 2017, en el primero se reflejaban los resultados de la compañía que iba a obtener por medio del desarrollo normal de sus operaciones, mientras que en el segundo se establecía que la empresa al utilizar el modelo COSO III presentaba una disminución en sus gastos y un incremento en sus ingresos tomando como referencia el tercer escenario de la regresión lineal.

Recomendaciones

1. Se recomienda adoptar el modelo de control interno COSO III en la compañía FIAC S.A. como un aporte a la eficiencia en sus operaciones, para fomentar la cultura de prevención de riesgo en torno a las actividades diarias desarrolladas por los empleados que trabajan en el departamento contable de la compañía.
2. Se propone realizar actividades de supervisión de las funciones asignadas a cada trabajador del departamento contable de FIAC S.A. como un aporte al control de riesgo. Además se debe considerar aplicar el modelo de control interno COSO III no sólo al servicio contable sino a toda la estructura jerárquica de la compañía FIAC S.A. como un aporte a la mejora del control interno y a la consecución de los objetivos organizacionales.
3. Se recomienda la realización de talleres dirigidos a los trabajadores de la empresa sobre el modelo COSO III, estableciendo su importancia y el papel que juega dentro de la organización cada empleado para la adopción del modelo.
4. Se sugiere el uso del manual de control interno propuesto en el presente estudio con el objetivo de informar plenamente al personal del departamento contable de FIAC S.A. de sus funciones y tareas asignadas.
5. Con la aplicación del modelo COSO III se puede evidenciar un aumento en las utilidades de las compañías con porcentajes cercanos al 40, 50 y 70% respectivamente, justificándose en este preliminar la adopción del modelo COSO III en las organizaciones.
6. Se establece el uso del manual según COSO III para los servicios contables de FIAC S.A. con el objetivo de lograr una mejora en el desarrollo de sus operaciones y por ende una mejora en los niveles de utilidades que percibe la organización.

Referencias Bibliográficas

- AEC. (29 de Marzo de 2014). *Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de COSO:
<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Amaro, A. (4 de Septiembre de 2013). *Revista El Empresario*. Obtenido de La importancia del control interno en la empresa: <http://elempresario.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica* (6ta. Edición ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Asamblea Nacional. (26 de Octubre de 2010). *Asamblea Nacional*. Obtenido de Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social:
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org8.pdf
- Asamblea Nacional. (Mayo de 2013). *Asamblea Nacional*. Obtenido de Código de Trabajo:
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>
- Asamblea Nacional. (28 de Diciembre de 2015). *Superintendencia de Compañías*. Obtenido de CODIFICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO:
<https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. Barcelona: PROFIT.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral: Normas y procedimientos: Segunda edición*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. México D.F.: Editorial Digital UNID.
- Borda, M. (2013). *El proceso de Investigación: Visión General de su desarrollo*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.

Coso. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*. Madrid: PWC-Instituto de Auditores Intenos de España.

De la Arada, M. (2015). *MF1005_3 - Optimización de la cadena logística*. Madrid: Paraninfo.

Diccionario de la Real Academia de Lengua Española. (2017). *Diccionario de la Real Academia de Lengua Española*. Obtenido de Manual: <http://dle.rae.es/?id=OHuzGA3>

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.

Jaya, G. (13 de Marzo de 2015). *Diseño del sistema de control interno mediante el método COSO II para Prontocasa Construcciones Cía. Ltda.* Obtenido de Diseño del sistema de control interno mediante el método COSO II para Prontocasa Construcciones Cía. Ltda.: <http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7763/1/UPS-CT004619.pdf>

Mallo, C., & Rocafort, A. (2014). *Contabilidad de dirección para la toma de decisiones: Contabilidad de gestión y de costes*. Barcelona: PROFIT Editorial.

Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno: Tercera edición*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Méndez, H., & Palazón, M. (2015). *Tratamiento de la documentación contable*. Madrid: Paraninfo.

Ministerio del Interior. (6 de Febrero de 2014). *Ministerio del Interior*. Obtenido de Normas técnicas de Control Interno: <http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/NORMAS-TECNICAS-DE-CONTROL-INTERNO.pdf>

Navas, M. (2010). *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*. Madrid: Ediciones UNED.

Oxford Dictionaries. (Febrero de 2015). *Oxford Dictionaries*. Obtenido de Asesoría:

<https://es.oxforddictionaries.com/definicion/asesor%C3%ADa>

Pineda, C., Valle, D., Hernández, T., & García, C. (2013). *Buenas Prácticas de Transparencia en la gestión pública y privada*. Managua: Instituto de Estudios Estratégicos y Políticas Públicas.

Prieto, B., & Torres, M. (2014). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I para las áreas técnica y contable de la compañía Cevallos y Asociados Consultores Cevaconsult Cía. Ltda.*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

Real Academia Española. (15 de Julio de 2016). *Diccionario Lengua Española*. Obtenido de Comunicación: <http://dle.rae.es/?id=A58xn3c>

Rey, J. (2016). *Contabilidad y Fiscalidad*. Madrid: Paraninfo.

Sáenz, K., Gorjón, F., Gonzalo, M., & Díaz, C. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales y jurídicas*. Madrid: Editorial Dykinson.

Sánchez, G., & Taboada, D. (2015). *Diseño y propuesta de un sistema de control interno administrativo-financiero basado en el modelo COSO ERM, para mejorar la identificación y análisis de riesgos, aplicado al grupo Corporativo Mary Carmen, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua*. Latacunga: Universidad de las Fuerzas Armadas.

Sanmiguel, F., Valencia, L., Erazo, W., & Ospina, Y. (2015). Diseño de un sistema de control interno para el departamento contable de la empresa Gamatelo S.A. basado en la metodología "COSO". *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 2(1).

Santa Cruz, M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*. Lima: Revista de Investigación de Contabilidad.

Superintendencia de Compañías. (2 de Febrero de 2015). *Bolsa de Valores de Quito*.

Obtenido de Ley de Compañías: <http://www.bolsadequito.info/normativa/normativa->

relacionada/ley-de-companias/

Superintendencia de Compañías. (2017). *Superintendencia de Compañías*. Obtenido de Portal de Información: <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/consulta/>

Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores. (3 de Marzo de 2016). *Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores*. Obtenido de MIPYMES del Guayas: http://appscvs.supercias.gob.ec/portalinformacion/sector_societario.zul

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Obtenido de History: <https://www.coso.org/Pages/aboutus.aspx>

Tovar, A., & Tovar, A. (1 de Enero de 2015). *PROPUESTA DE LINEAMIENTOS BAJO EL ENFOQUE COSO II, PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Obtenido de *PROPUESTA DE LINEAMIENTOS BAJO EL ENFOQUE COSO II, PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*:

<http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1362/1/atovar.pdf>

ULPGC. (8 de Febrero de 2016). *Universidad de las Palmas de Gran Canaria*. Obtenido de El control Interno:

http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5_el_control_intern.pdf

Unidad de Gestión Corporativa Local Cajamarca. (11 de Junio de 2017). *Unidad de Gestión Corporativa Local Cajamarca*. Obtenido de Funciones del Contador:

<http://www.ugelcajamarca.gob.pe/contabilidad>

Zúñiga, A., Guzmán, P., & Ortega, O. (8 de Diciembre de 2013). *Manual de Funciones y*

Manual de Procedimientos Empresa: Comercial NUTRESA S.A.S. Obtenido de
Manual de Funciones y Manual de Procedimientos Empresa: Comercial NUTRESA
S.A.S: <https://es.slideshare.net/paguzman16/trabajo-gth1>

Apéndices

Apéndice A



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE FIAC S.A.

Tema:

“Manual de control interno para optimizar procesos contables en FIAC S.A.”

Objetivo: Diseñar un manual de control interno en cada una de las áreas para optimizar procesos contables en la empresa FIAC.

Instrucciones:

- ✓ Marcar con un X la respuesta que se acerque a su punto de vista
- ✓ Llenar con un esfero de color azul.

1. ¿Usted conoce los objetivos y metas de esta organización?

Sí ☐

No ☐

2. ¿Cuáles son los procesos que considera usted se deben mejorar en la organización?

De asesoría ☐

Administrativos ☐

Servicio al cliente ☐

Contables ☐

Todos los anteriores ☐

3. ¿Por qué considera que estos procesos deben reformarse?

Por su flujo de información

☐

Por el incumplimiento de actividades

☐

Por que ocasionan pérdidas

☐

Poca satisfacción del cliente

☐**4. ¿Usted conoce si la empresa tiene un código de ética y de valores?**

Sí

☐

No

☐**5. ¿Usted conoce si la empresa tiene un manual de funciones establecido?**

Sí

☐

No

☐**6. ¿Usted conoce si la empresa tiene un reglamento interno aprobado?**

Sí

☐

No

☐**7. ¿Cuál de las siguientes herramientas considera necesarias en la organización?**

Un manual de funciones

☐

Un código de ética

☐

Un reglamento interno

☐**8. ¿Considera usted que la entidad reconoce el esfuerzo realizado por los trabajadores mediante incentivos por un buen trabajo realizado?**

Totalmente de acuerdo

☐

De acuerdo

☐

En desacuerdo

☐

Totalmente en desacuerdo

☐

9. ¿Considera que la empresa mantiene un buen esquema de información tanto interna como externa?

Totalmente de acuerdo ☐

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Totalmente en desacuerdo ☐

10. ¿En qué forma considera usted se puede mejorar el flujo de información en la empresa?

Aplicación de un Software ☐

Formato de cumplimiento ☐

11. ¿Considera usted que un manual de funciones permitirá mejorar estos procesos?

Sí ☐

No ☐

12. ¿Considera usted que el modelo COSO será efectivo como guía para el diseño del manual de control interno?

Totalmente de acuerdo ☐

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Totalmente en desacuerdo ☐

Apéndice B

Entrevista al Gerente General de FIAC S.A. y al Jefe del Departamento Contable.

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿Considera usted que los procesos establecidos actualmente aportan a los objetivos y metas de la organización?
2. ¿Tiene la organización estatutos internos, manual de funciones y demás reglamentos necesarios para un mejor funcionamiento?
3. ¿Considera usted que los empleados se encuentran comprometidos con su organización?
4. ¿Maneja la empresa algún esquema de integración o de recompensa para el fortalecimiento de la identidad de los trabajadores con la empresa?
5. ¿Considera que los resultados se ven afectados por que los empleados no se encuentran comprometidos con la organización?
6. ¿Considera usted que el flujo de información es deficiente?
7. ¿Considera usted que la satisfacción del cliente es un pilar importante dentro de las actividades de la empresa?
8. ¿Estaría dispuesto a aplicar el modelo Coso en su organización?
9. ¿Cree usted que el modelo Coso permitirá a la organización ser más competitiva y lograr mejores resultados?

Apéndice C

Regresión Lineal

Análisis del Costo-Beneficio de implementar el modelo COSO en la empresa FIAC S.A. en base a los resultados económicos obtenidos entre los años 2011-2015. Se utilizará una regresión lineal para crear diferentes escenarios en torno a la mejora de las utilidades con la adopción del modelo COSO.

Tabla 37.
Análisis de datos.

Año	Resultado
2011	\$ 3.812,55
2012	\$ 388,79
2013	-\$ 48,81
2014	\$ 333,33
2015	\$ 1.151,38
2016	\$ 3.326,54

Nota: Elaborado por la autora (2017).

En la tabla 16 se muestran los resultados económicos de la empresa FIAC S.A. entre los años 2011 y 2016, a partir de estos datos se elabora la regresión lineal. A través de la regresión lineal una empresa puede conocer su comportamiento futuro en base a su comportamiento en el pasado, esto mediante un cálculo que involucra tres fórmulas:

Fórmula:

$$y = a + b (x)$$

$$1) \sum y = Na + b \sum (x)$$

$$2) \sum xy = a \sum x + b \sum x^2$$

Tabla 38.
Valores de la fórmula.

Año	Ganancias (y)	X	X*y	X*x
2011	3812,55	0	0	0
2012	388,79	1	388,79	1
2013	-48,81	2	-97,62	4
2014	333,33	3	999,99	9
2015	1151,38	4	4605,52	16
2016	3326,54	5	16632,7	25
Total	\$ 8.963,78	15	22.529,38	55

Nota: Elaborado por la autora (2017).

$$1) \sum y = Na + b\sum (x)$$

$$\sum y \quad 8.963,78$$

$$N \quad 6$$

$$\sum x \quad 15$$

$$8963,78 = 6a + 15b$$

$$a = (15b - 8963,78) / (-6)$$

$$2) \sum xy = a\sum x + b\sum x^2$$

$$\sum xy \quad 22.529,38$$

$$\sum x \quad 15$$

$$\sum xx \quad 55$$

$$22529,38 = 15a + 55b$$

$$a = (55b - 22529,38) / (-15)$$

En ambos casos se despeja “a” procediendo a la igualación de ambas fórmulas para encontrar el valor de “b”.

$$(15b - 8963,78) / (-6) = (55b - 22529,38) / (-15)$$

$$(-15) * (15b - 8963,78) = (-6) * (55b - 22529,38)$$

$$(-225b + 134456,70) = (-330b + 135176,28)$$

$$(-225b + 330b) = 135176,28 - 134456,70$$

$$105b = 719,58$$

$$b = 6,85$$

Hallado el valor de “b” se procede a calcular el valor de “a” sustituyéndolo en ambas fórmulas para su comprobación.

1)

$$8963,78 = 6a + 15b$$

$$8963,78 = 6a + 15(6,85)$$

$$8963,78 = 6a + 102,75$$

$$6a = 8963,78 - 102,75$$

$$6a = 8861,03$$

$$a = 1476,84$$

2)

$$22529,38 = 15a + 55(6,85)$$

$$22529,38 = 15a + 376,75$$

$$22529,38 - 376,75 = 15a$$

$$a = 1476,84$$

Se pudo identificar que el valor de “b” es \$1476.84. Una vez hallado “a” y “b” se procede al uso de la fórmula principal para conocer las posibles utilidades del año 2017.

$$y = a + b(x)$$

$$y = 1476,84 + (6,85 \cdot 15)$$

$$y = 1476,84 + 102,75$$

$$y = 1579,59$$

Las utilidades esperadas del año 2017 son de \$1.579,59