



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS, MENCIÓN EN
GESTIÓN FISCAL, FINANCIERA Y TRIBUTARIA**

ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

TÍTULO:

**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO, "COSO", EN LA TOMA DE
DECISIONES DE MICROEMPRESAS DEL CANTÓN JIPIJAPA**

AUTORA: Lucio Pillasagua Adela del Jesús

TUTOR: Mg. Silvana Mariela Párraga Franco

**DIRECCIÓN DE POSTGRADOS, COOPERACIÓN Y RELACIONES
INTERNACIONALES.**

2021

Incidencia del control interno, “COSO”, en la toma de decisiones de microempresas del cantón Jipijapa

Autor: Adela del Jesús Lucio Pillasagua

Coautor: Mg. Silvana Mariela Párraga Franco

Resumen. El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización pueda tomar decisiones correctas. Además, el modelo “COSO” permite establecer un marco de referencia para implementar actividades de gestión y control, así como enfocarse en conocer la madurez de un sistema, con el fin de identificar oportunidades de mejora, en aras de fortalecerlo y que la toma de decisiones sea asertiva y enfocada al progreso continuo. El proceso de toma de decisiones, se basa en evidencias que permiten ser analizadas para mejorar los procesos y prevenir la mala conducta o fraude. Los objetivos que se persiguen en este trabajo, son; identificar la incidencia del control interno “COSO”, analizar la aplicación y exponer como influye de manera oportuna en la toma de decisiones gerenciales de las microempresas del cantón Jipijapa de la provincia de Manabí, Ecuador. Para la elaboración de este trabajo se utilizó el método inductivo-deductivo, se empleó el método analítico-sintético los que condujeron a estudiar y entender el marco integrado de control interno. Se seleccionó un sector del catastro comercial 2017, el cual estuvo conformado por hoteles y hostales del cantón Jipijapa, se realizaron encuestas a gerentes y se constataron insuficiencias en los cinco componentes que integran el control interno modelo COSO, procesos que influyen para la toma de decisiones.

PALABRAS CLAVES: CONTROL INTERNO, TOMA DE DECISIONES, “COSO”, MICROEMPRESAS, EFICIENCIA, EFICACIA.

Abstract. Internal control has been recognized as a tool for the management of all types of organizations to make correct decisions. In addition, the “COSO” model allows to establish a reference framework to implement management and control activities, as well as to focus on knowing the maturity of a system, in order to identify opportunities for improvement, in order to strengthen it and that the taking of decisions be assertive and focused on continuous progress. The decision-making process is based on evidence that allows it to be analyzed to improve processes and prevent misconduct or fraud. The objectives pursued in this work are; identify the incidence of internal control "COSO", analyze the application and expose how it influences in a timely manner in the managerial decisions making of the microenterprises of the Jipijapa canton of the province of Manabí, Ecuador. For the elaboration of this work, the inductive-deductive method was used, the analytical-synthetic method was used, which led to the study and understanding of the integrated framework of internal control. A sector of the commercial cadastre 2017 was selected, which was made up of hotels and hostels in the Jipijapa canton, surveys were conducted with managers and deficiencies were found in the five components that make up the COSO model internal control, processes that influence decision-making.

KEY WORDS: INTERNAL CONTROL, TAKES OF DECISIONS, “COSO”, MICRO-BUSINESSES, EFFICIENCY, EFFICACY

1. INTRODUCCIÓN

El control interno, no ha sido un tema reservado para los económicos, administradores y contadores, más bien ha sido un proceso de responsabilidad para las direcciones y sus miembros de forma general y para la administración de las diferentes actividades económicas de cualquier nación u organización. Dado los problemas de corrupción y fraudes detectados en las entidades, desatado en los últimos años, que ha involucrado corporaciones internacionales, microempresa e instituciones de todo tipo, es que se ha fortalecido e implementado el control interno en diferentes países de forma puntual.

Hay que destacar que en los últimos años se han desarrollado diversos estudios referentes al control interno tanto internacionales como nacionales, por ejemplo, Chóez (2017) desarrolló una investigación para identificar como incide de manera oportuna el sistema de control interno “COSO” en el impacto positivo de la toma de decisiones gerenciales y la mejora continua de los procesos internos de las empresas. De igual manera Marín (2018) en su artículo de revisión bibliográfica, enfocado a analizar desde los enfoques contemporáneo (modelo COSO y COCO), concluyo, que es un proceso integral de la gestión administrativa necesario para proteger los recursos de las organizaciones privadas o gubernamentales independiente de su tamaño, para alcanzar las metas y objetivos propuestos. Por otro lado, Ortiz (2020) realizó una investigación en la cual evaluó las actividades de control interno que se aplican en empresas comerciales del sector de las PYMES para disminuir el riesgo de fraude.

En Ecuador, las microempresas, pequeñas y medianas son consideradas fuentes de progreso, son de vital importancia ya que contribuyen al aparato productivo nacional, fortaleciendo la actividad económica al ser promotoras de empleo y producción en la sociedad, y a la adaptabilidad a los cambios tecnológicos y las nuevas exigencias legales y tributarias. El

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2013) las define como toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

El control interno COSO aplicado en las microempresas tiene un rol significativo porque ayuda a optimizar los recursos y la productividad de una organización, facilita la correcta gestión de riesgos, identifica el estado real de los procesos internos dentro de las áreas administrativas, operativas y contables permitiendo observar las debilidades por falta de supervisión y control, proporcionando a la alta gerencia una confiable toma de decisiones.

Las microempresas del cantón Jipijapa no deben ser la excepción en cuanto a la aplicación de controles internos, que contribuya a una adecuada toma de decisiones, sin embargo, se pudo evidenciar que tienen algunas falencias que impiden obtener una información financiera confiable con eficiencia y efectividad. Estas dificultades se originan porque muchas microempresas son unipersonales o familiares, ocasionando que los controles sean escasos, deficientes e inadecuados.

El presente estudio pretende a partir del modelo de control interno COSO, evaluar a las microempresas del cantón Jipijapa, específicamente hoteles y hostales y su incidencia en la toma de decisiones de forma certera. En tal sentido, se realiza una revisión literaria de los trabajos más relevantes que abordan esta temática, se precisa el enfoque de investigación desarrollado con sus métodos y técnicas, se expone los resultados obtenidos para finalmente presentar las conclusiones.

2. REVISIÓN LITERARIA

2.1 Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso complejo que requiere del manejo de mucha información. Este proceso significa la elección de un curso de acción o alternativa, para lo cual es necesario antes de evaluar las alternativas, definir y analizar el problema, para posteriormente aplicar la decisión o alternativa que mejor se sugiera.

En términos formales, decidir o tomar una decisión es elegir de entre varias alternativas, la mejor, basados en la información con que se cuenta en ese momento. Al respecto Moreno (2017), refiere que el marco integrado de control interno, permite a la organización una adecuada administración de riesgos y controles que permiten salvaguardar los recursos de la organización, y toma de decisiones oportunas. Así mismo, Peñaloza (2010) expresa que para ejecutar un proceso de toma de decisiones, inicialmente se debe diferenciar cuáles variables se pueden controlar y cuáles no, destacando que estas últimas son factores externos que influirán en la situación de análisis.

Por otro lado, Umanzor (2011) señala que la toma de decisiones es el proceso de aprendizaje natural o estructurado mediante el cual se elige entre dos o más alternativas, opciones o formas para resolver diferentes situaciones o conflictos de la vida, para las cuales no necesariamente tomamos la mejor opción.

Según Bandler (2014), el proceso de toma de decisiones se da en todos los aspectos de la vida, debido a que continuamente existe un enfrentamiento a numerosas decisiones y a grandes o pequeños problemas que requieren de soluciones inmediatas. Además, encontró que para los que asumen un puesto de responsabilidad, la toma de decisiones, no es más que una herramienta de apoyo continuo hacia la resolución de problemas y que una decisión es la

elección de la alternativa más adecuada de entre varias posibilidades con el fin de alcanzar un estado deseado.

Para Manzanal (2017), la toma de decisiones depende de la capacidad de las organizaciones para permanecer en el mercado, por ello, aprender a tomar decisiones es un factor determinante en un proceso de planeación con el propósito de optimizar los recursos y capacidades de las organizaciones. Además, manifiesta que en el proceso de toma de decisiones existen métodos que son usados exclusivamente para unas y en forma parcial para otras, pero todos tienen la misma efectividad para la gerencia.

La toma de decisiones a partir de los controles internos, son importantes debido a que contribuye a corregir errores detectados por la administración de la empresa, en aras de que obtengan mejores resultados. A partir de esto se puede indicar que el control interno, proporciona una evaluación independiente del desempeño de una organización, a través de programas, actividades o funciones, que tenga como propósito mejorar la acción de la administración y facilitar la toma de decisiones de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.

2.2 Control Interno

El control interno se origina cuando finaliza el siglo XIX, especialmente en la época en que se inicia la transformación en la forma de encarar la producción, como consecuencia del creciente desarrollo industrial, los problemas y las soluciones de una empresa tienden a cambiar en la medida que se incrementan el número de empleados, volumen de ventas, la división de la propiedad y la dirección del control rutinario, estos hechos generaron como consecuencia una mayor complejidad en las operaciones por lo que se requirió adaptar las fases administrativas u organizativas, debido a esta necesidad se busca implantar sistemas de control

eficaces y de fácil acceso que sea aplicable a la gestión de los negocios, buscando alcanzar los objetivos propuestos y seguridad razonable.

De acuerdo a Vega et al.(2017) la necesidad de las organizaciones para responder adecuadamente a los continuos cambios, demanda de clientes, y añadido la incertidumbre de los escenarios actuales en que se desarrolla la actividad empresarial, requieren una significativa modificación en lo que a la gestión empresarial refiere, resultando indispensable el papel del control interno como elemento del proceso de administración que más contribuye a mejorar el desempeño del sistema.

Para García et al. (2019) el control interno permite llevar a cabo un correcto funcionamiento de las actividades dentro de una empresa, implementando normas y regulaciones con la finalidad de minimizar los riesgos que incurren en las operaciones, y a su vez alcanzar los objetivos, buscando la confiabilidad en los registros contables.

Por su parte, Navarro & Ramos (2016) manifiestan que las empresas deben idear diferentes mecanismos que faciliten la prevención, corrección y retroalimentación de los aspectos negativos que dificultan la consecución de los objetivos. Dentro de este contexto el control interno permite la minimización de riesgos que impiden el deficiente desempeño de las áreas funcionales y salvaguardando activos.

De acuerdo con Del Toro Rios (2012), precisa que es el proceso integrado a las operaciones efectuado por el director de la entidad como responsable de la implementación con la supervisión de todos los directivos según la estructura organizativa; indispensable que los trabajadores se sientan coparticipes y que cada uno sepa como tributa el control interno mediante sus responsabilidades y los medios que posee para cumplirlas.

Por último, Mantilla (2016), refiere que el control interno tiene diversas interpretaciones, por este motivo ocasiona diversas confusiones, por lo que las personas no están en total acuerdo, teniendo como resultado una mala comunicación entre las personas de los negocios. Estas confusiones son un gran problema al momento de alcanzar los objetivos que se ha trazado la organización.

En síntesis, se puede decir que el control interno desempeña un papel muy importante dentro de las organizaciones y que su desarrollo depende de la administración. Un buen control interno puede contribuir de manera significativa al logro de los objetivos de la empresa siempre que se cumplan y a su vez deben ser evaluados para determinar si son efectivos o no dentro de un determinado periodo.

2.3 Definición del modelo “COSO”

En términos generales, COSO es una organización que se desenvuelve en el sector privado, con carácter voluntario, funciona en Estados Unidos y dentro de su asesoría elaboró un modelo común de control interno con el cual las empresas utilizan para evaluar sus sistemas, la gestión de riesgo institucional y la disuasión del fraude, con el fin de mejorar la eficacia de la organización.

Según Mayorga et al. (2018) el informe que brinda COSO a las empresas es implementar, gestionar y evaluar los controles para asegurar que estos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes.

“El control interno es un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por el consejo de administración la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”.(COSO III, 2013, pág. 4)

El informe “COSO” divide el control interno en cinco componentes, los cuales se encuentran relacionados con los objetivos institucionales y deben estar presentes y funcionando eficientemente.

2.4 Origen

Para Córdova (2019), la historia del modelo “COSO”, está enmarcada a dos aspectos fundamentales: Contexto en la que se origina y el grupo de trabajo que hizo la propuesta. Además, como forma de solucionar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno, es publicado en 1992, el modelo “COSO” en los Estados Unidos, para la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Asimismo, Córdova (2019), refiere que el modelo “COSO” nace como una respuesta a la preocupación generalizada respecto de los razonantes casos jurisprudenciales que evidencian situaciones límites, donde las quiebras están originadas en fallas de los administradores respecto al manejo de los patrimonios de las empresas.

Por último, Córdova (2019) manifiesta que debido a los escándalos financieros ocurridos en Europa y, posteriormente en Norteamérica a inicios del siglo XXI, que estremecieron el mundo empresarial, sirvieron para posicionar al “COSO” como un marco adecuado para la evaluación del control interno de las compañías, aceptado a nivel mundial, creado para facilitar a las empresas los procesos de evaluación y mejoramiento continuo de los sistemas.

2.5 *Objetivos*

Para Mayorga et al. (2018) los objetivos primordiales del modelo “COSO” son: integrar diversos conceptos del control interno y ser la base para evaluar los sistemas en las entidades. Además, pretende que los interlocutores tengan una referencia conceptual común sobre el control interno para garantizar un buen gobierno corporativo.

El modelo “COSO” presenta pautas de funcionamiento para prevenir la violación de la estructura de organización. Al respecto, asevera Mantilla (2005), que el modelo “COSO” puede ser usado como base para revisar la efectividad de los sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.

En líneas generales “COSO” tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización, garantizando que todas las operaciones se realicen adecuadamente.

En este ámbito, Yugcha & Moreira (2018) señalan que el control interno hoy en día es una necesidad del proceso de mejoramiento continuo de cualquier entidad, contribuye a garantizar el cumplimiento de las actividades internas de la organización y la fortalece para el desarrollo de su objeto social.

El modelo “COSO” ha evolucionado en el tiempo a través de sus versiones y actualizaciones, las cuales se muestran a continuación:

Figura 1

Evolución del modelo de control interno “COSO”



Nota: Tomado de Córdova (2019)

Según Moreno (2017), el modelo “COSO” realizó actualización del marco de control interno para el año 2013, creando para cada uno de los componentes, principios y puntos de enfoque para que la implementación y diagnóstico de madurez del mismo se pudiera establecer de una manera práctica, para con ello identificar brechas del sistema de control interno. Además, indica que aunque se hable de control interno este marco es aplicable a cualquier sistema que la organización quiera implementar, ejemplo: sistema de gestión de la calidad Organización internacional de Estandarización (ISO) 9001:2015, sistema de seguridad de la información ISO/ Comisión electrotécnica internacional (IEC) 27001:2013, Norma técnica sectorial colombiana (NTC)-TS 002 Sostenibilidad Turística, entre otros.

2.6 Componente del control interno

De acuerdo a lo que indica Serrano et al. (2017) el control interno bajo el modelo COSO se encuentra compuesto por cinco componentes que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, que se utilizan en el control y ayudan a establecer su eficacia y eficiencia, siendo estos: Ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Para Castañeda (2014) señala que el **ambiente de control** marca las pautas de comportamiento de una organización y constituye el soporte para todos los demás componentes, pues es el elemento que brinda disciplina y estructura. Además, aquí también se determina de acuerdo con la integridad y competencia del personal de la organización que incluye los valores éticos de los mismos, incorporando la idea de la cultura organizativa.

Paralelamente Castañeda (2014) define a la **evaluación de riesgos** como la identificación y evaluación de los riesgos corporativos que se relacionan con el logro de los objetivos, pues la administración debe cuantificar su magnitud y proyectar la probabilidad del éxito y sus posibles consecuencias si no se consiguen. Además indica que en la actualidad los negocios deben prestar especial atención a los avances tecnológicos, los cambios en la parte operacional, nuevas líneas de negocio, ingreso de personal nuevo y el rápido crecimiento.

En cuanto al componente **actividades de control** Castañeda (2014) afirma que son las normas y procedimientos que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas que pretedan asegurar el cumplimiento de las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar riesgos, las actividades deben estar acordes con el tipo de empresa, asegurando que el personal cumpla con las acciones de los planes y objetivos. Al mismo tiempo menciona que las actividades de control ocurren en todos los niveles y en todas

las funciones de la organización, lo que incluye los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y conciliaciones, entre otros. Además asevera que los controles se clasifican en preventivos, detectivos y correctivos.

Posteriormente Castañeda (2014) expone sobre el componente **información y comunicación** que abarca el conjunto de procedimientos que cuando se ponen en práctica proporciona información para la toma de decisiones con miras a un buen control de la organización. Así mismo, resalta el valor de la información más allá de su tradicional aspecto operativo asumiendo una orientación estratégica a la que se suma la planificación, el diseño y la implantación de los sistemas de información. De igual forma menciona que se debe generar información de calidad relevante, sistemas adecuados y comunicarla oportunamente, de modo que pueda ser entendida por quienes integran la empresa y cumplan sus responsabilidades.

Finalmente, Castañeda (2014) indica en el componente **monitoreo** que los controles internos deben ser supervisados de forma continua para asegurar que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son flexibles a los cambios de las situaciones que le dieron origen. Además indica que el monitoreo permanente puede estar inmerso en los procesos del negocio o a través de evaluaciones específicas con la ayuda de la auditoría interna y externa puntualizando quien participa en el proceso de evaluación, la metodología y la forma de como comunicar las evidencias detectadas.

2.7 Incidencia del control interno “COSO” en las decisiones de las microempresas

El control interno en las microempresas no es del todo efectivo, puesto carecen de conocimientos administrativos y financieros para el manejo de la misma. Investigaciones de Herrera et al. (2008), reconocen que es imperioso que estas empresas establezcan los cimientos de su consolidación, desarrollo y crecimiento, y proponen un sistema de planeación y control

conformado por indicadores, para establecer parámetros de planeación, medición y/o evaluación que les proporcione información oportuna y pertinente en el tiempo real, para la corrección de desviaciones, la toma de decisiones eficientes, el aprovechamiento de oportunidades y la previsión de futuras amenazas.

Según criterio de Alvarado & Tuquiñahui (2011), el control interno permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite. De igual forma sucede en las microempresas, donde el control interno se impone para el logro de una mayor competitividad y permanencia en el mercado.

La incidencia del control interno “COSO” en las decisiones de las microempresas contribuyen a evaluar los riesgos e implementar actividades de control que permitirán establecer un apetito de riesgo donde la organización decidirá si acepta, traslada, mitiga el riesgo, teniendo información útil, trazable y comparable para tomar decisiones con evidencia suficiente y mejorar en lo que se requiere o por el contrario tener expectativa de lo que pueda ocurrir de acuerdo al riesgo a la que se vea expuesta (Organización Latinoamericana y del Caribe de entidades fiscalizadoras Superiores, 2015). El control interno de acuerdo a este marco cuenta con elementos y componentes que permiten garantizar el cumplimiento de los principios y objetivos establecidos por la administración en materia de Gobierno, gestión de riesgos y control interno.

Las organizaciones siempre van estar expuestas a riesgos, y más las que son microempresas, debido a su escasa capacidad de conocimientos administrativos y financieros.

Al respecto Moreno (2017), menciona que lo importante para cualquier tipo de organización es analizar y tratar adecuadamente los riesgos a los que se encuentran sometidos, cuando no existen controles internos que contribuyan a la toma de decisiones adecuadas.

Así mismo Moreno (2017) refiere que, para analizar y tratar adecuadamente los riesgos, se utiliza el componente evaluación de riesgos, que permite que los dueños de la operación, junto con el apoyo del proceso de riesgo que este creado en la organización, realizar una autoevaluación, capaz de identificar los riesgos, la probabilidad de ocurrencia y su impacto. Además, el componente de evaluación, contribuye a fortalecer o diseñar controles que mitiguen el riesgo inherente, dando cubrimiento a los riesgos estratégicos, operativos, de cumplimiento, riesgos de lavado de activos, fraude y corrupción, si aplica de mercado, liquidez y crédito.

También Moreno (2017) indica que a través del componente de evaluación y sus resultados se podrá obtener un sistema integrado de riesgos y una vista corporativa. Dicha obtención contribuirá a identificar no sólo desde el proceso, sino a nivel de gobierno corporativo, aquellos riesgos que puedan impactar considerablemente a la estrategia de la organización, útil para tomar decisiones de acuerdo al apetito de riesgo y establecer controles y responsabilidades, lo anterior para generar compromiso de los dueños de negocio.

Basado en lo antes referido, es de destacar que establecer como control interno el modelo "COSO", influye de manera oportuna para la toma de decisiones, la que estará enfocada en evidencias que permiten ser analizadas para mejorar los procesos y prevenir la mala conducta o fraude, dado que al momento en que las organizaciones quieran establecer la madurez del sistema, podrán aplicar metodología para definir escalas de madurez y establecer planes de mejoramiento para mitigar los riesgos que puedan impactar la estrategia.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación tiene enfoque descriptivo y exploratorio, puesto que busca especificar propiedades, y rasgos importantes de la temática abordada (Coria, 2013). Además, se utilizó el método bibliográfico realizando búsqueda de artículos y tesis en la base de datos de Google académico, Redalyc, y Scielo a través de la opción avanzada y utilizando palabras claves como control interno, toma de decisiones, microempresas.

La población está dada por el catastro comercial del año 2017 elaborado por convenio entre el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa y la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Dicho documento contiene un registro de 1464 microempresas categorizado por sectores, entre ellos se encuentra tiendas de abarrotes, asaderos, bazares, boutiques, comedores, talleres de mecánica, entre otros. El tamaño de la muestra está condicionado por los objetivos del estudio y las variables a considerar por lo que, se utilizó un muestreo a conveniencia, donde el criterio de interés fue el sector de hoteles y hostales porque realizan una mayor inversión en infraestructura, cuentan con varios empleados bajo nómina, manejan inventarios, entre otros; actividades que permiten la realización de mayores procesos contables, a diferencia de los otros sectores que son escasos los movimientos financieros y tienden a la informalidad.

El catastro comercial del año 2017 presentó 4 hostales y 1 hotel, todos con la característica de poseer como actividad principal, emprendimiento o negocio de hospedaje. A los administradores de estas microempresas se les aplicó un cuestionario, el cual fue previamente validado por tres expertos (Ing. Nancy Pinargote, Ing. Iliana Loor, e Ing. Isabel Domínguez), ver (Anexo 1) cuyos resultados se tabularon y graficaron basados en promedios

aritméticos con la utilización de Excel, y se determinó los niveles de confianza y riesgo del control interno de dichas microempresas.

4. RESULTADOS

En primer lugar, se presenta una tabla de medición de nivel de confianza y riesgo del control interno de las microempresas, específicamente hoteles y hostales del cantón Jipijapa en donde se puede apreciar que de las microempresas evaluadas ninguna posee un nivel de confianza alto de sus controles internos, todas están en un rango entre bajo y moderado. Por lo consiguiente el nivel de riesgo se encuentra entre alto y moderado.

Tabla 1

Medición del nivel de confianza y riesgo del control interno de las microempresas (hoteles y hostales) de Jipijapa.

Microempresas	Nivel de Confianza	Calificación Cualitativa	Nivel de Riesgo	Calificación Cualitativa
Hotel 1	45%	Bajo	55%	Alto
Hostal 2	69%	Moderado	31%	Moderado
Hostal 3	51%	Bajo	49%	Alto
Hostal 4	53%	Moderado	47%	Moderado
Hostal 5	70%	Moderado	30%	Moderado

Nota: Esta tabla muestra los niveles de confianza y riesgo de acuerdo a la evaluación de control interno bajo el modelo COSO en microempresas.

Entre las debilidades más comunes del sistema de control interno identificadas por los diferentes aspectos evaluados en las microempresas de Jipijapa, específicamente hoteles y hostales se puede visualizar las siguientes:

1. No poseen por escrito las tareas y responsabilidades de los colaboradores de la empresa.

2. La administración y empleados no se capacitan en temas contables y de control.
3. En algunos casos no cuentan con un sistema contable que les proporcione información financiera que le contribuya para la toma de decisiones.
4. Escasa utilización de reportes contables como conciliaciones bancarias, informe de cuentas por cobrar y pagar, roles de pago, entre otros.
5. No se realiza evaluaciones continuas ni se comunica las deficiencias de la microempresa que permita tomar decisiones acertadas.

En la tabla 2 se muestra los resultados detallados por cada uno de los componentes del modelo COSO que permiten determinar el nivel de efectividad en la toma de decisiones en cada una de las microempresas bajo estudio.

Tabla 2

Resultados de la evaluación del control interno de las microempresas (hoteles y hostales) de Jipijapa.

Componente	Microempresas (hoteles y hostales)				
	1	2	3	4	5
Ambiente de Control	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%
Evaluación de riesgos	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%
Actividades de control	21.50%	78.50%	28.50%	43.00%	85.50%
Información y comunicación	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	100.00%
Monitoreo	25.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%

Nota: Esta tabla muestra la calificación por componente del modelo COSO en microempresas.

En ambiente de control como en evaluación de riesgos se observa que todas las microempresas bajo estudio promedian en un 50% de cumplimiento de ambos componentes, lo que da oportunidad a decisiones adecuadas para enfrentar riesgos y posibles amenazas. Sin embargo, el otro 50% representa la posibilidad de que estos últimos existan.

Con respecto a la actividad de control los resultados evidencian que 3 microempresas de las 5 estudiadas no cuentan con controles superiores al 50%. No obstante, 2 de ellas si superan dicho promedio.

En lo referido a información y comunicación se constató que las microempresas bajo estudio si mantienen relaciones de comunicación suficientes entre empleado y propietario. Por último, respecto al monitoreo, se evidenció que solo una microempresa se encuentra en el rango menor al 50%.

5. DISCUSIÓN

El análisis realizado a través de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta que involucra cada componente, del sistema “COSO”, contribuyó a detectar las brechas existentes en las microempresas seleccionadas para el estudio, en el cantón Jipijapa, lo cual es útil para mejorar los sistemas administrativos y contables de las organizaciones. Resulta importante destacar que, tanto los componentes como los principios deberán operar de manera conjunta, generando mejoras, fortaleciendo controles internos, simplificando operación, identificando oportunidades de mejora para mitigar riesgos; así la toma de decisiones estará basada en análisis para lograr la visión establecida como organización.

Así mismo, otras investigaciones como la de Vilorio (2005) señalan que las empresas no diseñan el control interno bajo la óptica de sistemas, y no toman en cuenta los factores recomendados por el informe COSO, ya que hacen énfasis en la estructura de la organización y el control de ciertas áreas operativas, sin visualizar al sistema de control interno de forma integral.

Por otro lado, en el estudio realizado por Vásquez (2016) determina que las empresas deben realizar una labor encaminada a la sensibilización, a la capacitación, a la generación de una cultura tendiente a buscar el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos que se lleven a cabo y que el papel que desempeña el control interno es fundamental.

Como podemos notar con investigaciones previas y con la presente, la aplicación de un sistema de control interno, constituye un camino adecuado para la toma de decisiones, permitiendo mejorar la situación financiera, dirigiendo óptimamente la utilización de los recursos y la supervisión de los procesos de las empresas. Esto constituye un aporte a la dirección para trabajar y desarrollarse confiando en una gestión sistematizada con cada uno de los componentes y permitiendo un buen funcionamiento.

La importancia del control interno, se puede ver reflejada al momento en que una organización toma como referencia el marco integrado de control interno elaborado por "COSO". El control interno fortalece el gobierno corporativo, las políticas y procedimientos que emanan de su actividad económica, permitiendo de esta manera establecer actividades de operación y sus objetivos estratégicos.

Es importante destacar que, de acuerdo al tamaño de la organización, es que se podrá constar con los procesos de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal, todo ello en correspondencia con la regulación que aplique por la actividad económica, antes de control. Por tal motivo, el componente de monitoreo, será esencial, ya que, a través de él, es posible dar seguimiento continuo para asegurar eficiencia y eficacia de los controles, necesarios para apoyar la toma de decisiones y lograr los objetivos propuestos.

6. CONCLUSIONES

Es fundamental para todas las microempresas aplicar y evaluar el sistema de control interno bajo del modelo COSO, que facilite a la administración la toma de decisiones adecuadas con miras al logro de objetivos para seguir operando y permaneciendo en el mercado de forma competitiva.

Es de vital importancia corregir los errores existentes y conducir las operaciones realizadas por microempresas hacia la mejora continua. Asimismo, conocer el grado de madurez que poseen las organizaciones en sus procesos administrativos y de gestión, buscando siempre la mejora continua.

El sistema de control interno debe estar interrelacionado con todas las actividades que la microempresa efectúa, de esta forma permite que la administración pueda realizar un seguimiento a todos sus recursos sin descuidar ningún aspecto, no solo enfocándose a la prevención de errores y fraudes sino a una eficiente administración.

El marco integrado de control interno, permite a la organización una adecuada administración de riesgos y controles que contribuyen a salvaguardar los recursos de la organización, y a la toma de decisiones asertivas para la mejora del proceso administrativo organizacional.

Un sistema de control interno ineficaz es un aspecto negativo para las microempresas, que contribuye a riesgos en sus operaciones y a la generación de información poco confiable. Todo esto conduce a la toma de decisiones inadecuadas en cuanto a la gestión de sus administradores que pueden ocasionar el cierre del negocio.

7. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Entre las limitaciones de la presente investigación se puede mencionar la amplitud de la muestra, por factor tiempo solo se abarcó el sector de alojamiento, sin embargo, quedaron otros por estudiar como: tiendas de abarrotes, bazares, y comercio en general que pudieran ser abarcadas por nuevos investigadores.

Además, también se debe mencionar que no es suficiente una encuesta de percepción para la evaluación del control interno, sino que es necesario la aplicación de una evaluación de aseguramiento tomando en cuenta el uso de técnicas de auditoría y desarrollar todo el proceso.

Se recomienda que la administración de las microempresas comprenda que el control interno es un proceso que aporta a la toma de decisiones, a la seguridad razonable y a la calidad de los procesos contribuyendo al cumplimiento de objetivos.

Por último, se debe mencionar que las políticas de control interno para las microempresas deben ser parte de las buenas prácticas de éstas y no simplemente observarlas como mecanismos de organismos de control externos.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Veletenga, & T. (2011). Propuesta de Implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro instalaciones en la Ciudad de Cuenca. *Ingeniería en Contabilidad y Auditoría*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
- Bandler, R. (2014). *"Toma de Decisiones y Solución de Problemas"*. Estados Unidos: Harper Collins p.

- Castañeda , L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto*, 129-146.
- Cercado, I. J. (2015). Aplicación del control interno y su incidencia en los inventarios de multicomercio Panchita del cantón Jipijapa. *Ingeniera en Auditoria*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa.
- Chóez, W. (2017). *Sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro primavera SRL*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI, Segundo Suplemento del Registro Oficial 056, 12-VIII-2013 Art.53
- Córdova, S. (2019). *COSO-CONTROL INTERNO, Historia, Evolución, Descripción, y Aplicación de sus componentes*. Perú.
- Coria, A. (2013). Propuesta de Metodología para elaborar una investigación científica en el área de administración de negocios. *Pensamiento & Gestión*.
- COSO III. (2013). *Internal Control Integrated Framework* .
- Del Toro Rios, J. F. (2012). "Control Interno"segundo programa de preparación económica para cuadros. , *Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros la Habana-Cuba*.
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control Interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Revista multidisciplinaria de investigación*.
- Herrera, T. M. (Agosto-Diciembre de 2008). Creación de sistemas de control que posibiliten el desarrollo y crecimiento de las MIPYMES. *Panorama Administrativo*, 147-154.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoria de Control Interno*. Bogotá: ECOE Ediciones Ltda. Accedido 21 de Abril de 2019. Obtenido de

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1516122&authtype=shib
&lang=es&site=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1516122&authtype=shib&lang=es&site=eds-live)

- Manzanal, M. (2017). Los factores racionales y heurísticos en la toma de decisiones del empresario PYME. *Tesis Doctoral*. Universidad Nacional del Sur, Argentina.
- Marín, L. E. (2018). El control Interno desde el Enfoque contemporaneo (MODELO COSO Y COCO). *CONTRIBUCIONES A LA ECONOMIA*, 1-2.
- Mayorga, M., Nauñay, M., Comas, R., & Guaigua, M. (2018). Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios. Caso de estudio: Cinascar Kilómetro Mil S.A. . *Uniandes EPISTEME*.
- Moreno, Y. (2017). EL COSO y su contribución a la toma de decisiones en la organización. *Especialización en Alta Gerencia*. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Estudios a Distancia, Bogota, Colombia.
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad Desarro*.
- Organización Latinoamericana y del Caribe de entidades fiscalizadoras Superiores. (Noviembre de 2015). <https://www.olacefs.com>. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Ortiz, S. (2020). El Control Interno para minimizar el riesgo de fraude en las empresas. *Magister en Auditoria*. Universidad Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
- Peñaloza, M. (2010). Teoría de las Decisiones. *perspectivas*, 227-228.
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*.
- Servin, L. (2018). tomado de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>. (D. P. web], Editor)

- SUPERIOR, O. (2015). *El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO*. Costa Rica: OLCACEFS [19/8/2016]. Obtenido de <http://buenagobernanza.agn.gov.ar/sites/all/modules/ckeditor/ckfinder/userfilesfiles/Publicacion/C3%B3n%20Control%20Interno%20Contralor%20C3%ADa.pdf>, [19/8/2016].
- Umanzor, C. (2011). "¿COMO ENSEÑAR A TOMAR DECISIONES ACERTADAS?" PROCESO PARA TOMAR DECISIONES.SAN SALVADOR. *Fundación para el Desarrollo Socio Económico y Restauración Ambiental-FUNDESYRAM*.
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquia*.
- Vega , L., Lao, Y., & Nieves, A. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. *Contaduría y Administración*.
- Viloria, N. (2005). *Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización*. Mérida Venezuela: Actualidad Contable FACES Año 8 N° 11 Julio-Diciembre .
- Yugcha, S., & Moreira, N. (2018). El control interno y su impacto en el crecimiento de las cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cinco en Ecuador. *Apuntes sobre ciencias Administrativas*.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada a las microempresas (hostales) del Cantón Jipijapa.

FICHA DE DIAGNÓSTICO DE MICROEMPRESAS -COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO		
Apellidos y Nombres:		
Nombre del Local :		
Actividad de Microempresa:		
Número de Empleados:		
PREGUNTAS	CONDICIÓN	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
¿Cree Usted que implementando en su microempresa un sistema de control interno puede tomar decisiones acertadas?		
¿Su microempresa tiene identificadas las tareas y asigna responsabilidades a los empleados que las realizan		
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
¿Cómo autoridad a tomado decisiones adecuadas para enfrentar riesgos y posibles amenazas		
¿Su microempresa se capacita en temas contables?		
ACTIVIDADES DE CONTROL		
¿Su microempresa cuenta con un Sistema Contable que le proporcione estados financieros en un periodo determinado?		
Su microempresa lleva registros contables cual de los siguientes utiliza para el control de sus actividades operativas		
Comprobantes de ingresos.....		
Comprobantes de egresos.....		
Conciliaciones bancarias.....		
Informes de Cuentas por cobrar.....		
Informes de Cuentas por pagar.....		
Roles de pagos.....		
Otros. Describa.....		
¿Su microempresa desarrolla actividades de control a través de políticas y procedimientos que contribuyan a la toma de decisiones?		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
¿Su microempresa realiza sus presupuestos?		
Presupuesto Mensual.....		
Presupuesto Anual.....		
No elabora presupuesto.....		
¿La microempresa mantiene relaciones de comunicación suficientes entre empleado y propietario de la empresa?		
MONITOREO		
¿Realiza evaluaciones continuas y comunica las deficiencias de la microempresa que permite tomar decisiones acertadas		
Aplica su microempresa las etapas del proceso administrativo como:		
Planeación.....		
Organización.....		
Control.....		
Dirección.....		



Firmado electrónicamente por:
**SILVANA MARIELA
 PARRAGA FRANCO**

Mg. Párraga Franco Silvana
 Firma Tutor(a)

Lucio Pillasagua Adela del Jesús
 Maestrante