



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA

**“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A

**Autoras:**

Jenny Viviana Tapia Chacón

Jessica Nataly Villavicencio Segovia

**Directora:**

Ing. Mónica Catalina Rueda Manzano

**Latacunga – Ecuador**

**Junio - 2011**

## **AUTORÍA DE TESIS**

Las abajo firmantes, en calidad de Egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, declaro que los contenidos de esta Tesis de Grado, requisito previo a la obtención del Título de Ingeniero (a) en Contabilidad y Auditoría, son absolutamente originales, personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica de las autoras.

---

**Jenny Viviana Tapia Chacón**

**CC: 050322638-3**

---

**Jessica Nataly Villavicencio Segovia**

**CC: 050316083-0**

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

Cumpliendo con lo estipulado en el Capítulo IV, (art.9 literal f) del reglamento del curso profesional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, informo que las señoritas postulantes: Jenny Viviana Tapia Chacón con CC: 050322638-3 y Jessica Nataly Villavicencio Segovia CC: 050316083-0, han desarrollado su tesis de grado de acuerdo al planteamiento formulado en el plan de tesis con el tema: **“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA, POR EL PERIODO COMPRENDIDO EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”**, cumpliendo sus objetivos respectivos.

En virtud de lo antes expuesto considero que la presente investigación se encuentra habilitada para presentarse al acto de defensa de tesis.

Latacunga, a 11 de Febrero del 2011

“POR LA VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO”

---

Ing. Mónica Catalina Rueda Manzano

**DIRECTORA DE TESIS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
Latacunga – Ecuador

---

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: **Tapia Chacón Jenny Viviana y Villavicencio Segovia Jessica Nataly** con el título de tesis: “EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”, Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 6 de Junio del 2011.

Para constancia firman:

.....  
Dr. Msc. Patricia López

**PRESIDENTE**

.....  
Lcdo. Juan Ulloa

**MIEMBRO**

.....  
Ing. Isabel Armas

**OPOSITOR**

## **AVAL DE LA REVISIÓN DEL RESUMEN DE INGLÉS**

En calidad de Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi he revisado el resumen del Trabajo de Investigación sobre el tema:“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”, de **Jenny Viviana Tapia Chacón con CC: 0503226383** y **Jessica Nataly Villavicencio Segovia CC: 0503160830**, postulantes de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Marzo, 2011

---

LIC.MSC: MARTHA CUEVA

## ***AGRADECIMIENTO***

*Todo nuestro esfuerzo lo reflejamos en este trabajo y deseamos agradecer a:*

*Dios quien nos brindo el apoyo espiritual, sabiduría en su momento, tolerancia y sobre todo paciencia para lograr alcanzar un objetivo más en nuestras vidas.*

*Todos los miembros y docentes que forman parte de nuestra prestigiosa Universidad Técnica de Cotopaxi por acogernos y formarnos durante nuestra vida académica.*

*A nuestra directora de tesis Ing. Mónica Rueda quien colaboró para el desarrollo de la investigación, la misma que supo comportarse como un gran apoyo y amiga.*

*Familiares en general.*

*Vivi y Jessy*

## **DEDICATORIA**

*La vida nos reserva maravillas y muchas alegrías pero está en nosotras el poder convertir los sueños en realidad, ya que el tiempo es esa oportunidad única la misma que no se debe dejar pasar, es en la cual vamos describiendo nuestra historia, atesorando un pasado, valorando un presente con la ilusión de un mejor futuro.*

*Este trabajo investigativo lo dedicamos con todo nuestro cariño y respeto a las personas que amamos y estuvieron con nosotras durante toda nuestra vida:*

*Padres por brindarnos su amor, confianza y compartir su sabiduría con nosotras al paso del tiempo, agradecerles también por el apoyo tanto económico como moral ya que sabemos que dan todo por ver el progreso de sus hijos.*

*A nuestros hermanos por brindarnos, su fortaleza en momentos en los que hemos dudado.*



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

## **TEMA:**

“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA, POR EL PERIODO COMPRENDIDO EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”.

## **Autoras:**

Jenny Viviana Tapia Chacón

Jessica Nataly Villavicencio Segovia

## **Directora:**

Ing. Mónica Catalina Rueda Manzano

## **RESUMEN**

La aplicación del Control Interno en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, ya que el objetivo fundamental es de evaluar cada uno de los elementos del control interno determinando el nivel de eficiencia y eficacia con el que se está desarrollando las actividades en departamento de rentas. Para el desarrollo de la investigación se utilizó información real y objetiva proporcionada directamente del personal del departamento, con la aplicación de instrumentos (entrevistas dirigidas a los empleados y encuestas realizadas a los contribuyentes del departamento de rentas), con las que se detectaron algunas observaciones para lo cual se utiliza los métodos de investigación inductivo y deductivo los mismos que nos permiten el análisis de los resultados obtenidos durante el proceso del control interno. Cabe recalcar, que la mencionada investigación, fue de gran ayuda para el departamento de rentas municipal ya que se logró identificar los inconvenientes que existen en cuanto al cumplimiento de las metas, objetivos, planificación, organización,

dirección y control de todas y cada una de las actividades que se desarrollan en la Institución y el aporte de cada uno de sus miembros.



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**

**Latacunga – Ecuador**

---

### **TOPIC:**

“EVALUATION TO THE INTERNAL CONTROL IN THE DEPARTMENT OF REVENUES OF THE MUNICIPAL GOVERNMENT OF THE LATACUNGA CANTON COTOPAXI PROVINCE, FROM JANUARY 1<sup>st</sup> TO DECEMBER 31<sup>st</sup>, 2009 ”.

### **Authoresses:**

Jenny Viviana Tapia Chacón

Jessica Nataly Villavicencio Segovia

### **Director:**

Ing. Mónica Catalina Rueda Manzano

### **SUMMARY**

The Municipal Government Internal Control application of the Latacunga Canton, Cotopaxi Province, between January 1<sup>st</sup> to December 31<sup>st</sup>, 2009. It was use to evaluate each of the determining elements of internal control of efficiency levels and effectiveness with which this activities developing in the revenue department. For the development of the investigation we used real and objective information that was provided directly from the department staff, with the application of instruments (employee interviews and taxpayers of the revenue department), whit that, we can detected some observations for which is used research inductive and deductive methods reasoning the same analysis of the results permit obtained during the process of internal control. It research was great assistance to the municipal revenue department because, it made possible to identify the problems that exist to get the goals, objectives, planning, organization, direction and control of each activity taking place in the institution and contribute to its members.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

	PÁG.
Portada	i
Autoría de Tesis	ii
Aval del Director	iii
Aprobación Tribunal de Grado	iv
Aval Resumen de Inglés	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Resumen Inglés	viii
Summary	ix
Índice de Contenidos	x
Índice de Gráficos	xi
Índice de Tablas	xii
Índice de Cuadros	xiii
Índice de Anexos	xiv

## CAPÍTULO I

Nº	Descripción	Pág.
1.	Fundamentación teórica	3
1.1	Antecedentes Investigativos	3
1.1.1	Categorías Fundamentales	4
1.2.	Marco Teórico	4
1.2.1	Gestión Administrativa	4
1.2.1.1	Precusores de la gestión administrativa	4
1.2.1.2	Definición	5
1.2.1.3	Objetivos	6

1.2.1.4	Finalidad e Importancia	7
1.2.1.5	Control Gerencial	7
1.2.1.6	Control Preventivo	7
1.2.1.7	Control Verificativo	8
1.2.1.8	Control de Gestión Ejecutiva	8
1.2.1.9	Control de Gestión Evaluativo	8
1.2.1.10	Proceso de control gerencial	9
1.2.2	Gestión Financiera	10
1.2.2.1	Definición.	10
1.2.2.2	Objetivos	11
1.2.2.3	Funciones	11
1.2.3	La Auditoría	12
1.2.3.1	Definición	12
1.2.3.2	Objetivos	13
1.2.3.3	Finalidad e Importancia	13
1.2.3.4	Clasificación	14
1.2.3.5	Auditoría Externa	14
1.2.3.6	Auditoría Interna	14
1.2.3.7	Diferencias entre Auditoría Externa y Auditoría Interna	14
1.2.4	Auditoría Interna	15
1.2.4.1	Definición.	15
1.2.4.2	Objetivos	16
1.2.4.3	Ámbito de Acción	16
1.2.4.4	Auditoría Interna como herramienta de dirección.	17
1.2.4.5	Responsabilidades del Auditor Interno	18
1.2.4.5.1	Naturaleza	19
1.2.4.5.2	Objetivos y Alcance	19
1.2.4.5.3	Responsabilidad y Autoridad	20
1.2.4.5.4	Independencia	20

1.2.4.6.	Elementos de Trabajo del Auditor Interno	20
1.2.4.6.1	Cumplimiento	21
1.2.4.6.2	Verificación	21
1.2.4.6.3	Evaluación	21
1.2.4.7	Tareas a Ejecutar en la Auditoría Interna	21
1.2.5	Evaluación del Control Interno	23
1.2.5.1	Definición.	23
1.2.5.2	Finalidad e Importancia	24
1.2.5.3	Alcance	24
1.2.5.4	Objetivos	24
1.2.5.5	Principios de Control Interno	25
1.2.5.6	Procedimientos Generalmente Aceptados para mantener un buen Control.	26
1.2.5.7	Elementos del Control Interno	28
1.2.5.8	Estructura del Control	29
1.2.5.9	Ambiente de Control	30
1.2.5.10	Factores del Ambiente de Control	30
1.2.5.10.1	Ambiente de Control de la Evaluación C.I	30
1.2.5.10.1.2	Integridad y Valores Éticos	30
1.2.5.10.1.3	Compromiso por la Competencia	31
1.2.5.10.1.4	Consejo de Directores o Comité de Auditoría	31
1.2.5.10.1.5	Filosofía y Estilo de Operación de la Administración	31
1.2.5.10.1.6	Estructura Organizacional	32
1.2.5.10.1.7	Valorización de Autoridad y Responsabilidad	32
1.2.5.10.1.8	Políticas y Prácticas de Recursos Humanos	33
1.2.5.11	Evaluación del Riesgo	33
1.2.5.11.1	Precondición para la Evaluación del Riesgo	34
1.2.5.12	Actividades de Control	34
1.2.5.13	Información y Comunicación	35
1.2.5.14	Monitoreo	36
1.2.5.15	Informe Coso	37
1.2.5.16	Propósito del Modelo Coso	37

1.2.5.17	Criterios del Modelo Coso	38
1.2.5.17.1	Objetivos	38
1.2.5.17.2	Compromiso	39
1.2.5.17.3	Amplitud	39
1.2.5.17.4	Evaluación y Aprendizaje	40
1.2.5.18	Estructura del Control Interno propuesta por el Modelo Coso.	40
1.2.5.19	Efectividad y Eficiencia de las Operaciones	40
1.2.5.20	Confiabilidad de los Reportes Internos y Externos	41
1.2.5.21	Cumplimiento de Leyes, Disposiciones y Políticas Internas	41
1.2.5.22	Evaluación del Riesgo	41
1.2.5.23	Consideraciones	42
1.2.5.24	Aplicación en el Marco Integral del Control Interno	43
1.2.5.24.1	Objetivos	43
1.2.5.24.2	Componentes	44
1.2.5.25	Procedimientos de Evaluación al Control Interno	45
1.2.5.26	Responsabilidades del Control Interno	46

## Capítulo II

### 2. Diagnostico Institucional

<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
2.1	Breve Caracterización de la Empresa	48
2.1.1	Objetivos del Departamento de Rentas del Gobierno Municipal	49
2.1.2	Misión Institucional	49
2.1.3	Visión Institucional	50
2.2	Organigrama Estructural de la Institución	51
2.3	Caracterización de la Metodología	52
2.3.1	Tipo de Investigación	52
2.3.1.1	Descriptiva	52
2.3.2	Metodología	52
2.3.2.1	Métodos	52
2.3.2.1.1	Inductivo-Deductivo	52
2.3.2.1.2	Analítico Sintético	53
2.3.3	Técnicas	53
2.3.3.1	Entrevista	53
2.3.3.2	Encuesta	53
2.4	Operacionalización de las Variables	54
2.4.1	Población o Universo	54
2.4.1.1	Población Interna	55
2.4.1.2	Población Externa	55
2.5	Análisis e Interpretación de Resultados	56
2.5.1	Análisis de los Factores Internos	56
2.5.1.1	Análisis de la Entrevista dirigida a la Jefa de Rentas	57
2.5.1.2	Análisis de la Entrevista dirigida a la Analista Tributaria	61
2.5.1.3	Análisis de la Entrevista dirigida al Liquidador de Impuestos	65
2.5.2	Análisis de Factores Externos	69
2.5.2.1	Análisis de la Encuestas dirigidas a los Contribuyentes	69

2.6	Conclusiones	78
2.7	Recomendaciones	79
2.8	Comprobación de las Preguntas Directrices	79

## Capítulo III

### 3. Ejecución de la Propuesta

<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
3.1	Datos Informativos	81
3.2	Justificación de la Propuesta	81
3.3	Objetivos	83
3.4	Descripción de la Propuesta	83
3.5	Carta de Presentación	86
3.6	Carta Compromiso	87
3.7	Contrato de Prestación de Servicios	89
3.8	Marcas y Siglas	92
3.9	Programa de Evaluación al Control Interno	93
3.10	Matriz Foda	95
3.11	Matriz de Impacto Interno	96
3.12	Matriz de Impacto Externo	97
3.13	Flujograma del Departamento de Rentas.	98
3.14	Flujogramas de la Descripción de Trámites	99
3.15	Estructura Orgánica Funcional del Departamento de Rentas	107
3.16	Valores Institucionales	108
3.17	Políticas del Departamento de Rentas	109
3.18	Funciones Especificas del Departamento de Rentas	110
3.19	Cuestionario Preliminar de Control Interno	111
3.20	Matriz de Ponderación	112
3.21	Evaluación del Riesgo	114
3.22	Evaluación del Control Interno	115
3.23	Cuestionario Especifico al Departamento de Rentas	119
3.24	Matriz de Ponderación	120
3.25	Matriz de Evaluación del Riesgo	122
3.26	Evaluación de Control Interno	123
3.27	Cuestionario al Componente Trámites	127
3.28	Matriz de Ponderación	128

3.29	Evaluación del Riesgo	130
3.30	Índices de Gestión	135
3.31	Puntos de Control Interno	136
3.32	Hoja de Valoración de Riesgos	141
3.33	Informe de Evaluación al Control Interno	148
3.34	Conclusiones	155
3.35	Recomendaciones	156

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1.1	Categorías Fundamentales	4
1.2	Faces del Control Gerencial	9
1.3	Estructura del Control Interno	29
2.1	Nivel de Tramitación	70
2.2	Ayuda del Personal a los Contribuyentes	71
2.3	Realización de Trámites de manera adecuada	72
2.4	Proporción de la Información	73
2.5	Calificación del Público hacia los Empleados Municipales	74
2.6	Atención a la Prestación de Reclamos	75
2.7	Disponibilidad de Personal	76
2.8	Horarios de Atención.	77

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
2.1	Nivel de Tramitación	70
2.2	Ayuda del Personal a los Contribuyentes	71
2.3	Realización de Trámites de manera adecuada	72
2.4	Proporción de la Información	73
2.5	Calificación del Público hacia los Empleados Municipales	74
2.6	Atención a la Prestación de Reclamos	75
2.7	Disponibilidad de Personal	76
2.8	Horarios de Atención.	77

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
2.1	Organigrama Estructural de la Institución	51
2.2	Operacionalización de las Variables	54
2.3	Empleados del Departamento de Rentas	55
2.4	Contribuyentes	55

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Entrevista dirigida a los Empleados del Departamento de Rentas	157
2	Encuestas dirigidas a los Contribuyentes	159
3	Programa de Control Interno	162
4	Matriz de Impacto Interno y Externo	163
5	Flujogramas	164
6	Cuestionario de Control Interno	165
7	Matriz de Ponderación	166
8	Matriz de Evaluación del Riesgo	167
9	Matriz de Evaluación del Control Interno	168
10	Matriz de Aplicación de Índices	169
11	Puntos de Control Interno	170
12	Cuadro de Codificación del Objetivo	171
13	Hoja de Trabajo de Valoración de Riesgos	172

# INTRODUCCIÓN

Hoy en la actualidad las actividades económicas se han ido acelerando paulatinamente como una forma de ingreso o simplemente con el fin de obtener lucro, estas actividades son desarrolladas por empresas de mediano o gran tamaño, en toda transacción económica es necesario que se vaya ejecutando controles permanentes con el fin de verificar si se están desarrollando dentro del marco legal, es decir cumpliendo con leyes y estatutos estipulados en los reglamentos dichos controles se los puede desarrollar por medio de la aplicación del control interno.

La investigación propuesta es importante gracias a la disponibilidad de recursos económicos, materiales, tecnológicos y bibliográficos; de igual forma el acceso a toda la información pertinente para la evaluación al control interno dentro del Departamento de Rentas; además los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje son fundamentales para cumplir con los objetivos propuestos.

Es por eso que el Control Interno ha logrado ganar un puesto muy importante dentro de la economía de las grandes empresas, basando su éxito en la buena ejecución de las actividades.

Por este motivo el aplicar un Control Interno al Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, nos permitirá ayudar a determinar cuáles son las falencias que impiden el buen desarrollo de las actividades que son ejecutadas por el personal.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los métodos inductivo y deductivo los mismos que nos permitirán el análisis de los resultados obtenidos durante todo el proceso del Control Interno.

Las técnicas de investigación que utilizamos son: la entrevista aplicada a los empleados del departamento, y la encuesta aplicada a los contribuyentes del Gobierno Municipal.

Para una mejor comprensión el trabajo investigativo está dividido en tres capítulos:

En el Primer Capítulo: se establece la Fundamentación Teórica en la que se trata, la Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Auditoría, Clasificación Auditoría Externa e Interna, Evaluación de Control Interno, Principios de control interno, Elementos de Control Interno, Estructura del Control Interno modelo Coso, Factores del Control Interno, Evaluación del Riesgo, Procedimientos de Evaluación de Control Interno, Responsabilidades del Control Interno.

En el Segundo Capítulo: contiene una breve información de la constitución de la Institución, en el cual se detalla las actividades que realiza el Departamento de Rentas mediante una serie de entrevistas dirigidas a los Empleados del Departamento de Rentas, y encuestas dirigidas a los Contribuyentes del Departamento de Rentas, presentadas a través de tablas, gráficos y el respectivo análisis e interpretación de los resultados; de igual manera las conclusiones y recomendaciones.

El tercer capítulo: comprende la evaluación al control interno en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, por el período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009, mismo que contiene planificación estratégica y está estructurado de la siguiente manera: se elaboró la Carta Compromiso, Carta de Presentación, Contrato de Prestación de Servicios, Marcas y Siglas, Programa de Evaluación de Control Interno, Matriz Foda, Estructura Orgánica Funcional del Departamento de Rentas, Evaluación del Control Interno por Componentes de acuerdo al Informe Coso, Evaluación Global del Sistema de Control Interno por Componentes, Cuadro de Codificación de Categoría en la que se encuentra el objetivo, Hoja de Trabajo de Valoración de Riesgos, Informe de Evaluación al Control Interno en el Departamento de Rentas.

# **CAPÍTULO I**

## **1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Con el pasar del tiempo, el Control Interno ha ido ocupando un lugar importante dentro de las empresas; ya que una empresa no puede desarrollar eficiente y eficazmente sus actividades sin que se encuentre dirigida por una buena administración.

Del mismo modo la aplicación de distintos Controles Internos dentro de las empresas se ha incrementado notablemente en los últimos años por el hecho de que las actividades que se desarrollan en el entorno empresarial deben ser controlados constantemente con el fin de encontrar posibles falencias que se estén dando para luego dar soluciones inmediatas.

En el departamento de Rentas del Gobierno Municipal de la ciudad de Latacunga, las evaluaciones de Control Interno ya han sido efectuadas con anterioridad, sin embargo se hace indispensable que las tesis realicemos una evaluación al control interno actual, a través de la aplicación de un instrumento estratégico.

Se ha podido compilar información acerca de la evaluación al Control Interno, que se realizó en los años anteriores al periodo a analizar siendo sus resultados los siguientes: al efectuar el examen y evaluación de Control Interno, analizado no proporciona seguridad razonable, no funcionan tal como se lo ha proyectado y a su vez no contribuye al mejoramiento de la institución.

Los procedimientos no aseguran si los controles adoptados que accedan salvaguardan en forma adecuada los bienes del mismo, si estos se cumplen y son

efectivos, lo cual determina el incumplimiento de los aspectos impositivos, disposiciones y resoluciones de Consejo Administrativo.

### **1.1.1. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

#### **Categorías Fundamentales**

**Gráfico N° 1.1**



**Fuente:** [www.dspace.espol.edu](http://www.dspace.espol.edu)

**Elaborado por:** Viviana Tapia, Jessica Villavicencio

## **1.2. MARCO TEÓRICO**

### **1.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **1.2.1.1. Precursores de la Gestión Administrativa**

Para que la administración sea lo que es hoy día, hubo personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a) Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b) Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c) Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces

Adam Smith: enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado “El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica.

Frederick W. Taylor: se le considera padre de la administración científica; realizó varios experimentos aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano.

### **1.2.1.2. Definición**

La Gestión Administrativa es proceso sistemático en realizar cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas planeadas.

Según GOMEZ, Juan y BERMEJO, Félix: (2004-pág. 12). Expresa que la Gestión Administrativa “consiste en diseñar y mantener un entorno que conduzca al desempeño de individuos que están trabajando juntos hacia el logro de algunos objetivos preseleccionados”

Según <http://www.monografias.com>. Expresa que la Gestión Administrativa “es el Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

Según <http://www.Knoow.net/es> . Expresa que la Gestión Administrativa “es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.”

Para las tesis la Gestión Administrativa es un conjunto de procesos que se encarga de proporcionar al Gerente una ayuda para el buen manejo y funcionamiento de la entidad a través de las fases del proceso administrativo.

### **1.2.1.3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- ❖ Describir, analizar y evaluar las características de la gestión administrativa, a través de la planeación, organización, desarrollo, ejecución y control del desempeño lo que va a permitir que se administren recursos y se oferte calidad de enseñanza.

#### **Objetivos Específicos**

- ❖ Identificar los problemas, dificultades, aciertos y logros en síntesis detectar fortalezas y debilidades.
- ❖ Proponer correctivos y comprometerse en la revisión y ajustes para garantizar un proceso permanente de mejoramiento cualitativo.
- ❖ Formular lineamientos de acción, dirigidos al mejoramiento continuo de la Gestión Administrativa.

#### **1.2.1.4. Finalidad e Importancia**

El reto de la Gestión Administrativa moderna hoy en día consiste en la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, en sí la supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos en situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar acabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

#### **1.2.1.5. Control Gerencial.**

El proceso de control gerencial está directamente relacionado con la aplicación de las políticas, estrategias y sobre todo el logro de las metas establecidas. Este es un proceso repetitivo, regular, susceptible de ser sistematizado.

En la puesta en marcha de la gestión administrativa se debe tener en cuenta los principios económicos relacionados con las asignaciones de los recursos, como la psicología social relacionados con la conducta de las personas en las organizaciones.

Se pueden distinguir cuatro tipos de control de gestión Administrativa: preventivo, verificativo, ejecutivo y evaluativo.

#### **1.2.1.6. Control Preventivo.**

Trata de evitar que la entidad se desvíe del logro de sus objetivos. Este centra su atención en los acontecimientos previsibles y evitables Ej. Incendios, robos por parte del personal de la empresa. Las herramientas que típicamente se utilizan para este control incluyen: programas de organización y métodos, Políticas de selección del personal, Capacitación, Incentivos- promoción, Programas de

seguridad física de los recursos humanos y físicas de la empresa, Plan de seguridad y Contingencias del procesamiento de datos.

#### **1.2.1.7. Control Verificativo.**

**Este persigue las siguientes finalidades:**

- ❖ Verificar el cumplimiento de los procedimientos programados, facilitando la aplicación práctica de todas las normas. Incluye todos los procedimientos y técnicas utilizadas por la auditoría operativa.
- ❖ Inducir en razón a su sola existencia el cumplimiento de los procedimientos establecidos y las decisiones programadas.
- ❖ Verificar el registro de la manera correcta de las operaciones, velando porque se emita una información completa, efectiva y confiable.  
Servir de base para el mejoramiento de los sistemas y procedimientos de la entidad.

#### **1.2.1.8. Control de Gestión Ejecutiva.**

El objetivo de este subsistema, es producir toda la información que se servirá de base para la evaluación.

Esta etapa que normalmente requiere más cantidad de trabajo operativo. Su desarrollo se ha acelerado en los últimos años por el uso de computadores y microcomputadores en el procesamiento de la información.

#### **1.2.1.9. Control de Gestión Evaluativo**

La función principal de este subsistema es analizar periódicamente el desempeño de la institución y sus diferentes unidades.

Utiliza la información generada por el subsistema ejecutivo pero también los objetivos, políticas de la dirección y otros datos, como los correspondientes al sector económico en que opera la institución, las normas y leyes que rigen su accionar, el estado económico del país.

Este documento así como el seminario para el cual esta diseño se concentraran en el estudio del control ejecutivo y evaluativo. Se dará por sentado que la entidad ya ha realizado la planeación estratégica por lo tanto nos e entrara a discutir, aspectos como misión, objetivos y estrategias gerenciales, y que ha establecido los mecanismos y procedimientos básicos del control preventivo y verificativo.

### 1.2.1.10. Proceso de Control Gerencial.

**Gráfico N° 1.2**

**Fases del Control Gerencial**



**Fuente:** Libro de conceptos introductorios de Finanzas y Administración - Miguel Gomes.

**Elaborado por:** Miguel Gomes.

## **1.2.2. GESTIÓN FINANCIERA.**

### **1.2.2.1. Definición.**

Se denomina Gestión Financiera o Gestión de Movimiento de Fondos a todos los procesos que consiste en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico billetes y monedas o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas crédito la Gestión Financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

Según BERNARDO, Barona. (1990.Pág.13.) Expresa que la Gestión Financiera “es una sucesión en el tiempo de proyectos de inversión y financiación una empresa nace frente a una demanda insatisfecha, que no puede llevarse acabo si no se dispone de recursos financieros”

Según <http://www.monografias.com>. Expresa que la Gestión Financiera “es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”

Según <http://Rincondelvago.com> S.A, 2009 Expresa que la Gestión Financiera “está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendo, a fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras.”

Para las tesistas la Gestión Financiera es un analisis de los medios financieros que son indispensables para la actividad economica de la empresa.

#### **1.2.2.2. Objetivos**

- ❖ La determinación de las necesidades de recursos financieros planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa.
- ❖ La consecución de financiación según su forma más beneficiosa teniendo en cuenta los costos, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- ❖ La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- ❖ El análisis financiero incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- ❖ El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

#### **1.2.2.3. Funciones**

- ❖ La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa
- ❖ La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la Empresa.

- ❖ La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- ❖ El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la Empresa.
- ❖ El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

### **1.2.3. AUDITORÍA**

#### **1.2.3.1. Definición**

Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados

Según COOK, Winkl; (1999, Pág. 54) Expresa que La Auditoría “es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso”.

Según KILL, Walter; (1987, Pág. 22) Expresa que la Auditoría “es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a usuarios interesados”

Según ARENS, Alvin y LUBBECK, James; (1996, Pág.1) Expresa que la Auditoría “es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.”

Para las tesis la Auditoría es un conjunto de procesos que ayudan a verificar la situación real de la empresa, tanto como para dar razonabilidad a la empresa.

### **1.2.3.2. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- ❖ Examinar las operaciones contables y financieras y la aplicación de las correspondientes disposiciones legales, dictaminado sobre la razonabilidad de los resultados expuestos en los estados financieros, así como evaluar cualesquier otro elemento que, de conjunto, permite evaluar la eficiencia, económica y eficiencia en la utilización de los recursos.

#### **Objetivos Específicos**

- ❖ Fortalecer la disciplina Administrativa y Económico-Financiera de las entidades mediante la evaluación e información de los resultados a quien corresponda.
- ❖ Coadyuvar al mantenimiento de la honestidad en la Gestión Administrativa y a la preservación de la integridad de los trabajadores.

### **1.2.3.3. Finalidad e Importancia**

La Auditoría es muy importante puesto que garantiza el diseño de una estrategia adaptada a las condiciones de cada entidad tomando como base la

información recopilada en la etapa de exploración previa, este proceso organiza todo el trabajo de Auditoría, las personas implicadas, las tareas a realizar por cada uno de los ejecutantes, los recursos necesarios, los objetivos, programas a aplicar entre otros.

#### **1.2.3.4. Clasificación de la Auditoría**

- ❖ Auditoría Externa

- ❖ Auditoría Interna

#### **1.2.3.5. Auditoría Externa**

La Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizada por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objetivo de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

#### **1.2.3.6. Auditoría Interna.**

Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizada por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma

#### **1.2.3.7. Diferencias entre Auditoría Externa y Auditoría Interna**

- ❖ En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el Auditor y la Empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.

- ❖ En la Auditoría Interna el diagnóstico del Auditor, está destinado para la Empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la Empresa.
  
- ❖ La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de da Fe Pública.

## **1.2.4. AUDITORÍA INTERNA**

### **1.2.4.1. Definición**

La Auditoría Interna es una actividad de evaluación, independiente en una organización destinada a la revisión de operaciones contables, financieras y de otro tipo, con la finalidad de prestar servicios a la administración siendo un control administrativo que mide y evalúa la efectividad de otros controles. Además que la Auditoría Interna abarca actividades tales como: revisar y evaluar la validez, lo adecuado y la aplicación de los controles contables, financieros y de operación, el examen lo practica el equipo de Auditoría de la Entidad.

Según MEINGS, Walter; (1980; Pág. 144.) La Auditoría Interna “es una actividad de evaluación, independiente en una organización destinada a la revisión de las operaciones contables, financieras y de otro tipo, con la finalidad de prestar servicio a la administración.”

Según ESTUPIÑAN, Rodrigo; (2006; Pág. 82) La Auditoría interna “es una actividad independiente, objetiva de aseguramiento y consulta, su rol básico es promover aseguramiento objetivo a la junta sobre la efectividad de la gestión de riesgo”

Según PANY, Kurt y HITTINGTON, Ray; (2003; Pág. 592) La Auditoría interna “es una actividad de evaluación independiente establecida dentro de

una organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio para la organización.”

Para las tesis la Auditoría Interna es el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos sistematizados que nos ayudan a verificar, dar razonabilidad a la información y evitar posibles errores dentro de los sistemas manejados por la empresa.

#### **1.2.4.2. Objetivos**

- ❖ Metas y Objetivos de la Organización
- ❖ Confiabilidad de la información
- ❖ Salvaguarda el Patrimonio
- ❖ Promover calidad, eficiencia y eficacia
- ❖ Promover controles prácticos
- ❖ Seguimiento a Evaluaciones
- ❖ Apoyo a la Auditoría Externa
- ❖ Calificación del Personal

#### **1.2.4.3. Ámbito de Acción**

- ❖ Asesorar a las autoridades y funcionario del portafolio en el ámbito de su competencia.
- ❖ Evaluar el riesgo general

- ❖ Evaluar el Control Interno
- ❖ Aplicar procedimientos de Auditoría
- ❖ Emitir informes de Auditoría operacional, de gestión y exámenes especiales.
- ❖ Preparar memorándum de antecedentes con la presunción de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que ameriten.

#### **1.2.4.4. Auditoría Interna como Herramienta de Dirección.**

Para conseguir que los distintos niveles de la organización asuman plenamente la función de auditoría interna y participar en la mejora de los métodos de gestión, se hace necesario establecer un marco en el que el auditor interno y el área funcional que demanda sus servicios lleven a cabo un trabajo coordinado con objeto de evaluarle correctamente y detectar los riesgos que debe asumir el área funcional.

El papel que desempeña la Auditoría Interna comprende:

- ❖ Asumir que la implantación de un control y los objetivos que con él se persiguen deben ser asumidos por el conjunto de la administración
- ❖ La coordinación de la auditoría interna con los coordinadores de área no supone una pérdida de su estatuto profesional. Pretende ser un catalizador que persigue la implantación de sus sugerencias y recomendaciones convenciendo de su necesidad y no de su imposición.
- ❖ La responsabilidad de la consecución de los objetivos de gestión se comparte con las áreas que demandan su trabajo o análisis y es responsabilidad propia del auditor interno el establecer de una forma metodología a seguir y la implementación de la misma

- ❖ Considerando estos aspectos mencionados, a nivel de auditoría interna:
- ❖ Refuerza su función de control en el conjunto de la organización
- ❖ Se pretende la actuación del auditor interno dentro de la organización
- ❖ Facilita la implementación de las recomendaciones
- ❖ Requiere un menor apoyo de dirección al ser una función entendida y comprendida por los diferentes niveles de la organización
- ❖ A nivel de la dirección:
- ❖ Permite una utilización más eficiente de los recursos humanos localizados en el área de auditoría interna
- ❖ Facilita el conocimiento generalizado del control interno en el conjunto de la organización, de sus finalidades y sus objetivos básicos
- ❖ Fomenta un estilo de trabajo participativo a todos los niveles

#### **1.2.4.5. Responsabilidades del Auditor Interno**

##### **Se clasifican en:**

- ❖ Naturaleza.
- ❖ Objetivo y alcance.
- ❖ Responsabilidad y autoridad.
- ❖ Independencia.

#### **1.2.4.5.1. Naturaleza:**

La Auditoría Interna es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a:

- ❖ Si los controles establecidos por la organización son mantenidos adecuada y efectivamente.
- ❖ Si los registros e informes reflejan las operaciones actuales y los resultados adecuada y rápidamente en cada departamento u otra unidad, y si estos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la Auditoría es responsable.

#### **1.2.4.5.2. Objetivos y Alcance:**

El objetivo de la Auditoría Interna es asistir a los miembros de la organización, descargándoles de sus responsabilidades de forma efectiva. Con este fin les proporciona análisis, valoraciones, recomendaciones, consejos e información concerniente a las actividades revisadas. Incluye la promoción del control efectivo a un costo razonable.

El alcance comprende el examen y valoración de lo adecuado y efectivo de los sistemas de control interno de una organización, y de la calidad de la ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas. Incluye:

Revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa y de los juicios utilizados para identificar, medir, clasificar e informar sobre la misma. Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento con aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que pueden tener un

impacto significativo en las operaciones e informes, y determinar si la organización los cumple.

Revisar las medidas de salvaguarda de activos y cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos.

Valorar la economía y eficacia con que se emplean los recursos. Revisar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas, y que las operaciones y programas han sido llevados a cabo como estaba previsto.

#### **1.2.4.5.3. Responsabilidad y Autoridad:**

El propósito, autoridad y responsabilidad del departamento de Auditoría interna debe definirse en un documento formal por escrito, aprobado por la dirección y aceptado por el consejo, especificando el alcance no restringido de su trabajo y declarando que los auditores no tienen autoridad o responsabilidad sobre las actividades que auditan.

#### **1.2.4.5.4. Independencia:**

Para asegurar el grado efectivo de independencia necesario para el auditor interno, estará subordinado e informará de su trabajo al ejecutivo más alto del escalafón; solo por este camino puede asegurar un alcance adecuado de responsabilidad y de efectividad en el seguimiento de las recomendaciones.

#### **1.2.4.6. Elementos de trabajo del Auditor Interno**

Los elementos de la Auditoría Interna, excepto para asignaciones especiales, pueden clasificarse en:

- ❖ Cumplimiento.

- ❖ Verificación.

- ❖ Evaluación.

#### **1.2.4.6.1. Cumplimiento:**

Extensión con que son seguidas las políticas, reglas, buenas prácticas de negocios, principios contables generalmente aceptados, leyes, regulaciones del gobierno y hasta el sentido común.

#### **1.2.4.6.2. Verificación:**

La dirección debe recibir una seguridad permanente de la validez de los informes actuales superior a la que es posible obtener por el examen anual del auditor externo. Generalmente, la verificación incluirá registros, informes y cuentas.

#### **1.2.4.6.3. Evaluación:**

Es la responsabilidad más importante del auditor interno, debe revisar constantemente el sistema de control y estar seguro que es adecuado, y que se mantiene tal y como espera la dirección.

#### **1.2.4.7. Tareas a ejecutar en la Auditoría Interna**

##### **Generales:**

- ❖ Comprobar el cumplimiento de los sistemas de control interno en vigor y sus adecuaciones autorizadas, así como de aquellos que por las características propias de la entidad haya sido necesario establecer,

determinando su calidad, eficiencia y fiabilidad, así como la observancia de los principios generales en que se fundamentan.

- ❖ Verificar el cumplimiento de las normas de contabilidad y de las adecuaciones, que para la entidad, hayan sido establecidas, a partir del clasificador de cuenta en vigor.
- ❖ Comprobar la calidad y oportunidad del flujo informativo contable y financiero, y observar el cumplimiento de las funciones, autoridad y responsabilidad, en cada caso en que estén involucrados movimiento de recursos.
- ❖ Verificar la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información contable-financiera que rinde la entidad, realizando los análisis correspondientes de los indicadores económicos fundamentales.
- ❖ Comprobar el cumplimiento de la legislación económico-financiera vigente.
- ❖ Comprobar el cumplimiento de normas de todo tipo, resoluciones, circulares, instrucciones, etc. emitidas tanto internamente, como por los niveles superiores de la economía y el Estado.
- ❖ Verificar la calidad, eficiencia y confiabilidad de los sistemas de procesamiento electrónico de la información, con énfasis en el aseguramiento de la calidad de su control interno y validación.
- ❖ Analizar mediante la aplicación de las diferentes técnicas de Auditoría la gestión empresarial, con el objetivo de determinar su economía, eficiencia y eficacia.

## **1.2.5. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

### **1.2.5.1. Definición**

En la actualidad es definido como aquellas medidas y métodos adoptados en la organización para salvaguardar el efectivo y otros activos de la Empresa así como para verificar la exactitud aritmética del proceso de contabilización por lo cual los altos funcionarios delegan autoridad y asignan responsabilidades para diferentes funciones, incluye además, el programa para la preparación, verificación y distribución, a los diferentes niveles de supervisión de aquellos informes ordinarios para mantener el control.

Según BARONA, Bernardo: (1990; pág.1) el Control Interno es “Definido como un proceso, efectuado por el concejo de la administración, la dirección, y el resto de personal de la entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la relación de objetivos en categorías ”

Según ESTUPIÑAN, Rodrigo (2006; pág. 19) el Control Interno “es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa”

Según MEINGS, Walter: (1980; pág. 104) el Control Interno “consiste en todas las medidas empleadas por una empresa con la finalidad de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y de operación, apoyar y medir el cumplimiento de la empresa, juzgar la eficiencia de operación en todas las divisiones de la compañía”

Para las tesis el Control Interno es un proceso que tiene por finalidad evaluar las diferentes operaciones para dar seguridad razonable a la información y el cumplimiento de políticas, leyes y normas.

#### **1.2.5.2. Finalidad e Importancia**

La Evaluación de Control Interno es muy importante puesto que es un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable además constituye una ayuda indispensable para una eficiente administración, particularmente en Empresas de gran escala.

Ya que hoy en día se ha desarrollado hasta constituirse en una técnica de vital importancia para seguir logrando que la administración de las grandes, complejas organizaciones, funcionen en forma efectiva en vista que el Control Interno ha ido logrando la mayor significación en las Empresas.

#### **1.2.5.3. Alcance**

Los Controles Internos se extienden más allá de las funciones contables y financieras, su alcance abarca toda la Empresa e incluye actividades tan variadas como los: Programas de Entrenamiento de Personal, la Auditoría Interna, los Análisis Estadísticos, el Control de Calidad y la Programación de la Producción.

#### **1.2.5.4. Objetivos del Control Interno**

##### **Objetivo General**

- ❖ Proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promoviendo así la exactitud y confiabilidad de los informes contables y de operación.

## **Objetivos Específicos**

- ❖ Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección por la toma de decisiones.
- ❖ Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- ❖ Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

### **1.2.5.5. Principios del Control Interno**

- ❖ Principio de igualdad consiste en que el Sistema de Control Interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
- ❖ Principio de moralidad, todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- ❖ Principio de eficiencia vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y servicios se haga el mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- ❖ Principio de economía vigila que las asignaciones de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y metas de la organización.
- ❖ Principio de celeridad consiste en que uno de los principales aspectos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

- ❖ Principio de imparcialidad y publicidad consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
- ❖ Principio de valoración de costos ambientales en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducta de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

#### **1.2.5.6. Procedimientos Generalmente Aceptados para mantener un buen Control Interno.**

Estos son algunos de los ejemplos de procedimientos:

- ❖ Delimitar las responsabilidades.
- ❖ Segregar las funciones del carácter incompatible.
- ❖ Dividir el procedimiento de cada transacción.
- ❖ Seleccionar funcionarios hábiles y capaces.
- ❖ Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información.
- ❖ Hacer rotación de deberes.
- ❖ Fianzas (pólizas)
- ❖ Dar instrucciones por escrito.

- ❖ Utilizar cuentas de control.
- ❖ Crear procedimientos que aseguren la totalidad, la autorización y el mantenimiento de la información.
- ❖ Evaluar los sistemas computarizados.
- ❖ Usar documentos pre- numerados.
- ❖ Evitar el uso de dinero en efectivo.
- ❖ Usar de manera mínima las cuentas bancarias.
- ❖ Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- ❖ Mantener orden y aseo.
- ❖ Identificar los puntos clave de control en cada proceso.
- ❖ Usar graficas de control.
- ❖ Realizar inspecciones técnicas frecuentes.
- ❖ Actualizar medidas de adecuadamente la información.
- ❖ Conservar en buen estado los documentos.
- ❖ Usar indicadores.
- ❖ Practicar el autocontrol.
- ❖ Hacer que la gente sepa porque y para que se hacen las cosas.

- ❖ Definir objetivos y metas claras y alcanzables.
- ❖ Realizar tomas físicas periódicas de activos
- ❖ Seguridad.
- ❖ Registrar

#### **1.2.5.7. Elementos de Control Interno.**

- ❖ Definición de los objetivos y metas, tanto generales como específicas además de la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
- ❖ Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos.
- ❖ Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- ❖ Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- ❖ Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- ❖ Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- ❖ Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.

- ❖ Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus clientes sobre la gestión desarrollada.
- ❖ Establecimiento de sistemas modernos de información que facilite la evaluación y el control.
- ❖ Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- ❖ Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la organización.
- ❖ Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

#### 1.2.5.8. Estructura del Control Interno

**Gráfico N°1.3**

**Estructura del Control Interno**



**Fuente:** Libro Auditoría y Control Interno

**Elaborado por:** Gustavo Cepeda

Estructura del Control Interno propuesta por el modelo COSO identifica cinco componentes interrelacionados:

#### **1.2.5.9. Ambiente de Control.**

Este elemento que proporciona disciplina y estructura se determina en función de la integridad y competencia del personal y de la organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control.

Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de la administración, el estilo operativo, así como la manera en la que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla su personal.

Establece el tono de una organización, influenciado en la gente la conciencia o conocimiento sentido del control. Esta es la fundamentación para todos los otros componentes del control interno, suministrando disciplina y estructura.

El ambiente de control incluye factores de integridad, valores éticos y competencia del personal de la entidad.

#### **1.2.5.10. Factores del ambiente de control**

Un evaluador debe considerar cada factor de ambiente de control para determinar cuando existe un ambiente de control positivo.

##### **1.2.5.10.1. Ambiente de control**

###### **1.2.5.10.1.2 Integridad y valores éticos**

Existencia e implementación de valores de conducta y otras políticas mirando las prácticas de negocios aceptables, el conflicto de interés o los estándares esperados de comportamiento ético y moral.

Relaciones con los empleados, proveedores, clientes, inversionistas, acreedores, aseguradores, competidores y auditores.

#### **1.2.5.10.1.3 Compromiso por la competencia**

Descripciones formales u otras maneras de definir tareas que comprometan trabajos particulares, análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente los trabajos.

#### **1.2.5.10.1.4. Consejo de directores o comité de Auditoría**

Independencia frente a la administración, que tanta es necesaria, lo mismo que si se suscitan dudas, difíciles y probadas.

Frecuencia y oportunidad de las reuniones y que sean apoyadas por el directorio financiero y los ejecutivos de contabilidad, los auditores internos y los auditores externos.

Suficiencia y oportunidad mediante la cual se proporciona información al consejo o comité de miembros, para permitir monitoreo de los objetivos y estrategias de la administración, la posición financiera y los resultados de la operación de la entidad y los términos de los acuerdos significativos.

Suficiencia y oportunidad mediante el consejo o comité de auditoría recibe información sensitiva, investigaciones y actos impropios.

#### **1.2.5.10.1.5. Filosofía y estilo de operación de la administración.**

Naturaleza de los riesgos de negocios aceptados, por ejemplo, cuando la administración a menudo entra en convenios particulares de alto riesgo, o es extremadamente conservadora en la aceptación de riesgos.

Frecuencia de interacción hacia la administración principal y administración operativa, particularmente cuando opera desde localizaciones geográficamente apartadas.

Actitudes y acciones hacia la información financiera, incluyendo disputas sobre aplicaciones de acuerdos contables por ejemplo selección de políticas contables conservadoras versus liberales, cuando los principios contables han sido erróneamente aplicados, no se revela información financiera importante, se manipula o falsifican registros.

#### **1.2.5.10.1.6. Estructura organizacional.**

Conveniencia de la estructura organizacional de la empresa y su habilidad para proporcionar el flujo de la información necesaria para administrar sus actividades.

Claridad en la definición de las responsabilidades clave de los administradores y su entendimiento de esa responsabilidad.

Claridad en el conocimiento y experiencia de los administradores clave, a la luz de sus responsabilidades.

#### **1.2.5.10.1.7. Valoración de autoridad y responsabilidad.**

Asignación de responsabilidad y delegación de autoridad para cumplir con las metas y con los objetivos organizacionales, las funciones de operación y los requerimientos reguladores, incluyendo responsabilidad por los sistemas de información y autorizaciones para cambios.

Conveniencia de estándares y procedimientos relacionados con el control incluyendo descripciones de trabajo de los empleados.

Numero apropiado de gente, particularmente con respecto al procesamiento de datos y a las funciones de contabilidad, con los niveles de habilidades requeridos relativos al tamaño de la entidad, a la naturaleza y complejidad de las actividades.

#### **1.2.5.10.1.8. Políticas y prácticas de recursos humanos.**

Forma de aplicación de políticas y procedimientos para vinculación, entrenamiento, promoción, compensación de empleados.

Conveniencia de las acciones remediales desarrolladas en respuesta a desviaciones políticas y los procedimientos aprobados.

Si el chequeo de la experiencia de los candidatos a empleo es adecuado, particularmente en relación con las acciones o actividades principales consideradas como inaceptables por la entidad.

Si son adecuados los criterios de retención y promoción de empleados y técnicas de recolección de información.

#### **1.2.5.11. Evaluación del Riesgo**

Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos, la administración debe cuantificarse en magnitud, proyectar su probabilidad y posibles consecuencias.

En la dinámica actual de los negocios, se debe prestar atención principalmente a:

- ❖ Los avances tecnológicos
- ❖ Los cambios de ambientes operativos
- ❖ Las nuevas líneas de negocios
- ❖ La restauración corporativa

- ❖ La expansión o adquisiciones extranjeras

- ❖ El personal nuevo

- ❖ El rápido crecimiento

El enfoque no se determina en el uso de una metodología particular de evaluación de riesgos, sino en la realización de la evaluación de riesgos como una parte natural del proceso de planeación.

Cada entidad afronta una variedad de riesgos de origen interno y externo que deben ser valorados.

#### **1.2.5.11.1. La precondition para la evaluación del riesgo**

Es el establecimiento de objetivos, articulados a diferentes niveles e internamente consistentes. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de riesgos relevantes a la ejecución de los objetivos, formando una base para determinar cómo deben ser manejados.

#### **1.2.5.12. Actividades de Control.**

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración.

Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Ello contribuye en rango de actividades tan diversas

como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones.

Las actividades de control ocurren a lo largo de la organización en todos los niveles y todas las funciones incluyendo los procesos de aprobación, autorización, conciliaciones.

Las actividades de control se clasifican en:

- ❖ Controles preventivos
- ❖ Controles detectivos.
- ❖ Controles correctivos.
- ❖ Controles manuales o de usuario.
- ❖ Controles de cómputo o de tecnología de información.
- ❖ Controles administrativos.

Las actividades de control deben ser apropiadas para minimizar los riesgos, el personal realiza cada día una gran variedad de actividades específicas para asegurarse de que la organización se adhiera a los planes de acción y al seguimiento de la consecución de objetivos.

#### **1.2.5.13. Información y Comunicaciones**

La información pertinente debe ser identificada, capturada, comunicada en forma y estructura de tiempos que faciliten cumplir con sus responsabilidades.

Los sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios.

Todo el personal debe recibir un claro, mensaje de la alta dirección en el sentido de que las responsabilidades de control deben ser tomadas muy seriamente.

Ellos deben entender claramente el significativo comunicativo de la inmediatez de la información. También es necesario tener una comunicación útil con el exterior como clientes, proveedores, entidades gubernamentales y accionistas. Se debe generar información relevante y comunicarla oportunamente, de tal manera que permita a las personas entender y cumplir con su responsabilidad.

#### **1.2.5.14. Monitoreo**

Los Controles Internos deben ser monitoreados constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios ante las situaciones que les dieron origen.

El alcance y frecuencia del monitoreo depende de los riesgos que se pretenden descubrir.

La actividad de monitoreo constante pueden ser implantadas en los propios procesos del negocio o a través de evaluaciones separadas de la operación, es decir, mediante auditoría interna o externa.

Los controles internos se deben implementar en los procesos del negocio, sin inhibir el desarrollo del proceso operativo.

Los controles que hacen que la ejecución sea lenta, son evitados, lo cual puede ser más dañino que no tener controles, debido al falso sentido de seguridad.

Los controles son efectivos cuando en los procedimientos no se les recuerda constantemente de su existencia.

Un sistema de control interno necesita ser supervisado e implementar un sistema de evaluación de la calidad del desempeño del sistema simultaneo a su actuación.

#### **1.2.5.15. Informe Coso.**

El informe Coso definido como Control Interno es un proceso, efectuado por el concejo de directores, la administración, u otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de objetivos en las siguientes categorías.

- ❖ Efectividad y eficacia de las operaciones.
- ❖ Confiabilidad de la información financiera.
- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El informe Coso establece que los objetivos de las operaciones están relacionados con la efectividad y la eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra las pérdidas.

#### **1.2.5.16. Propósito del modelo Coso**

El modelo busca proporcionar un entendimiento de control y de dar respuesta a las tendencias que se observan en los desarrollos siguientes:

- ❖ En el impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizacionales que han propiciado un mayor énfasis sobre el control a través de medios informales, como la revisión empresarial compartida, comunión de valores y una comunicación más abierta.
- ❖ En la creciente demanda de informar públicamente acerca de la efectividad del control, respecto de ciertos objetivos.

- ❖ En el énfasis de las autoridades para establecer controles como una forma de proteger los intereses de los accionistas.

El modelo pretende proporcionar bases consistentes para dichos requerimientos reguladores, de tal manera que permitan a las autoridades cumplir sus objetivos, sin que con ello se establezcan requerimientos excesivos que pudieran atentar contra la eficiencia de la gestión.

El modelo es desarrollar orientaciones o guías generales para el diseño, evaluación y reportes sobre los sistemas de control dentro de las organizaciones, incluyendo asuntos gubernamentales en el sector público y privado.

#### **1.2.5.17. Criterios del modelo Coso**

En la estructura del modelo, los criterios son elementos básicos para entender en su caso aplicar el sistema de control que se comenta se requieren adecuados análisis y comparaciones.

El modelo Coso prevé 20 criterios agrupados en cuanto al:

- ❖ Objetivo
- ❖ Amplitud
- ❖ Compromiso
- ❖ Evaluación y aprendizaje

##### **1.2.5.17.1. Objetivos:**

- ❖ Los objetivos deben ser comunicados e identificar los riesgos internos y externos que afecten el logro de objetivos.

- ❖ Las políticas para apoyar el logro de los objetivos debe ser comunicadas y practicadas para que el personal identifique el alcance de su libertad de actuación.
- ❖ Se deben establecer planes y objetivos para guiar los esfuerzos bajo metas, parámetros e indicadores de mediciones de desempeño.

#### **1.2.5.17.2. Compromiso**

Se deben establecer, comunicar a los valores éticos de la organización las políticas, prácticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con el logro de sus objetivos.

La autoridad y responsabilidad deben ser claramente definidas y consistentes con los objetivos de la organización, y con el logro de sus objetivos.

Se debe fomentar una atmósfera de confianza para apoyar el flujo de la información.

#### **1.2.5.17.3 Amplitud**

El personal debe tener los conocimientos, habilidades y herramientas necesarios para el logro de los objetivos. El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización.

Se debe identificar, comunicar información suficiente, relevante para el logro de los objetivos. Las decisiones y acciones de las diferentes partes de una organización deben ser coordinadas.

Las actividades de control deben ser diseñadas como una parte integral de la organización.

#### **1.2.5.17.4. Evaluación y aprendizaje.**

Se debe monitorear el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la reevaluación de los objetivos.

El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores.

Las premisas consideradas para el logro de los objetivos deben ser revisadas periódicamente.

Los sistemas de información deben ser evaluados nuevamente en la medida en que cambien los objetivos y se precisen deficiencias en la información.

#### **1.2.5.18. Estructura del Control Interno propuesta por el modelo Coso.**

El Control Interno comprende los elementos de una organización que tomados en conjunto apoyan al personal en el logro de sus objetivos organizacionales, los cuales se ubican en las categorías generales siguientes:

#### **1.2.5.19. Efectividad y eficiencia de las operaciones**

Incluye objetivos relacionados con metas de la organización de:

- ❖ Los servicios al cliente.
- ❖ La salvaguarda y uso eficiente de los recursos.
- ❖ Del cumplimiento de obligaciones sociales.
- ❖ De la protección de recursos contra pérdida o uso indebido.

#### **1.2.5.20. Confiabilidad de los reportes internos y externos**

- ❖ Proporciona seguridad razonable a la administración y al concejo de directores de la Institución.
- ❖ Salvaguarda de activos contra la adquisición, el uso o la disposición no autorizada.
- ❖ Salvaguarda de información confidencial.

#### **1.2.5.21. Cumplimiento de leyes, disposiciones y políticas internas**

En esta definición del control se entiende que el mismo conlleva la responsabilidad de identificar y reducir los riesgos, con mayor énfasis en aquellos que pudieran afectar la viabilidad y éxito de la organización, tales como:

- ❖ Deficiente capacidad para identificar y explotar oportunidades.
- ❖ Deficiente capacidad para responder a riesgos inesperados.
- ❖ Ausencia de información definitiva e indicadores confiables para toma de decisiones.

La estructura del modelo requiere de creatividad para su interpretación, aplicación y es aceptable a cualquier organización.

#### **1.2.5.22. Evaluación de riesgos**

Los riesgos afectan a la posibilidad de la organización de competir para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios.

Los riesgos de modelos determinados por la alta dirección incluyen aspectos como:

- ❖ Clima de ética y precisión a la dirección para el logro de los objetivos
- ❖ Competencia, amplitud e integridad del personal
- ❖ Tamaño de al activo, liquidez o volumen de transacciones
- ❖ Condiciones económicas del país
- ❖ Complejidad y volatilidad de las transacciones
- ❖ Impacto en las transacciones gubernamentales
- ❖ Proceso y sistemas de información automatizados
- ❖ Dispersión geográfica de las operaciones
- ❖ Cambios organizacionales, operacionales, tecnológicos y económicos

Los riesgos identificados por la alta dirección están directamente relacionados con los procesos críticos en los que se involucran diversas áreas de la organización. Las funciones de la auditoría interna es identificar los riesgos y asignar prioridades de revisión a las actividades con probabilidad de riesgo mayor.

#### **1.2.5.23. Consideraciones**

Los aspectos a considerar en el establecimiento de prioridades en la planeación de auditoría en la identificación de riesgos, son los siguientes:

- ❖ Fecha y resultado de la última auditoría
- ❖ Exposición financiera en termino de riesgos
- ❖ Riesgos y pérdidas potenciales
- ❖ Requerimientos de la gerencia
- ❖ Cambios importantes en operaciones, programas, sistemas y controles
- ❖ Oportunidades para lograr beneficios operativos
- ❖ Cambios en el equipo y capacidad en el departamento de auditoría

Para la aplicación de este modelo es necesario incursionar de manera detallada en los criterios seguidos en la ponderación de la importancia de las diversas operaciones de la institución y en la eficiencia de los controles operativos; para la consecución de este propósito es necesario guiarse por los elementos del control interno, para estos efectos se pueden adoptar los propuestos en el marco de control interno del modelo Coso.

#### **1.2.5.24. Aplicación en el Marco Integral del Control Interno**

El modelo de Evaluación de riesgos está basado en el marco de Control Interno de Coso que considera cinco objetivos del control interno y cinco componentes.

##### **1.2.5.24.1. Objetivos**

- ❖ Eficiencia en el costo
- ❖ Eficiencia en las operaciones

- ❖ Confiabilidad de la información
- ❖ Cumplimiento con la normatividad
- ❖ Salvaguarda de activos

#### **1.2.5.24.2. Componentes**

- ❖ Ambiente de control
- ❖ Evaluación del control
- ❖ Actividades del control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Monitoreo o supervisión

Utilizando el modelo de evaluación de los riesgos a nivel de sub-funciones, es necesario determinar lo siguiente:

- ❖ La importancia de cada sub-función de la organización, frente a los cinco objetivos del control.
- ❖ Se asignan un valor matemático de 1 al menos importante y de 4 al más crítico.
- ❖ Se estima la eficiencia de los controles internos dentro de cada uno de los cinco componentes.

Los valores asignados se ponderan por cada uno de los componentes y representan el riesgo residual posterior a la operación de los controles. En este sentido un valor menor refleja más confianza en el funcionamiento efectivo del control.

En la estructura del modelo Coso se definen los componentes que estructuran el marco integrado de control, en ellos se involucran al personal en todos los niveles jerárquicos de la organización y a todas las actividades del negocio, desde las políticas, metas de la alta dirección, hasta los sistemas, procedimientos y actividades a establecer para evaluar los controles que apoyan el logro de los objetivos que les han sido encomendados.

#### **1.2.5.25. Procedimientos de Evaluación del Control Interno.**

- ❖ Delimitar las responsabilidades.
- ❖ Segregar funciones de carácter incompatible.
- ❖ Dividir el procedimiento de cada transacción.
- ❖ Seleccionar funcionarios hábiles y capaces.
- ❖ Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información.
- ❖ Hacer rotación de deberes.
- ❖ Dar instrucciones por escrito.
- ❖ Utilizar cuentas de control.

- ❖ Crear procedimientos que aseguren la exactitud la totalidad, la autorización y mantenimiento de la información.
- ❖ Evaluar los sistemas computarizados.
- ❖ Usar documentos pre numerado.
- ❖ Evitar el uso de dinero en efectivo.
- ❖ Usar de manera mínima las cuentas bancarias.
- ❖ Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- ❖ Identificar los puntos clave de control en cada uno de los procesos.

#### **1.2.5.26. Responsabilidades del Control Interno.**

- ❖ El control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización.

Además, el Sistema de Control Interno difiere entre organizaciones.

- ❖ La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización.
- ❖ Desde el punto de vista del cumplimiento del objetivo social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es parte indispensable e indelegable de la responsabilidad gerencial, ya que esta no

termina con la formulación de objetivos y metas, sino con la verificación de que estos se han cumplido.

- ❖ El Sistema de Control Interno debe ser un conjunto armónico, conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para realimentar su ciclo de operaciones.
  
- ❖ Esta característica es fundamental, pues es la que permite que todos los estamentos de la organización participen activamente en el ejercicio del control: la gerencia a través de la orientación general y la evaluación global de resultados; Las áreas ejecutivas a través del establecimiento de normas y procedimientos para desarrollar sus actividades, y las dependencias de apoyo, mediante el uso adecuado de procesos administrativos tales como la planeación, el control de gestión y la evaluación del desempeño del recurso humano de la organización.

## CAPÍTULO II

### 2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

#### 2.1. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA



Lo que hoy es la Municipalidad antiguamente y hasta 1806 funcionó la casa del corregimiento, la cual fue servicial para oficinas fiscales con vista a la plaza de San Francisco.

El Palacio Municipal fue concluido en 1936 en la presidencia del consejo del Señor Don Cesar Moya Sánchez, en la ciudad de Latacunga en las calles Sánchez de Orellana y Ramírez Fita, donde se estableció desde su antigua fundación y principal residencia de la Municipalidad.

El Municipio tiene una tradición de servicio al pueblo, a lo largo de su vida se ha construido importantes obras y servicios, que son un puntal para proyectar una nueva imagen al servicio de Latacunga.

## **2.1.1. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL.**

### **Objetivo General**

- ❖ Generar ingresos tributarios (impuestos, tasas y contribuciones de mejoras) basándose en la correcta aplicación de leyes, reglamentos, ordenanzas e instructivos, guardando proporción con la capacidad de pago de los contribuyentes, mediante procedimientos transparentes de determinación, control y reclamos, brindando una atención ágil y oportuna a los contribuyentes.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Ejercer la facultad reglamentaria y resolutive mediante unidades de normativas tributarias y de resoluciones.
- ❖ Administrar las obligaciones tributarias provenientes de las actividades económicas, tasa e ingresos no tributarios y transferencias de dominio, cuyos impuestos están determinados por la utilidad, alcabala, registro y contribución especial de mejoras.
- ❖ Llevar el control de los impuestos municipales de acuerdo con la Ley de Régimen Municipal y las ordenanzas correspondientes.

## **2.1.2. MISIÓN INSTITUCIONAL**

Planificar, implementar y sustentar las acciones de desarrollo del Municipio. Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales, dentro de un marco de

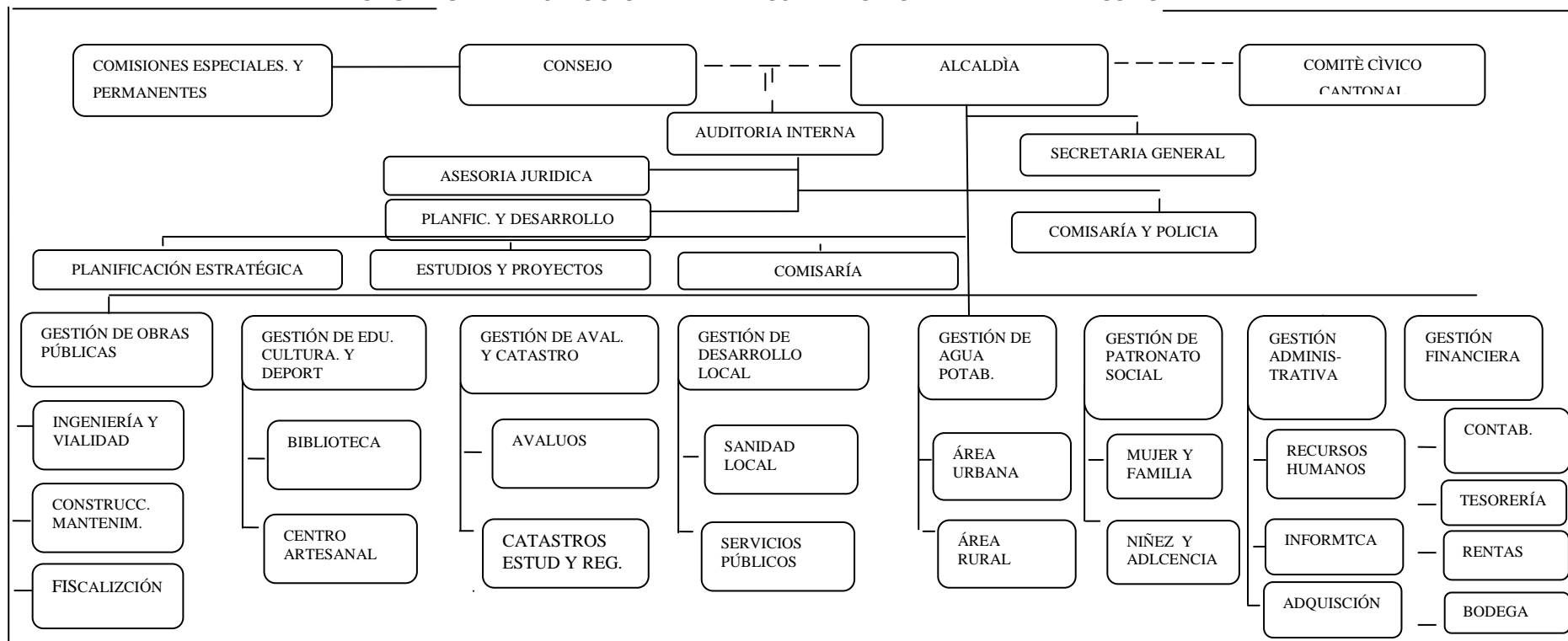
transferencia y ética institucional y el uso óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados.

### **2.1.3. VISIÓN INSTITUCIONAL**

El Municipio se constituirá en un ejemplo del desarrollo y contará con una organización interna altamente eficiente, que proporcione productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad, capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, identidad cultural y de género, descentralizado y optimizando los recursos.

## 2.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA INSTITUCIÓN.

**Cuadro N° 2.1**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LATACUNGA**



**Fuente:** Encuesta a los empleados del Departamento de Rentas.

**Elaborado por:** Las Tesistas.

## **2.3. CARACTERIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA**

### **2.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

#### **2.3.1.1. Descriptiva**

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

La investigación a realizarse es de tipo descriptivo; ya que existe en la empresa la necesidad de identificar los principales problemas en el manejo del control interno en el departamento de Rentas del Gobierno Municipal, así mismo, permitirá describir y delimitar los problemas de la investigación, su interrelación y ayudara a describir, comprobar la relación que existe entre las variables de la investigación.

La inducción, es una manera de empezar de los hechos particulares a fin de llegar a hechos generales en base a los sucesos observados; por lo tanto se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los sucesos.

### **2.3.2. MÉTODOLÓGÍA.**

#### **2.3.2.1. MÉTODOS.**

##### **2.3.2.1.1. Inductivo- Deductivo**

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

Este método será utilizado en el desarrollo de la presente investigación para identificar la necesidad de mejorar la Evaluación del control interno, se espera encontrar la información necesaria para analizar los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de investigación, para determinar los procesos que se requieren para cumplir con el objetivo, así como también para la realización de las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

#### **2.3.2.1.2. Analítico – Sintético**

Este método analítico es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes. Y el sintético implica la síntesis es, la unión de elementos para formar un todo.

Este método se utilizará durante el proceso de análisis e interpretación de los resultados, una vez realizadas las entrevistas y encuestas correspondientes.

### **2.3.3. TÉCNICAS**

#### **2.3.3.1 Entrevista.**

Es un encuentro verbal, de carácter interactivo, entre dos personas, y cuyo objetivo es el acceso a las perspectivas de un experto, entorno a algún tema seleccionado por el entrevistador. Se lo aplicará a los empleados del departamento de Rentas Municipales.

#### **2.3.3.2. Encuesta.**

Es un método que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa, las encuestas serán aplicadas al personal responsable de la ejecución del control interno.

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Cuadro N° 2.2**  
**Operacionalización de las Variables**

<b>PREGUNTAS CIENTÍFICAS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
¿Cuáles son los fundamentos teóricos y conceptuales en los que se enmarca la Evaluación de C.I?	Políticas Reglamentos	Fortalezas Debilidades	Integridad. Control.	Referencias Bibliográficas
¿Cuáles son los principales problemas por los que atraviesa el Departamento de Rentas?	Falta de conocimiento de normas y políticas.	Departamento de Rentas del Municipio de Latacunga.	Beneficio. Proyectos.	Entrevista Encuesta
¿Cuáles son los resultados generales a los que llegaremos al aplicar la evaluación al C.I?	Evaluación al sistema de control interno.	Evaluar los resultados del desempeño  Capacitación al personal.	Desempeño Control	Observación Papeles de Trabajo.

**Fuente:** Gobierno Municipal de cantón Latacunga

**Elaborado por:** Viviana Tapia, Jessica Villavicencio

### 2.4.1 POBLACIÓN O UNIVERSO

Dados los objetivos y características de la presente investigación se trabajará con la población o universo que se describirá a continuación.

#### 2.4.1.1. Población Interna:

**Cuadro N° 2.3**  
**Empleados del departamento de rentas**

DESCRIPCIÓN	UNIDAD
Jefe de Rentas	1
Analista Tributaria	1
Liquidadores de impuestos	3
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: Gobierno Municipal de cantón Latacunga

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio

#### 2.4.1.2. Población Externa:

La muestra se tomará en cuenta por su gran dimensión un solo mes anual.

**Cuadro N° 2.4**  
**Contribuyentes.**

Contribuyentes	Número
Contribuyentes Promedio	Contrib. por día*días laborables.
Contribuyentes Promedio	60*20 días laborables mensuales.
Contribuyentes promedio mensual	1200 personas.
<b>Total Contribuyentes Externos</b>	<b>1200 Personas.</b>

Fuente: Gobierno Municipal de cantón Latacunga

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio

Fórmula para la obtención de la Muestra:

$$n = \frac{PQN}{(N-1)\frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

## **SIMBOLOGÍA:**

**n** = Tamaño de la muestra

**PQ** = Constante de la varianza población (0.25)

**N** = Tamaño de la población

**E** = Error máximo admisible (10% = 0.1.)

**K** = Coeficiente de corrección del error (2)

Si establecemos un error máximo admisible de 5%, entonces el tamaño de la muestra es el siguiente:

## **MUESTRA**

$$n = \frac{(0.25)(1200)}{(1200 - 1) \frac{(0,05)^2}{(2)^2} + (0.25)}$$

$$n = \frac{301,25}{7,775}$$

$$n = 38.74$$

$$n = 39 \text{ encuestas.}$$

## **2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **2.5.1. ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERNOS**

Para valorar la organización administrativa del departamento de rentas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, se elaboro y aplico una entrevista a empleados del departamento en mención. Para lo cual se realizaron representaciones graficas y análisis de las mismas.

Hemos determinado realizar la siguiente pregunta adicional a las mencionadas en la entrevista realizada a los empleados de este departamento, pero cabe recalcar que la misma no causara repercusión en los resultados.

### **2.5.1.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DE RENTAS MUNICIPAL.**

#### **1. ¿Sabe de quién recibe órdenes para ejecutar sus tareas, funciones y/o actividades?**

SI. Las órdenes que recibo son dadas por parte del jefe del departamento Financiero.

#### **INTERPRETACIÓN**

La jefe de Rentas sabe con claridad a quien tienen que obedecer y rendir cuentas de las actividades que se realizan, ya que obedece a una sola persona que posee mayor jerarquía dentro de la empresa y este es el jefe financiero.

#### **2. ¿Sabe a quién acudir si tiene una queja o inconformidad?**

Si. Ocurriese alguna anomalía se le comunica única y exclusivamente al Jefe Financiero el Economista. Fernando Andrade.

#### **INTERPRETACIÓN**

Al presentarse quejas o inconformidades el Jefe de Rentas si posee el conocimiento de a quién debe acudir para reportarlo, como menciona en la entrevista dada, ella solo puede acercarse al Eco: Fernando Andrade Jefe financiero.

**3. ¿Para el logro de objetivos y la realización de actividades, existe coordinación laboral entre su jefe y usted?**

Si, el economista por lo particular notifica las actividades que se deben realizar a lo largo de la semana o cambios a realizarse en el departamento.

**INTERPRETACIÓN**

La persona a cargo del departamento de rentas asegura que cualquier cambio o actividad que se planea realizar es previamente notificada o puesta en consideración al mismo.

**4. ¿Se considera su opinión y sugerencias para la toma de decisiones y el establecimiento de los objetivos de la dirección?**

En cuanto se refiere a los objetivos no, puesto que los objetivos están previamente establecidos por las autoridades de mayor rango jerárquico por lo tanto se acata lo dispuesto, y en lo referente a las decisiones siempre se realizan charlas con las autoridades para ponernos de acuerdo.

**INTERPRETACIÓN:**

La Jefe del departamento menciona que se limita a obedecer órdenes en lo referente a los objetivos, ya que estos los deciden personas con mayor jerarquía dentro de la institución y para ello no se toma en cuenta su opinión únicamente ponen en marcha las actividades para así poder cumplir con los objetivos que les son impuestos, en lo que tiene que ver con las decisiones comenta que son tomadas en conjunto y si se escuchan las diferentes opiniones que se puedan tener acerca del tema.

**5. ¿Existe algún tipo de presión en la realización de sus actividades. Por qué?**

Si existe porque toda solicitud requerida por parte del contribuyente pide resolución inmediata lo cual es imposible ya que el tiempo es limitado y la cantidad de solicitudes son diversas y por lo mismo existen quejas al jefe financiero el mismo que se encarga de presionar al departamento que atendamos con mayor rapidez a los contribuyentes.

**INTERPRETACIÓN**

La Jefa del departamento se siente presionada por parte de los contribuyentes que exigen ser atendidos con la mayor eficiencia y eficacia por parte de los empleados del departamento y por otra la presiona el Jefe Financiero ya que ordena se den solución oportuna a los requerimientos de todos y cada uno de los contribuyentes con la mayor rapidez posible.

**6. ¿Están especificadas con el suficiente detalle las funciones y responsabilidades que desempeña?**

En si las funciones a desempeñar se encuentran en su totalidad sumamente detalladas puesto que de ello depende la realización de la actividad a desarrollarse y la fluidez que esta tenga.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo con lo que ha manifestado la Jefa del departamento en la entrevista previamente realizada ha sido que sí están totalmente especificadas o se detallan con la mayor exactitud posible las funciones que se deben cumplir lo cual beneficia a contribuyentes y en si a todo el departamento en general ya que si se conocen las actividades a desarrollar mejorara notablemente el desarrollo de sus obligaciones.

### **7. ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?**

Si ya que me encuentro ubicada en un área que va de acuerdo a mi perfil profesional lo que me permite desempeñar de mejor manera mi labor.

### **INTERPRETACIÓN**

La entrevistada respondió sentirse a gusto en su lugar de trabajo porque en el mismo se está capacitando cada día más para poder desempeñar con mayor facilidad sus actividades, y una persona feliz que crea buen ambiente de trabajo elabora con satisfacción su labor

### **8. ¿Recibe capacitación para el desempeño de sus funciones?**

A veces ya que cuando se pasa a ocupar un cargo siempre es con previo conocimiento el cual es necesario por lo tanto no nos proporcionan capacitaciones continuas, y con el transcurso del tiempo se va conociendo con exactitud cuáles son las funciones diarias que se deben desarrollar.

### **INTERPRETACIÓN**

La respuesta ante esta pregunta fue que no se les capacita constantemente a los miembros de la institución, por lo particular las personas que ingresan a ser nuevos empleados deben conocer el trabajo o adaptarse realizando las actividades por mera iniciativa, y cuando los empleados son antiguos se les capacita pero no de manera continua.

### **9. ¿Conoce actualmente como está formada la estructura orgánica funcional en el municipio?**

Si. Consideró que por lógica se debe conocer la estructura orgánica de la institución en la cual se presta el servicio por que el saber cómo está formada

cuales son nuestros subalternos a quien debemos acudir o a cual se le deben dar a conocer alguna inquietud es lo primordial ya que si no se posee conocimiento se podrían suscitar conflictos.

## **INTERPRETACIÓN**

La persona encuestada menciona que es primordial tener conocimiento de la estructura orgánica porque de esta manera nos permite conocer como está formada la institución, nos ayuda como empleados a saber de quienes debemos acatar órdenes y de quienes no, evitando de esta manera cualquier tipo de rose laboral, el mismo es favorable ya que esta consiente de cuáles son cada unos de los diferentes niveles jerárquico de la misma y por lo tanto sabe cuál es el rol que desempeña cada uno de los diferentes departamentos.

### **2.5.1.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ANALISTA TRIBUTARIA MUNICIPAL.**

#### **1. ¿Sabe de quién recibe órdenes para ejecutar sus tareas, funciones y/o actividades?**

Las órdenes que recibo son directamente de la Sra. Piedad Espinel Jefe de Rentas o de la máxima autoridad el Arquitecto: Rodrigo Espín.

## **INTERPRETACIÓN**

La analista tributaria Mariana Vaca sabe con exactitud quien es su jefe inmediato es decir la Jefa de Rentas de quien exclusivamente recibe órdenes para su labor y a su vez también puede ordenarle la máxima autoridad Municipal que es el Sr. Alcalde, esto beneficia mucho a la institución ya que si conocemos con exactitud de quien recibimos ordenes para el empleado es más fácil acatar las mismas.

## **2. ¿Sabe a quién acudir si tiene una queja o inconformidad?**

Las quejas o inconformidades que tenemos se las comunican a la persona encargada del departamento la cual se encarga de comunicar a las autoridades pertinentes para que se tome decisiones.

### **INTERPRETACIÓN**

Si existiese alguna queja o inconformidad por parte de la Analista Tributaria, la misma se encarga de darle a conocer a la Jefa departamental quien a su vez debe informar del particular a las autoridades para dar solución y así dar tranquilidad a los empleados que presentan sus quejas.

## **3. ¿Para el logro de objetivos y la realización de actividades, existe coordinación laboral entre su jefe y usted?**

Si existe coordinación laboral ya que la misma tiene conexión entre nuestras actividades y tratar de cumplir a cabalidad con los objetivos establecidos.

### **INTERPRETACIÓN**

El cumplimiento de los objetivos constantemente es una consecuencia de la realización de las actividades que realizan entre jefes y empleados es decir la coordinación laboral es un factor primordial para la culminación de las diferentes metas.

## **4. ¿Se considera su opinión y sugerencias para la toma de decisiones y el establecimiento de los objetivos de la dirección?**

Las políticas, objetivos y reglamentos están establecidos desde el momento que ingresamos a laborar en la institución por lo tanto no se nos pregunta nada en

absoluto, y así también las decisiones forman parte de las autoridades y únicamente cumpla con lo dispuesto por las autoridades

## **INTERPRETACIÓN**

La analista tributaria fue clara al expresar que los objetivos ya están establecidos desde el día en que prácticamente se creó la institución, básicamente varían con el pasar de los años pero ellos se dedican especialmente a cumplir con los objetivos y de la toma de decisiones son las autoridades quienes poseen el deber de decisión.

### **5. ¿Existe algún tipo de presión en la realización de sus actividades. Por qué?**

Existe por parte de los Jefes que quieren que se realice las actividades con prontitud.

## **INTERPRETACIÓN**

La Analista Tributaria siente presión por parte de las diferentes autoridades para desempeñar sus labores diarias lo cual forma un ambiente de trabajo sumamente tenso para la persona encargada de la realización de las actividades.

### **6. ¿Están especificadas con el suficiente detalle las funciones y responsabilidades que desempeña?**

Si cada uno conoce lo que debemos hacer porque por lo general se realizan las mismas funciones a lo largo de toda la semana.

## **INTERPRETACIÓN**

Al momento de la entrevista la Analista Tributaria expreso que cada una de las labores que se realizan se forman un tanto monótonas ya que siempre son la

misma actividad al igual que los procedimientos y se puede realizar con mayor facilidad el trabajo porque ya conocen con exactitud el mismo.

### **7. ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?**

Me siento a gusto con todas mis labores y por ende con mi desempeño dentro de la empresa y el departamento.

### **INTERPRETACIÓN**

La entrevistada respondió que si se siente a gusto con su lugar de trabajo y con el desarrollo de su labor dentro de la empresa ya que ayuda y forma parte del crecimiento de esta.

### **8. ¿Recibe capacitación para el desempeño de sus funciones?**

Las capacitaciones que nos otorgan dentro de la empresa no son continuas lo que quiere decir que uno por si solo debe capacitarse en ciertos aspectos que tenga falencias.

### **INTERPRETACIÓN**

La analista tributaria no recibe capacitación constante por parte de la empresa lo cual obliga al empleado a capacitarse por sí solo y auto educarse de acuerdo a los distintos requerimientos institucionales.

### **9. ¿Conoce actualmente como está formada la estructura orgánica funcional en el municipio?**

Si desde el momento que ingresamos a formar parte de esta institución se nos hace conocer los objetivos, metas, estructura orgánica etc.

## **INTERPRETACIÓN**

La entrevistada respondió que desde el preciso momento que el empleado pasa a formar parte de la institución las autoridades dan a conocer cuáles son los objetivos, metas, estructura orgánica funcional de la Municipalidad lo que les permite detectar con certeza las distintas niveles institucionales.

### **2.5.1.3. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS LIQUIDADORES DE IMPUESTOS MUNICIPALES.**

#### **1. ¿Sabe de quién recibe órdenes para ejecutar sus tareas, funciones y/o actividades?**

Si, las órdenes que recibimos son exclusivamente de la Sra. Piedad Espinel puesto que es la Jefa de Rentas la misma que se encuentra encargada del departamento.

## **INTERPRETACIÓN**

Los liquidadores de impuestos dieron a conocer que con exactitud saben cuál es su jefe inmediato es decir la Jefe de Rentas de quién reciben órdenes para realizar sus labores lo que es de gran beneficio tanto para la Institución como para los empleados puesto que se torna más fácil el acatamiento de órdenes.

#### **2. ¿Sabe a quién acudir si tiene una queja o inconformidad?**

Desde luego las quejas o inconformidades que tenemos se las comunicamos a la persona encargada del departamento la cual de manera inmediata se encarga de comunicarle a su superior para tomar las medidas necesarias para dar pronta solución al inconveniente.

## **INTERPRETACIÓN**

Al existir alguna queja o inconformidad por parte de los Liquidadores de Impuestos, ellos acuden a la Jefa de Rentas dándole a conocer lo suscitado la misma que a su vez da a conocer a las autoridades pertinentes quienes darán solución la misma que sea de beneficio tanto para la Institución como para el empleado.

### **3. ¿Para el logro de objetivos y la realización de actividades, existe coordinación laboral entre su jefe y usted?**

Si existe coordinación laboral puesto que las peticiones que efectúan los contribuyentes en si tienen relación por lo tanto estamos en constante comunicación todas las partes ya sea por lograr el cumplimiento de lo solicitado.

## **INTERPRETACIÓN**

En base a la respuesta emitida por los liquidadores de Impuestos podemos decir que de hecho existe coordinación laboral ya que es un factor fundamental para el cumplimiento de objetivos y para la finiquitación de metas.

### **4. ¿Se considera su opinión y sugerencias para la toma de decisiones y el establecimiento de los objetivos de la dirección?**

No se toman en cuenta nuestras opiniones ni sugerencias para la toma de decisiones y el establecimiento de objetivos puesto que las personas encargadas de tomarlas son las máximas autoridades por lo que como empleados solamente nos limitamos a acatarlas y a cumplirlas de acuerdo a lo dispuesto.

## **INTERPRETACIÓN**

Con total seguridad expresaron los Liquidadores de Impuestos que los objetivos ya están establecidos , es claro que surgen variaciones en el transcurso del tiempo pero ellos explícitamente se dedican a cumplirlos ya que las decisiones ya están tomadas por las autoridades encargadas

### **5. ¿Existe algún tipo de presión en la realización de sus actividades. Por qué?**

Desde luego que existe presión en nuestro lugar de trabajo tanto de Contribuyentes como de Jefes, porque las peticiones por parte de los señores contribuyentes muchas veces son solicitadas de manera que se dé una pronta solución de modo que por tiempo y por la magnitud del tramite muchas veces es imposible, por lo que acuden a los jefes superiores los mismos que a la su vez presionan nuestro desempeño laboral.

## **INTERPRETACIÓN**

Los Liquidadores de Impuestos mencionan que se sienten presionados por las diferentes partes lo cual perturba el desempeño de sus actividades provocando así un ambiente de trabajo no propicio y sobre todo tensionante.

### **6. ¿Están especificadas con el suficiente detalle las funciones y responsabilidades que desempeña?**

Si por lo general constantemente están detalladas las funciones y responsabilidades que debemos desempeñar porque esto nos permite realizar de mejor manera y con la rapidez requerida las peticiones ya que así cada uno conocemos lo que debemos hacer a en el transcurso de toda la semana.

## **INTERPRETACIÓN**

Cuando se les realizó la entrevista a los Liquidadores de Impuestos comentaron que por lo general saben cuáles son sus funciones y responsabilidades ya que siempre suelen ser Las mismas actividades por lo que se las realiza con mayor facilidad ya que por la constante ejecución se conoce con exactitud.

### **7. ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?**

Si nos sentimos a gusto en nuestro lugar de trabajo porque estamos ubicados de acuerdo a nuestro perfil profesional por lo tanto tenemos el conocimiento necesario para el desarrollo de nuestras actividades y también existe una buena relación entre compañeros de departamento.

## **INTERPRETACIÓN**

Los entrevistados respondieron que si se sienten a gusto en su lugar de trabajo puesto que se encuentran en una área de la cual tienen conocimiento lo cual beneficia en su desempeño laboral acotando que existe un excelente compañerismo fundamental para el desarrollo del departamento.

### **8. ¿Recibe capacitación para el desempeño de sus funciones?**

No porque cuando se va a ocupar un cargo siempre es con el conocimiento requerido y cuando se tiene una inquietud siempre se acude algún compañero conocedor del tema o por mera iniciativa se investiga.

## **INTERPRETACIÓN**

Los Liquidadores de Impuestos mencionan que no reciben capacitación constante por parte de la Institución lo que los obliga a auto capacitarse para de esta manera servir de la mejor manera al público y así poder mantener su puesto de trabajo.

## **9. ¿Conoce actualmente como está formada la estructura orgánica funcional en el municipio?**

Si porque es lo primordial ya que así sabemos de quienes recibimos órdenes y de quienes no evitando de esta manera algún tipo de confusión.

### **INTERPRETACIÓN**

La respuesta emitida anteriormente por parte de los entrevistados afirma que si tienen conocimiento sobre la estructura orgánica de la Institución lo cual es importante ya que se evitara inconvenientes por falta de conocimiento y por ende confusiones.

### **2.5.2 ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS.**

Los factores externos que hemos tomado en cuenta para el análisis del departamento de rentas, son los contribuyentes de la ciudad de Latacunga, ya que proporcionan las bases para conocer el ambiente en el que se desenvuelve este departamento; por consiguiente permite la previsión de estrategias. Debido a la gran cantidad de factores, su examen crítico debe ser continuo ya que sirven de guía al departamento. Además consideramos como factor externo muy importante para el Municipio del Cantón Latacunga la intervención del Gobierno Nacional.

Para ilustrar de una mejor manera lo anteriormente mencionado, se realizará una representación grafica del factor externo, así como el análisis de los mismos.

#### **2.5.2.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CONTRIBUYENTES.**

1.- ¿Cuando usted realiza trámites en el Departamento de Rentas del Municipio el personal es rápido y efectivo? En qué nivel:

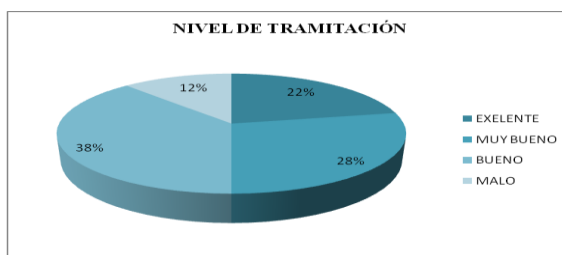
**Tabla N° 2.1**  
**Nivel de tramitación**

	Encuestados	Porcentaje
EXELENTE	11	22%
MUY BUENO	14	28%
BUENO	19	38%
MALO	6	12%

Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

**Gráfico N° 2.1**  
**Nivel de tramitación**



Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

## ANÁLISIS

Los contribuyentes en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, del 100% de los encuestados calificaron al personal así: el 22% excelente, el 28% muy buena, 38% buena y el 12% malo.

## INTERPRETACIÓN

De los cuatro porcentajes arrojados en el párrafo anterior el primero y segundo concuerdan que al momento de realizar los trámites en el departamento el personal es rápido y efectivo, el tercero y cuarto detallan que se sienten inconformes de la efectividad que muestran al desarrollar sus funciones.

2.- ¿Al momento en que usted requiere ayuda del personal que labora en el Departamento, como lo realizan los mencionados empleados? De manera:

**Tabla N° 2.2**

**Ayuda del personal a los Contribuyentes**

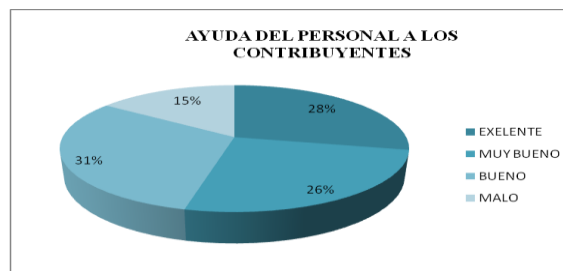
	Encuestados	Porcentaje
EXELENTE	11	28%
MUY BUENO	10	26%
BUENO	12	31%
MALO	6	15%

Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio

**Gráfico N° 2.2**

**Ayuda del personal a los Contribuyentes**



Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio

**ANÁLISIS**

Los contribuyentes en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, del 100% de los encuestados calificaron al personal así: el 28% excelente, el 26% muy buena, 31% buena y el 15% malo.

**INTERPRETACIÓN**

En los porcentajes antes mencionados el primero y segundo mencionan que si, se requiere ayuda del personal ellos siempre están dispuestos ayudar, lo que no pasa en los porcentajes restantes ya que siempre se tornan molestos y poco gentiles.

3.- ¿Considera usted que el personal que labora dentro de este Departamento realiza los trámites de manera adecuada? En qué punto:

**Tabla N° 2.3**

**Realización de trámites de manera adecuada**

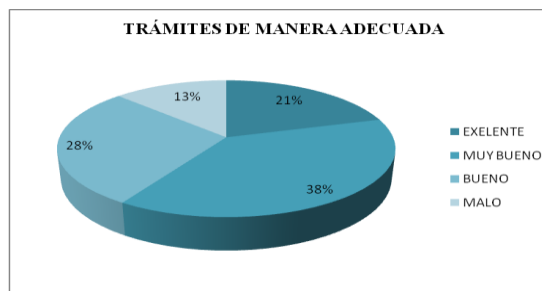
	Encuestados	Porcentaje
EXELENTE	8	21%
MUY BUENO	15	38%
BUENO	11	28%
MALO	5	13%

Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

**Gráfico N° 2.3**

**Realización de trámites de manera adecuada**



Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio

**ANÁLISIS**

Los contribuyentes en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, del 100% de los encuestados calificaron al personal así: el 28% excelente, el 26% muy buena, 31% buena y el 15% malo.

**INTERPRETACIÓN**

Del total de contribuyentes encuestados el 21% nos dice que la realización de trámites es excelente, mientras que el 38% de los encuestados afirma ser muy bueno, demostrando así que un 28% de la realización del trámite es bueno, siendo así un 13% de la realización del trámite malo.

**4.- ¿Cuándo usted acude a este Departamento a realizar cualquier trámite los empleados del mismo le proporcionan información? De manera:**

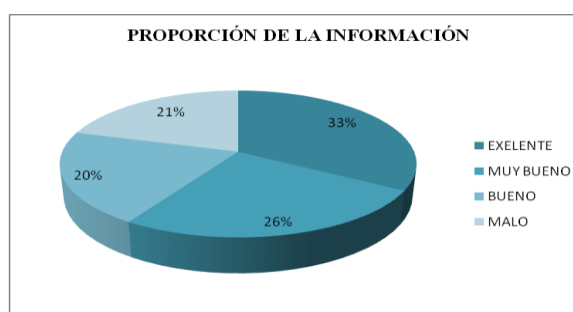
**Tabla N° 2.4**  
**Proporción de la información**

	Encuestados	Porcentaje
EXELENTE	13	33%
MUY BUENO	10	26%
BUENO	8	20%
MALO	8	21%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

**Elaborado por:** Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

**Gráfico N° 2.4**  
**Proporción de la información**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

**Elaborado por:** Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

## ANÁLISIS

Los contribuyentes en el Departamento del 100% de los encuestados calificaron al personal así: el 33% excelente, el 26% muy buena, 20% buena y el 21% malo.

## INTERPRETACIÓN

Del total de contribuyentes el 33% del personal que labora en el departamento si proporcionan la información excelentemente, mientras que el 26% muy buena, demostrando así que un 20% es bueno, siendo así un 21% al realizar en trámite la información que proporcionan es malo.

5.- ¿Si usted debería dar una calificación de acuerdo a la atención que recibe, por parte de los empleados municipales. ¿Cuál sería?

**Tabla N° 2.5**

**Calificación del público hacia los empleados municipales**

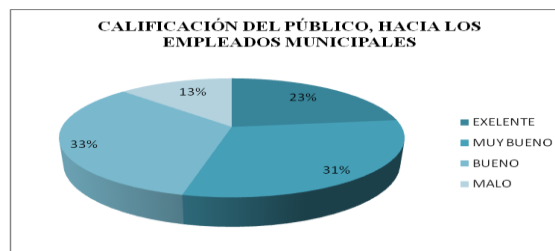
	Encuestados	Porcentaje
EXELENTE	9	23%
MUY BUENO	12	31%
BUENO	13	33%
MALO	5	13%

Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio

**Gráfico N° 2.5**

**Calificación del público hacia los empleados municipales**



Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio

**ANÁLISIS**

Los contribuyentes en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, del 100% de los encuestados calificaron al personal así: el 23% excelente, el 31% muy buena, 33% buena y el 13% malo.

**INTERPRETACIÓN**

Del total de contribuyentes encuestados el primero y segundo valor define que la atención que reciben por parte de los empleados Municipales es inmediata y oportuna, mientras que el tercer y cuarto valor mencionó que la atención que reciben por parte de los empleados muchas veces no es una atención eficaz.

**6.- ¿Cuándo usted presenta un reclamo al Departamento de Rentas como ha sido atendido? De manera:**

**Tabla N° 2.6**

**Atención a la prestación de reclamos**

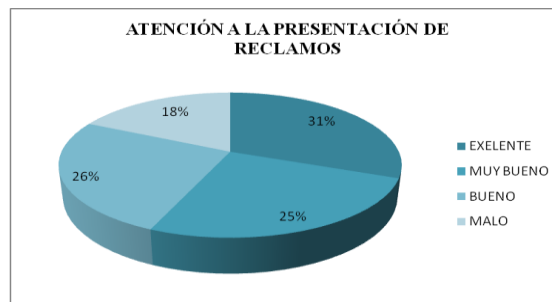
	Encuestados	Porcentaje
EXELENTE	12	31%
MUY BUENO	10	25%
BUENO	10	26%
MALO	7	18%

Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

**Gráfico N° 2.6**

**Atención a la prestación de reclamos**



Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

**ANÁLISIS**

Los contribuyentes en el Departamento del 100% de los encuestados calificaron al personal así: el 31% excelente, el 25% muy buena, 26% buena y el 18% malo.

**INTERPRETACIÓN**

Del total de contribuyentes encuestados en los valores mencionados en el párrafo anterior, el primero y segundo concuerdan que al momento de presentar un reclamo los empleados colaboran con todo lo requerido y los porcentajes restantes opinan que no se les presta atención al momento de presentar cualquier reclamo.

7.- ¿Cuándo usted acude a realizar diligencias municipales existe la disponibilidad del personal? En qué punto:

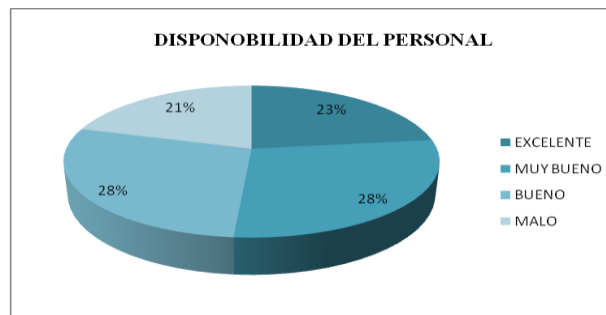
**Tabla N° 2.7**  
**Disponibilidad de personal**

	Encuestados	Porcentaje
<b>EXELENTE</b>	9	23%
<b>MUY BUENO</b>	11	28%
<b>BUENO</b>	11	28%
<b>MALO</b>	8	21%

Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

**Gráfico N° 2.7**  
**Disponibilidad de personal**



Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

## ANÁLISIS

Los contribuyentes en el Departamento del 100% de los encuestados calificaron al personal así: el 23% excelente, el 28% muy buena, 28 % buena y el 21% malo.

## INTERPRETACIÓN

Del total de contribuyentes encuestado el primero y segundo porcentaje afirman que al acudir a realizar diligencias municipales existe disponibilidad del personal de manera inmediata, mientras que el tercer y cuarto porcentaje mencionan que la disponibilidad de empleados para atender sus necesidades son escasas.

8.- ¿Considera usted que el Departamento de Rentas cumple con los Horarios de atención al público? De manera:

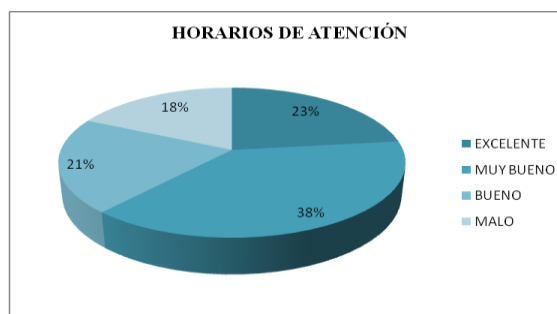
**Tabla N° 2.8**  
**Horarios de atención**

	Encuestados	Porcentaje
<b>EXELENTE</b>	9	23%
<b>MUY BUENO</b>	15	38%
<b>BUENO</b>	8	21%
<b>MALO</b>	7	18%

Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

**Gráfico N° 2.8**  
**Horarios de atención**



Fuente: Encuesta dirigida a los Contribuyentes del Departamento de Rentas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

## ANÁLISIS

Los contribuyentes en el Departamento 100% de los encuestados calificaron al personal así: el 23% excelente, el 38% muy buena, 21 % buena y el 18% malo.

## INTERPRETACIÓN

Del 100% de los contribuyentes encuestados, el primer y segundo porcentaje considera que se cumple con los horarios de atención, y los siguientes porcentajes mencionados en el párrafo anterior opinan que no se están cumpliendo con los horarios establecidos por la institución.

## **2.6. CONCLUSIONES:**

Al culminar con el trabajo de campo propuesto por las tesisistas se llegó a las siguientes conclusiones:

- ❖ Existe un porcentaje considerable de personal que posee una instrucción de educación secundaria y por ende no poseen los suficientes conocimientos para realizar su trabajo.
- ❖ Falta de compromiso por parte de los empleados del departamento, para dar cumplimiento a los horarios de atención al público.
- ❖ Se pudo constatar que los empleados tienen muy poca tolerancia al tratar con los contribuyentes.
- ❖ Al momento de realizar reclamos, estos no son verificados por personal de la institución para su pronta solución.

## **2.7. RECOMENDACIONES:**

- ❖ Se debe exigir a las autoridades Municipales, contratar a personal que sea capacitado, especializado y con un alto perfil profesional.
- ❖ Es importante que la Dirección Financiera controle periódicamente a los empleados de este departamento para dar mayor cumplimiento a los horarios de atención al público y evitar posibles quejas o reclamos.
- ❖ Se hace indispensable que los empleados tomen un curso de relación y atención al cliente para mejorar el trato hacia los contribuyentes.
- ❖ Es urgente que las Autoridades de la institución verifiquen el trabajo de inspección de cada uno de los empleados para que estos no descuiden y den cumplimiento a los requerimientos de los contribuyentes.

## **2.8. COMPROBACIÓN DE LAS PREGUNTAS DIRECTRICES.**

### **2.8.1. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y conceptuales en los que se enmarca la Evaluación de Control Interno?**

La investigación realizada con respecto a la Evaluación al Control Interno, permitió adquirir conocimientos necesarios; así como la información adecuada para poder realizar eficientemente la Evaluación al Control Interno, a través de la aplicación de matrices a cada uno de los componentes de la Evaluación y proporcionar a la entidad conclusiones, recomendaciones y objetivos departamentales que fortalezcan el desarrollo de las actividades.

### **2.8.2. ¿Cuáles son los principales problemas por los que atraviesa el departamento de Rentas del Municipio?**

Los problemas que se pudieron identificar al desarrollar entrevistas, encuestas y cuestionarios de Control Interno por cada uno de los componentes basados en el informe Coso, el Departamento de Rentas Municipales atraviesa por problemas que fueron analizados y están identificados por factores en cada uno de los componentes, pudiendo así emitir un informe de Control Interno al Jefe de Rentas del departamento en mención y ayudando al mejoramiento del mismo.

### **2.8.3. ¿Cuáles son los resultados generales a los que llegaremos al aplicar la Evaluación del Control Interno?**

Los resultados globales a los que hemos llegado, es, que en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal, no existe la Administración, Supervisión, Organización en las diferentes actividades que se realizan, a los que se plantea nuevos objetivos para el Departamento, conclusiones y recomendaciones que podrán ser observadas en el Informe de Resultados Generales de la Aplicación de la Propuesta que consta en el Capítulo número 3 de este documento.

## **CAPÍTULO III**

### **3. EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA**

**“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”**

#### **3.1. DATOS INFORMATIVOS:**

Institución : Gobierno Municipal de la Provincia de Cotopaxi del Cantón Latacunga.  
Dirección : Barrio centro, Sánchez de Orellana N° 1053.  
Actividad Comercial : Actividades de Gestión Gubernamental.  
Área a ser evaluada : “Departamento de Rentas”  
Horario de Atención : Lunes a Viernes de 7h00 a 13h00 y 14h00 a 17h00.  
Alcalde : Arq. Rodrigo Espín.  
Período : 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.  
Grupo Investigativo : Viviana Tapia Chacón / Jessica Villavicencio Segovia

#### **3.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Siendo el Control Interno una herramienta básica para el buen control y desarrollo de las actividades que realizan todas las entidades basadas en políticas, normas y

procedimientos es importante aplicar una evaluación con el fin de identificar falencias que impiden impulsar las actividades planificadas.

En el Departamento de Rentas del Municipio de Latacunga es primordial aplicar una Evaluación al Control Interno, ya que en la actualidad no se está dando cumplimiento a los objetivos planteados por la institución, el mismo que está ocasionando problemas administrativos dentro de la Institución.

Mediante la aplicación de la Evaluación al Control Interno permitirá examinar y evaluar los procesos administrativos de la Institución para lo cual es trascendental abarcarlo en su totalidad, lo que permitirá mejorar los niveles administrativos y obtener mayor efectividad en los servicios que presta la Institución. Con los resultados obtenidos se emitirá un informe el mismo que contiene conclusiones y recomendaciones donde se comunicara al Señor Alcalde y Jefe Departamental, todas las deficiencias administrativas encontradas.

La Evaluación al Control Interno se realizará mediante la planificación, donde se determinará con exactitud los objetivos y el alcance del trabajo a desarrollar, esto permitirá examinar el desempeño de las actividades, analizar los procesos y detectar oportunidades de mejora para la organización.

La presente investigación se basa principalmente en la evaluación al Recurso Humano que labora dentro de la Institución, con los recursos obtenidos se determinara las fortalezas y debilidades en el cumplimiento de los objetivos.

Mediante la aplicación de la Evaluación al Control Interno los beneficiarios serán: los clientes externos, ya que se analizará las deficiencias que tenga la Institución en los diferentes procesos, para determinar posibles soluciones en los sistemas y procedimientos preestablecidos para que las labores se ejecuten eficiente y eficazmente.

### **3.3. OBJETIVOS.**

## **OBJETIVO GENERAL.**

- ❖ Aplicar la Evaluación al Control Interno en el departamento de Rentas del Gobierno Municipal de la ciudad de Latacunga, con mecanismos apropiados los mismos que permitirán emitir un informe en el cual consten las conclusiones y recomendaciones que se establecerán para el mejoramiento y cumplimiento de las metas trazadas por la Entidad.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ❖ Mejorar el manejo de los mecanismos de Control Interno en los que se basa el departamento de Rentas del Gobierno Municipal de la ciudad de Latacunga.
- ❖ Determinar conclusiones y recomendaciones que permitan manejar el Control Interno con eficiencia y eficacia dentro del departamento.
- ❖ Elaborar un informe final en el cual dé a conocer el dictámen al que se llevo al finalizar la Evaluación al Control Interno dentro de la Institución Pública.

### **3.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Al obtener toda la información necesaria se procederá a realizar el examen para la Evaluación del Control Interno del Departamento de Rentas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga.

A continuación se presenta la práctica profesional realizada:

### **DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

**DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL  
CANTÓN LATACUNGA  
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO  
ÁREA ADMINISTRATIVA  
Enero a Diciembre del 2009**

**ÍNDICE DE ARCHIVOS**

<b>REF P/T</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>N° HOJAS</b>
10	Carta de Presentación.	1/1
11	Carta Compromiso.	2/2
12	Contrato de Prestación de Servicios.	3/3
13	Marcas y Siglas.	1/1
<b>PCI</b>	<b>PROGRAMA DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO.</b>	<b>2/2</b>
MF	Matriz Foda.	1/1
MII	Matriz de Impacto Interno.	1/1
MIE	Matriz de Impacto Externo.	1/1
FGR	Flujograma del Departamento de Rentas.	1/1
FGRT	Flujogramas de Descripción de Trámites.	8/8
EOF	Estructura Orgánica Funcional del Departamento de Rentas.	1/1
VI	Valores Institucionales.	1/1
PDR	Políticas del Departamento de Rentas.	1/1
FED	Funciones Especificas del Departamento de Rentas.	1/1
CCIP	Cuestionario de Control Interno Preliminar.	1/1
MP	Matriz de Ponderación.	2/2

**DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

**DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL  
CANTÓN LATACUNGA**

## EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

### ÁREA ADMINISTRATIVA

Enero a Diciembre del 2009

### ÍNDICE DE ARCHIVOS

<b>REF P/T</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Nº HOJAS</b>
ER	Evaluación del Riesgo	1/1
ECI	Evaluación al Control Interno	4/4
CCI	Cuestionario de Control Interno Especifico al Departamento de Rentas.	1/1
MP	Matriz de Ponderación.	2/2
ER	Evaluación del Riesgo	1/1
ECI	Evaluación al Control Interno	4/4
CCI	Cuestionario de Control Interno al Componente Trámites.	1/1
MP	Matriz de Ponderación.	2/2
ER	Evaluación del Riesgo.	1/1
ECI	Evaluación al Control Interno	4/4
IG	Índices de Gestión	1/1
PCI	Puntos de Control Interno.	5/5
HVR	Hoja de Valoración de Riesgos.	7/7
PCI	Informe de Evaluación al Control Interno	1/1
RSG	Resultados Globales de la Evaluación de la Propuesta.	6/6

### 3.5. CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. Elsa Espinel

**JEFE DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
LATACUNGA**

Presente.-

Estimada Señora:

Por medio de la presente tengo el agrado de presentar al Grupo Investigativo, que se encuentra ubicado en el cantón Latacunga; Sector San Felipe Centro, teléfono 032 380 600, fue creada, el 01 de Enero del 2009 y está sujeta a las leyes y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y Compañías.

La preparación profesional nos faculta a ser uno de los Grupos líderes dentro de este campo; así, ponemos a su consideración nuestro servicio.

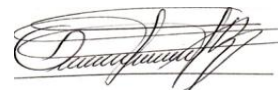
El grupo de trabajo está conformado por las señoritas: Villavicencio Segovia Nataly y Tapia Chacón Jenny, las mismas que son profesionales en la carrera de Contabilidad y Auditoría con experiencia laboral y un alto grado de ética profesional.

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente:



.....  
**JESSICA VILLAVICENCIO**



.....  
**VIVIANA TAPIA**

### 3.6. CARTA COMPROMISO

Latacunga, 21 de Octubre del 2010

Ing. Elsa Espinel

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**

Presente.-

Estimada Señora:

Expresándole un atento y cordial saludo se agradece la confianza que ha puesto en el Grupo Investigativo y por lo mismo se propone regular los términos en los que se realizará la Evaluación.

El Control Interno será realizado con el propósito de entregar un informe sobre el rendimiento del personal Administrativo de acuerdo a sus funciones designadas en la Institución, que permitan cumplir con las metas y objetivos propuestos por la Institución.

El examen será efectuado de acuerdo a las NAGA, NEA y PCGA; los mismos que son explicables a esta clase de trabajo, los cuales nos permitirán obtener una certeza razonable sobre la administración de la Institución, así como lo demostraremos en nuestro informe.

Para el desarrollo de la Evaluación al Control Interno se llevara a cabo las siguientes actividades:

- ❖ Estudiar la estructura de la Organización.

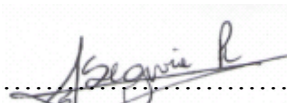
- ❖ Determinar si la Institución, se preocupa de cumplir con los reglamentos internos y externos.
- ❖ Evaluar las operaciones, para precisar que aspectos necesitan un mejor control.
- ❖ Estudiar las necesidades generales del personal y su aplicación al trabajo en el área sujeta a evaluar.
- ❖ Preparar un informe de las deficiencias encontradas y dar soluciones a los mismos.

El Grupo Investigativo asume con entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información por lo tanto el Grupo; no asume la responsabilidad con terceras por consecuencia que ocasionen cualquier omisión por error voluntario o involuntario en el área.

El personal de la Institución se compromete a cooperar y proporcionar todos los registros, documentos y otra información solicitada para la realización del trabajo.

Sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar que concuerda con sus entendimientos de los términos del trabajo.

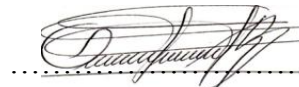
**Aceptado por:**



.....  
Ing. Elsa Espinel

**JEFE DEPARTAMENTAL**

**Sus seguros servidores:**



.....  
Viviana Tapia

### **3.7. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, PARA EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**

**EI DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**, representado legalmente por la Ing. Elsa Espinel, quien en adelante se denominará **“PRESTADOR”** por su parte; y por otra, el grupo de tesistas integrado por las Srtas. Villavicencio Jessica y Tapia Jenny que conforman el grupo investigativo, por sus propios derechos quien en lo sucesivo se denominaran **“PRESTATARIAS”** conviene en celebrar el contrato de servicios personales contenido en las siguientes cláusulas:

#### **PRIMERA: ANTECEDENTES**

**EI DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**, resuelve que el Departamento de Rentas necesita asesoría profesional en el área Administrativa, razón por la cual, se procede a contratar los servicios profesionales de Auditores, para que realicen una **EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO** en un período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

#### **SEGUNDA: OBJETO**

**LAS “PRESTATARIAS”**.- Desempeñaran las funciones de Auditoras, y se compromete a prestar sus servicios profesionales, con eficiencia y responsabilidad en la realización de una **EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**, el mismo que se acoge a las NAGA, NEA y a los PCGA y más disposiciones reglamentarias.

**TERCERA: PLAZO**

La duración del presente contrato es de 163 días; contados a partir del 20 de Diciembre del 2010, hasta el 01 de Junio del 2011, en las cuales las “PRESTARIAS” realizaran su trabajo de Evaluación al Control Interno de manera eficiente.

**CUARTA: HONORARIOS**

A título de honorarios el “PRESTADOR”, no pagará a “LAS PRESTARIA/OS” ningún valor económico porque es un trabajo de investigación previo a la obtención del título profesional.

**QUINTA: PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

“LAS PRESTARIA/OS” conviene en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o cualquier otra forma de datos y resultados obtenidos de los trabajos objeto de este contrato, sin la autorización expresa y por escrito de “EL PRESTADOR”, pues dichos datos y resultados son propiedad de este último.

**SEXTA: TERMINACIÓN**

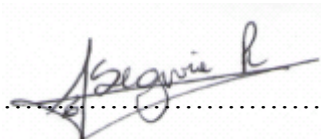
“LAS PRESTATARIA/OS” se compromete a prestar sus servicios con eficiencia y responsabilidad. Una vez vencido el plazo convenido, el contrato terminará automáticamente sin necesidad de notificación.

**SÉPTIMA: CONTROVERSIAS**

En caso de incumplimiento del presente contrato, las partes renuncian y se sujetarán a los jueces competentes.

**OCTAVA: RATIFICACIÓN**

Las partes se ratifican en el contenido del presente instrumento y para constancia firmar el mismo en unidad de acto, en dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Latacunga al 20 de Diciembre del 2010.


**“EL PRESTADOR”**

Ing. Elsa Espinel

**JEFE DEPARTAMENTAL**

**“LAS PRESTATARIA/OS”**

**JESSICA VILLAVICENCIO**



**VIVIANA TAPIA**

### 3.8. MARCAS Y SIGLAS.

**ALCANCE:** Las marcas y siglas se utilizan para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo del trabajo, son las siguientes:

#### Marcas de Control Interno

MARCAS	DESCRIPCIÓN
@	Analizado
¥	Indagado
¢	Calculado
√	Revisado
*	Multiplicado
π	Recomendado

Fuente: Tesistas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

#### Siglas del Equipo de Trabajo

SIGLAS	EQUIPO DE TRABAJO	RESPONSABILIDAD
<b>R.M.M.C</b>	Rueda Manzano Mónica Catalina	Directora de Tesis
<b>T.CH.J.V</b>	Tapia Chacón Jenny Viviana	Grupo Investigativo
<b>V.S.J.N</b>	Villavicencio Segovia Jessica Nataly	Grupo Investigativo

Fuente: Tesistas.

Elaborado por: Viviana Tapia, Jessica Villavicencio.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

### 3.9. PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

<b>OBJETIVO:</b>				
Evaluar el Control Interno del departamento de Rentas del Gobierno Municipal del cantón Latacunga, con la finalidad de determinar la eficiencia y eficacia de sus procesos.				
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF/PT</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Elaborar Análisis Foda basado en el departamento de Rentas.	<b>FD</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
2	Realizar la Matriz de Impacto Interno	<b>MI</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
3	Realizar la Matriz de Impacto Externo	<b>ME</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
4	Elaborar Flujograma del dpto. de Rentas.	<b>FGR</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
5	Elaborar Flujograma del Descripción de trámites.	<b>FGRT</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
6	Solicitar Organigrama Estructural y funcional de la Institución.	<b>EOF</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>25/11/2010</b>
7	Emitir Valores Institucionales.	<b>VI</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
8	Elaborar Cuestionarios de Control Interno.	<b>CCI</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
9	Calcular los valores en la Matriz de Ponderación.	<b>MP</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
10	Elaborar la Matriz de Evaluación del Riesgo.	<b>ER</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

**PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**OBJETIVO:**

Evaluar el Control Interno del departamento de Rentas del Gobierno Municipal del cantón Latacunga, con la finalidad de determinar la eficiencia y eficacia de sus procesos.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF/PT</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
11	Matriz de Evaluación al Control Interno.	<b>ECI</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
12	Elaborar Índices de Gestión.	<b>IG</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
13	Puntos de Control Interno.	<b>PCI</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
14	Hoja de Valoración de Riesgos.	<b>HVR</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>
15	Informe de la Evaluación al Control Interno.	<b>I</b>	<b>T.CH.J.V / V.S.J.N</b>	<b>02/06/2011</b>

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

## 3.10 MATRIZ FODA

<b>INTERNAS</b>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intereses Institucionales en establecer un marco legal adecuado.</li> <li>2. Sistema Organizacional de Trabajadores y Empleados Municipales.</li> <li>3. Gestión Administrativa debido a buenas relaciones políticas entre la Institución y el Gobierno.</li> <li>4. Cultura de planificación y de manejo de Recursos Humanos con base a criterios de eficacia, eficiencia y resultados en la Institución. @</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de desarrollo Estratégico cantonal no actualizado.</li> <li>2. Clasificación de puestos no adecuado a las Leyes.</li> <li>3. No existencia de presupuesto para los requerimientos de los Departamentos.</li> <li>4. Escasa gestión e iniciativa por parte de los empleados. @</li> </ol>
<b>EXTERNAS</b>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equidad de género.</li> <li>2. Posibilidades jurídicas y políticas para la firma de convenios institucionales para la realización de proyectos.</li> <li>3. Existencia de proyectos productivos en el Cantón.</li> <li>4. Organizaciones que ayuden al desarrollo del talento humano. @</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medios de comunicaciones locales desinformados en el accionar municipal.</li> <li>2. Cambio de leyes decretado por el Estado.</li> <li>3. Inestabilidad Política @</li> </ol>

Marcas:

@ Análisis.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

**3.11 MATRIZ IMPACTO INTERNO**

CALIFICACIONES CAPACIDADES	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	ALTO	MED	BAJO	ALTO	MED	BAJO	ALTO	MED	BAJO
<b>ADMINISTRATIVOS</b>									
Intereses Institucionales	X						X		
Manejo de Recursos Humanos.	X						X		
Buenas relaciones políticas entre la Institución y el Gobierno.		X						X	
<b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL</b>									
Sistema Organizacional de Trabajadores.		X						X	
Plan de desarrollo Estratégico no actualizado.				X			X		
<b>FINANCIERA</b>									
No existencia de presupuesto.					X			X	
<b>TALENTO HUMANO</b>									
Clasificación de puestos no adecuado a las Leyes.				X			X		
<b>COMPETITIVIDAD</b>									
Escasa gestión e iniciativa por parte de los empleados					X		X		

**Indagado: ¥**

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

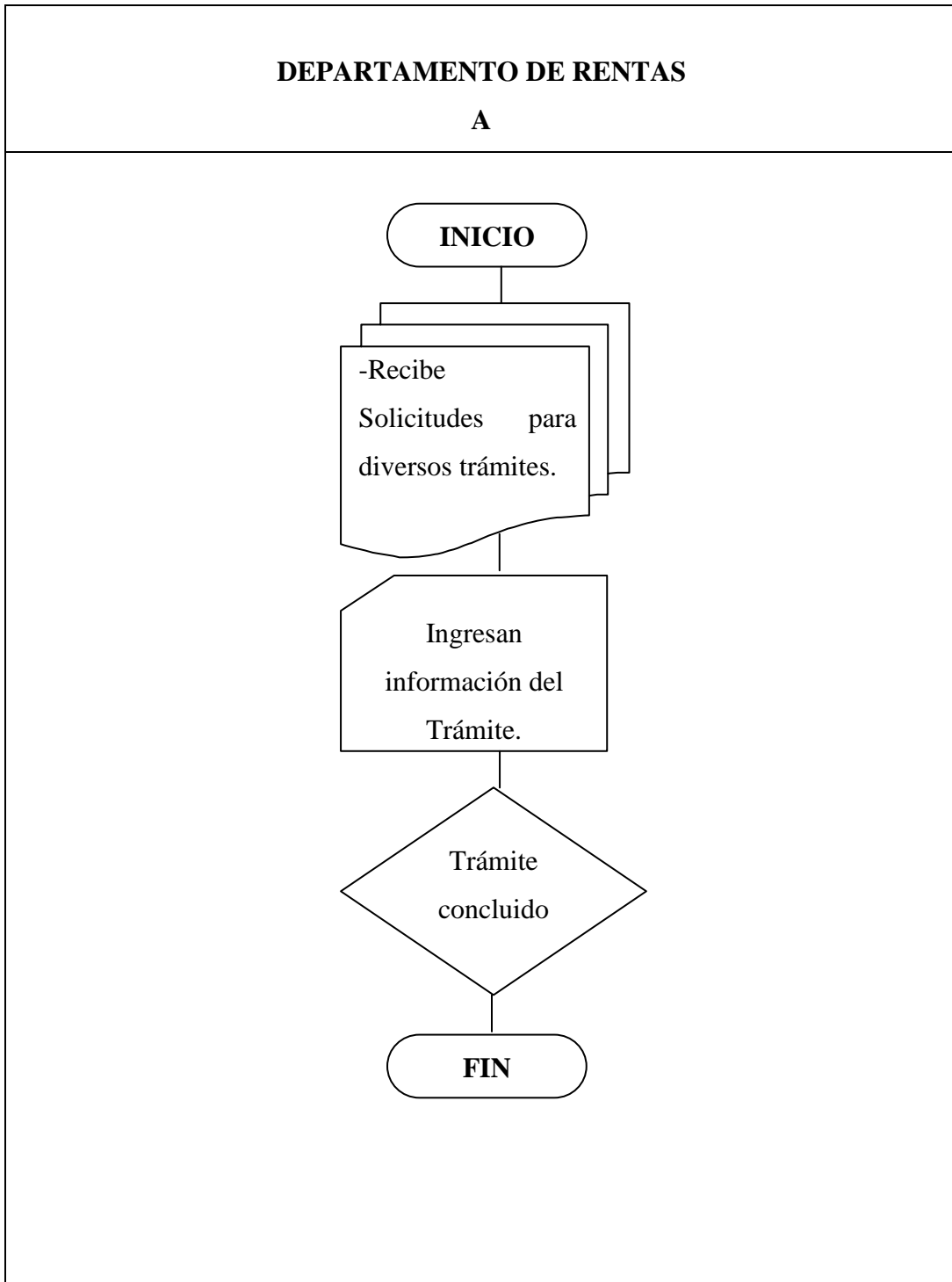
### 3.12 MATRIZ IMPACTO EXTERNO

CALIFICACIONES CAPACIDADES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	ALTO	MED	BAJO	ALTO	MED	BAJO	ALTO	MED	BAJO
<b>POLÍTICO</b>									
Posibilidades jurídicas para firma de convenios Institucionales.		<b>X</b>						<b>X</b>	
Inestabilidad política del País.						<b>X</b>			<b>X</b>
<b>LEGAL</b>									
Cambio de leyes decretado por el Estado.				<b>X</b>				<b>X</b>	
<b>SOCIAL</b>									
Equidad de género		<b>X</b>						<b>X</b>	
Existencia de proyectos productivos en el Cantón.	<b>X</b>						<b>X</b>		
Medios de comunicaciones locales desinformados en el accionar Municipal.						<b>X</b>			<b>X</b>
<b>TECNOLOGÍA</b>									
Organizaciones que ayuden al desarrollo del talento Humano.		<b>X</b>						<b>X</b>	

**Indagado: ¥**

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

**3.13 FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS**



Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

### **3.14 FLUJOGRAMAS DE LA DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES QUE SE REALIZAN DENTRO DEL DEPARTAMENTO.**

#### **OBTENCIÓN DE LA PATENTE MUNICIPAL**

##### **Descripción:**

Las personas naturales y jurídicas que ejercen cualquier actividad económica dentro de los límites del Cantón Latacunga deben proceder a obtener la Patente Municipal.

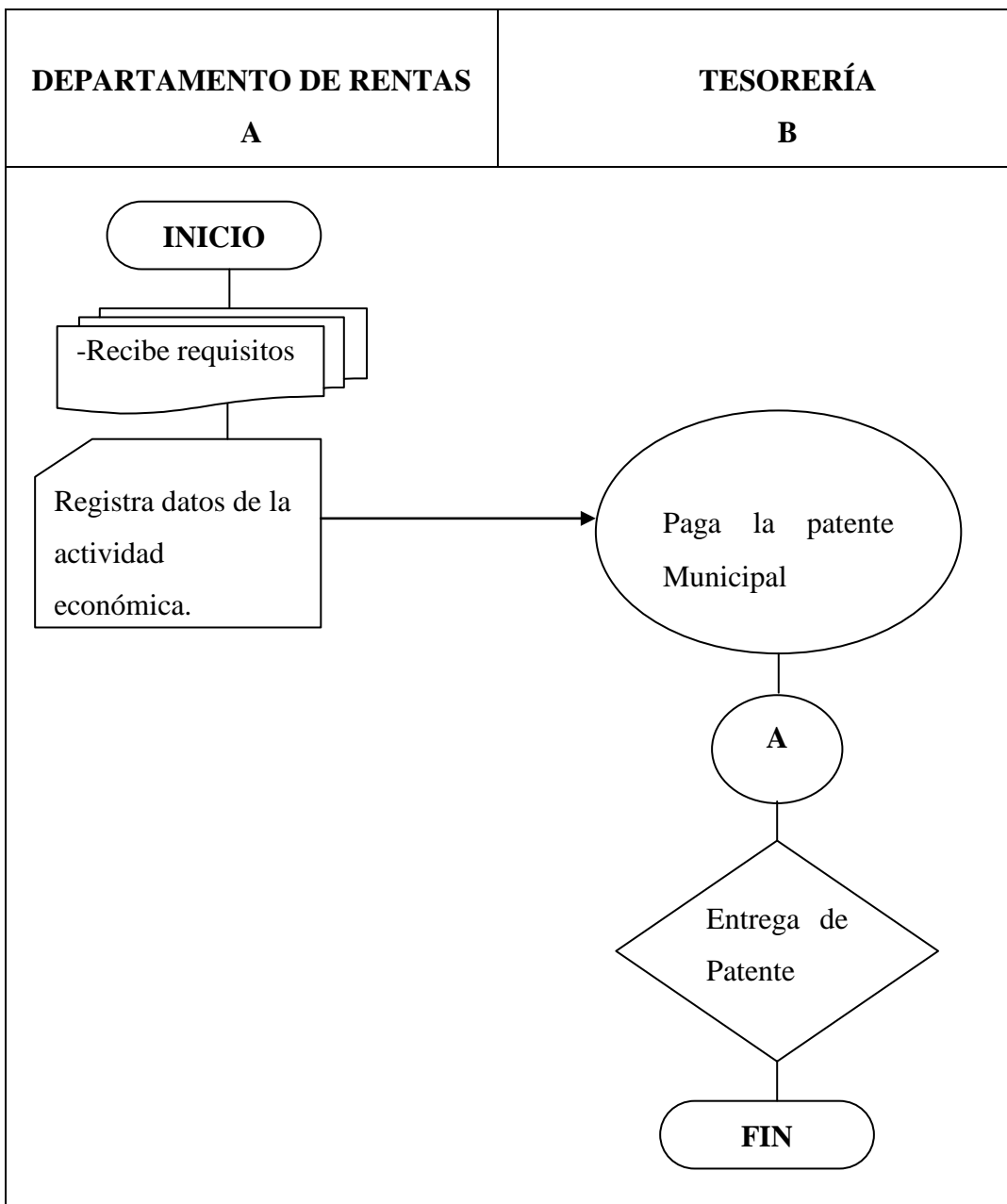
##### **Procedimiento:**

1.- Presentar los requisitos a la oficina de Rentas Municipales ubicado en la calle Ramírez Fita y Quijano y Ordóñez, palacio municipal planta baja para registrar los datos de la actividad económica.

2.- Pague la Patente Municipal anual en Tesorería Municipal

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

**FLUJOGRAMA DE OBTENCIÓN DE LA PATENTE MUNICIPAL**



Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

## 2. IMPUESTO DE PATENTE MUNICIPAL

### Descripción:

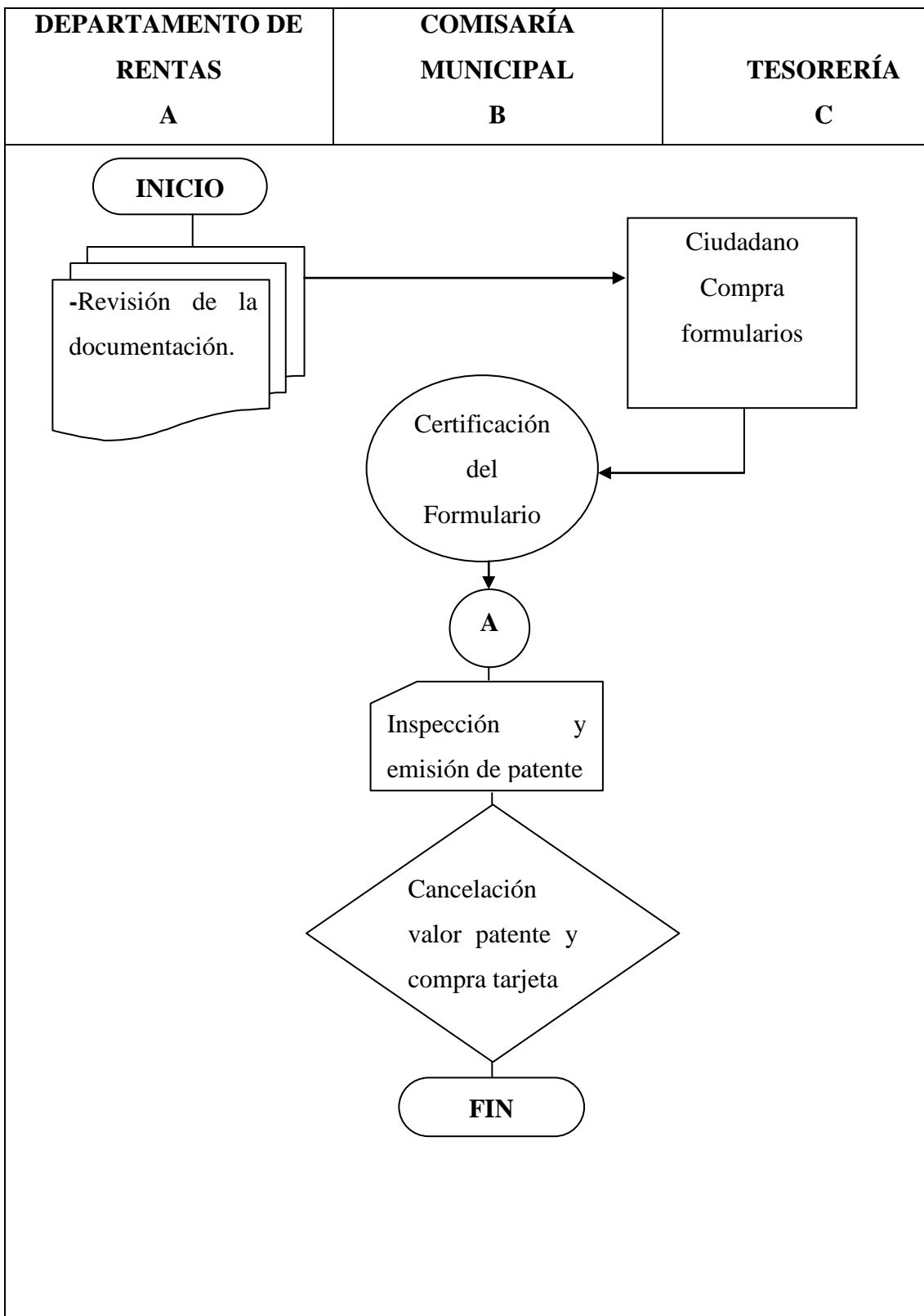
El ejercicio de toda actividad comercial, industrial o cualquiera de orden económico que se realice dentro del cantón constituye objeto de impuesto.

### Procedimiento:

1. Se Presenta en el departamento de Rentas del Municipio para la revisión de la documentación.
2. Comprar los Formularios en Tesorería.
3. Con el Formulario para la Patente se dirige a la Comisaria Municipal para la certificación del mismo una vez certificado se acercara nuevamente al departamento de Rentas para que le realicen la Inspección y la emisión de la Patente luego procede a la cancelación del valor de la Patente y compra en Tesorería.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

**FLUJOGRAMA IMPUESTO DE LA PATENTE**



Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

### 3. CONSULTA DEL VALOR DE PATENTES MUNICIPALES

**FGRT**  
**5/8**

#### **Descripción:**

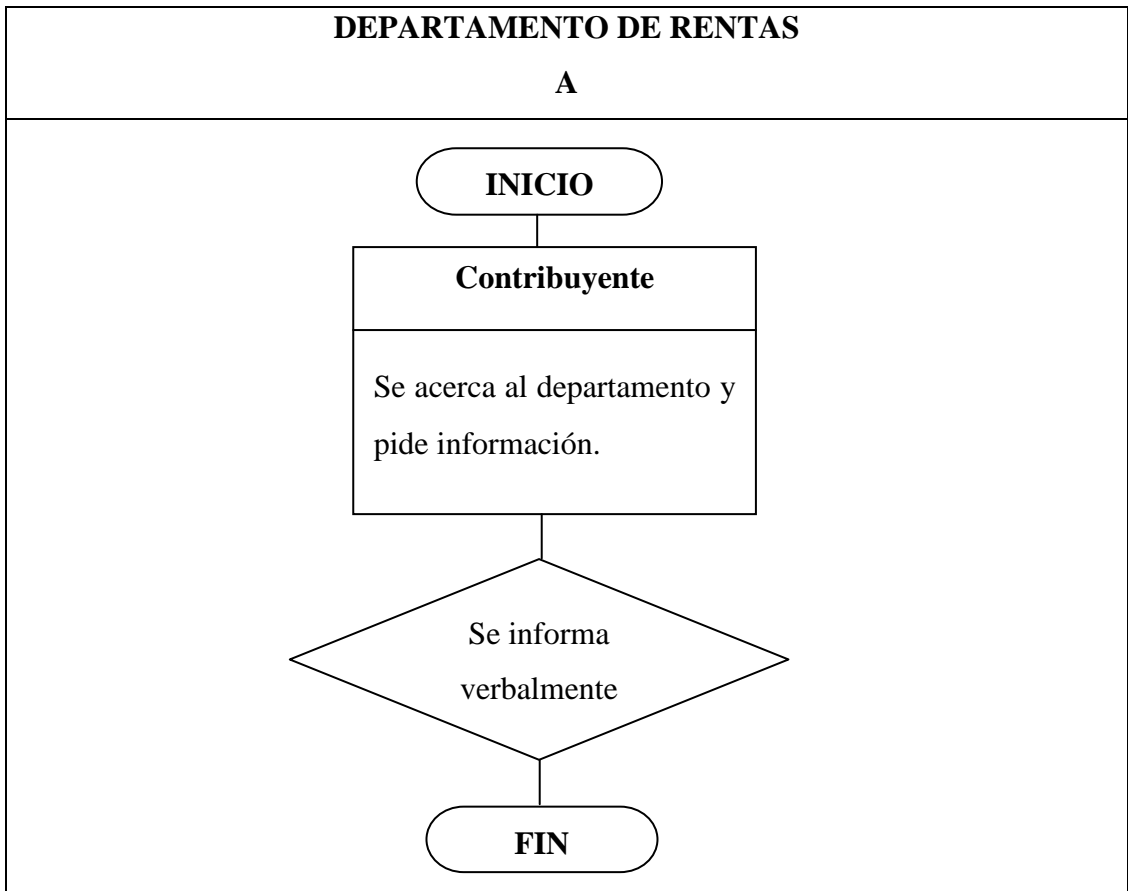
Consulta del valor de Patentes Municipales inmediata – gratuita.

#### **Procedimiento:**

1. El contribuyente se acerca a las oficinas del departamento de Rentas.
2. Se acerca donde la persona encargada de informar sobre el valor de patentes.
3. Se informa al contribuyente de manera verbal.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

**FLUJOGRAMA CONSULTA DEL VALOR DE PATENTES**



Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

#### 4. PERMISO PARA CONSTRUCCIÓN DE BÓVEDA EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL.

##### Descripción:

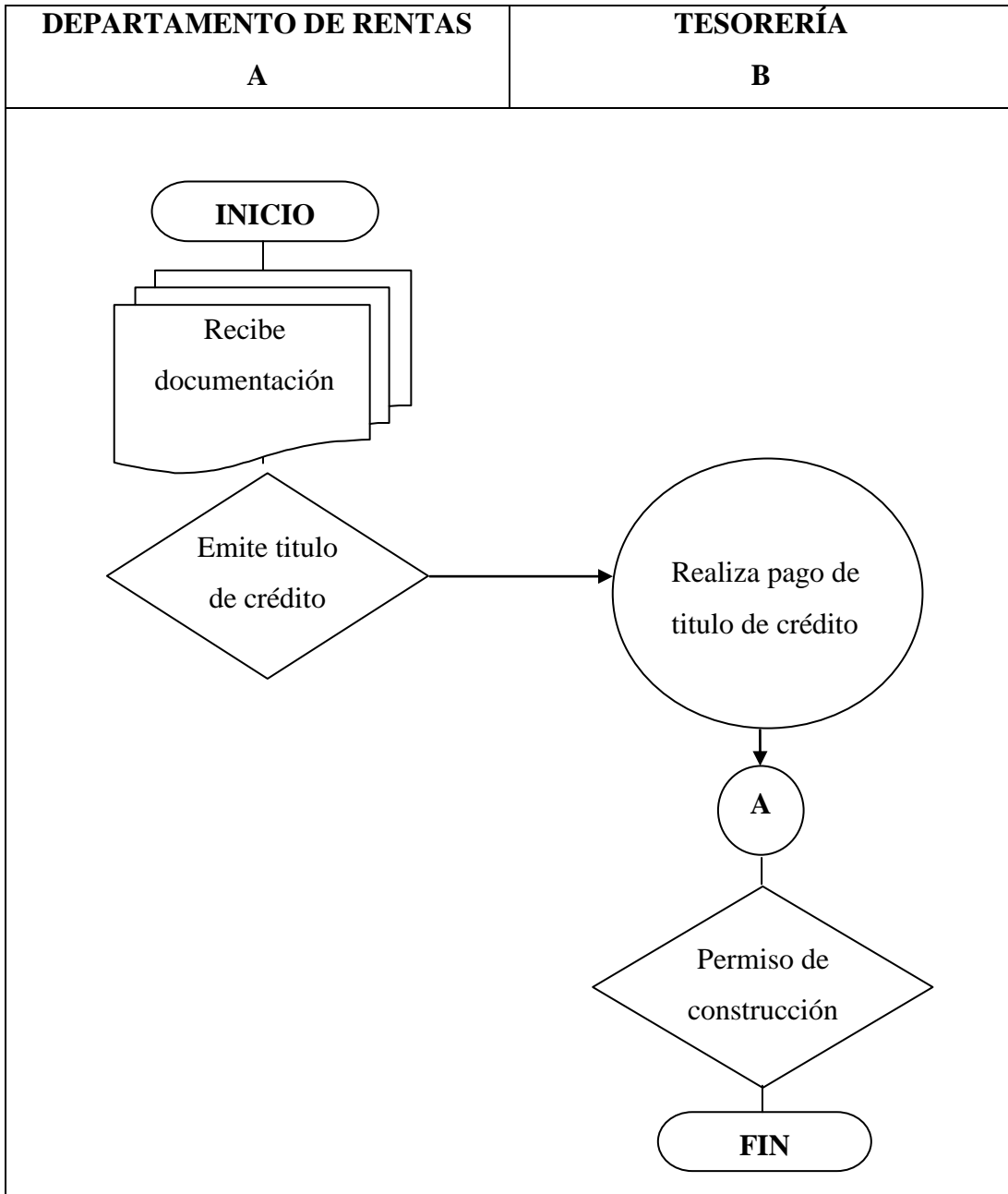
Es cuando una persona requiere construir de tres bóvedas en adelante.

##### Procedimiento:

1. La persona se acerca con la documentación al departamento de Rentas para emitir el título de crédito, y se realiza el permiso de construcción.
2. Pago de título de crédito en Tesorería.

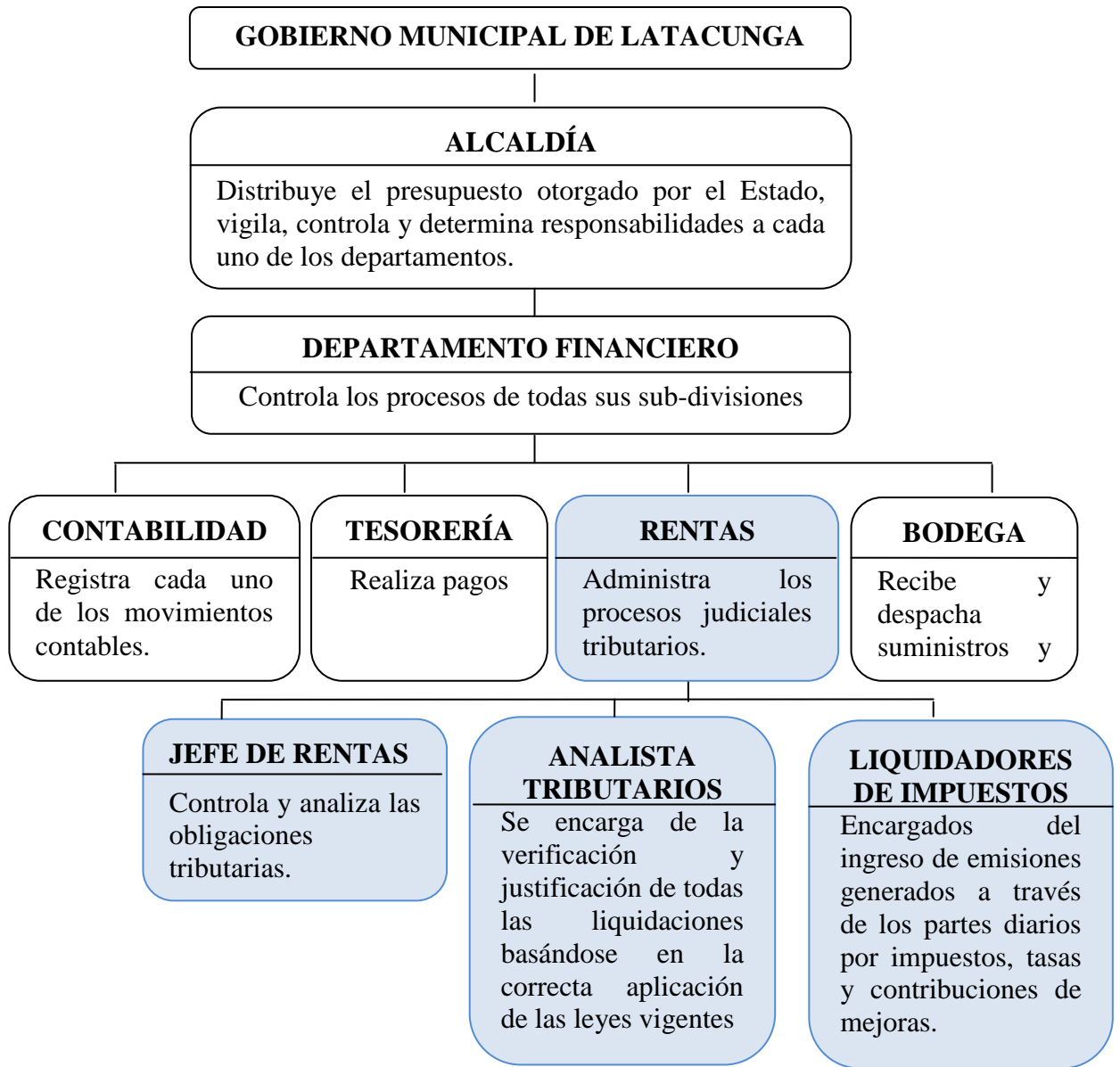
Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

**FLUJOGRAMA DE PERMISO PARA CONSTRUCCIÓN DE BÓVEDA.**



Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

**3.15 ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS.**



Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

### 3.16 VALORES INSTITUCIONALES

<b>Lealtad</b>	Cumplir las responsabilidades individuales para fortalecer la imagen institucional.
<b>Responsabilidad</b>	Cumplir con eficiencia las tareas encomendadas
<b>Honestidad</b>	Practicar la moral y la legalidad, utilizando procedimientos transparentes en la gestión institucional.
<b>Oportunidad</b>	Demostrar presión y agilidad en las actividades institucionales.
<b>Confiabilidad</b>	La comunidad observa resultados tangibles en sus condiciones de vida. Se entrega servicios con calidad, amplia cobertura y a costos razonables.
<b>Respeto</b>	Interna y externamente es una práctica generalizada en el desempeño de las funciones institucionales.
<b>Eficiencia</b>	Se entrega resultados de calidad en base a la planificación institucional.
<b>Comunicación fluida</b>	Los actores sociales internos y externos están suficientemente informados de la gestión Municipal, se logra optimizar procesos y se obtiene consensos
<b>Integridad</b>	Que la moral de los individuos sea integra e intachable dentro y fuera de la entidad. <b>π</b>
<b>Solidaridad</b>	Compartir y sensibilizarse con los menos afortunados
<b>Transparencia</b>	Realizar sus actividades de manera óptima y siempre en honor a la verdad. <b>π</b>
<b>Cumplimiento</b>	Realizar sus tareas de forma puntual y oportuna. <b>π</b>
<b>Humildad</b>	Recibir un ascenso de manera sencilla. <b>π</b>
<b>Disciplina</b>	Obedecer las órdenes dadas por las autoridades, en los tiempos previstos. <b>π</b>

Marcas: **π** Recomendado.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

### 3.17. POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS.

- ❖ Concentración de los diferentes actores sociales, para el logro de una participación efectiva en el desarrollo de la Ciudad.
- ❖ Movilización de esfuerzos para dotar al Municipio de una infraestructura Administrativa, Material y Humana que permita receptor y procesar adecuadamente los efectos de la descentralización.
- ❖ Fortalecimiento y desarrollo Municipal, a base de un óptimo aprovechamiento de los recursos y esfuerzos sostenidos para mejorar e incrementar los ingresos de recaudación propia, impuestos, tasas, contribuciones, que permitan el autofinanciamiento de los Gastos, mediante un proceso de gerencia Municipal.
- ❖ Preservación y encausamiento de los intereses Municipales y ciudadanos como finalidad Institucional.
- ❖ Voluntad política, trabajo en equipo y liderazgo, para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, a base de concentración de fuerzas y de compromiso.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

- ❖ Identificación de los problemas prioritarios de la Organización Interna Institucional y de la Comunidad y la búsqueda oportuna de las soluciones más adecuadas, con el menor costo y el mayor beneficio.

### **3.18 FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS**

- ❖ Planificar y controlar los procesos tributarios, mediante la Gestión de Programas y Proyectos.
- ❖ Ejercer la Facultad Reglamentaria y Resolutiva mediante unidades de Normativas Tributarias y de Resoluciones.
- ❖ Administrar las obligaciones Tributarias provenientes de las Actividades por transferencia de dominio.
- ❖ Verificar y liquidar los ingresos municipales e acuerdo con las disposiciones Legales pertinentes.
- ❖ Atender las solicitudes y calcular las deducciones a que tiene derecho la ciudadanía.
- ❖ Planificar anualmente las acciones a desarrollar para cumplir con el objetivo.
- ❖ Informar mensualmente las acciones.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

### 3.19 CUESTIONARIO PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO

**Área de aplicación:** Departamento de Rentas

**Objetivo:** Evaluar si se están aplicando las políticas y procedimientos de manera adecuada.

Nº	Cuestionario	Si	No	Observación
1	¿Existe un código de ética y valores establecido por la entidad?		X	Se basan en valores institucionales
2	¿Existe un análisis del conocimiento y de habilidades necesarias para desempeñar su trabajo adecuadamente?	X		
3	¿El Jefe de Auditoría se reúne en privado con los jefes departamentales para discutir sobre el Control Interno?	X		Realizan una reunión anual.
4	¿Existe excesiva rotación del personal en el departamento?		X	El personal trabaja varios años ahí.
5	¿Se cuenta con un número suficiente de empleados en el departamento de Rentas?	X		Se cuenta con personal pero no es el número que se necesita.
6	¿La autoridad y responsabilidad es asignada a todos los empleados del departamento?	X		Depende de la Jerarquía
7	¿Se realizan chequeos a la experiencia de los candidatos al asumir el empleo?	X		
8	¿Los objetivos globales de la entidad son difundidos a los empleados?		X	No se difunden
9	¿La dirección ha identificado los recursos necesarios para el logro de los objetivos		X	No se difunden
10	¿La entidad mantiene un nivel competitivo con otras instituciones por sus programas de beneficio y compensación?	X		

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

MP
1/6

**3.20 MATRIZ DE PONDERACIÓN**

N°	Cuestionario	Ponderac	Calificac	Fuente de Verificación	Observación
<b>1</b>	¿Existe un código de ética y valores establecido por la entidad?	<b>10</b>	<b>0</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 0 dijeron que existía un código de ética.
<b>2</b>	¿Existe un análisis del conocimiento y de habilidades necesarias para desempeñar su trabajo adecuadamente?	<b>10</b>	<b>6</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De 5 empleados 3 dijeron que si se realiza un análisis de sus conocimientos y habilidades.
<b>3</b>	¿El Jefe de Auditoría se reúne en privado con los jefes departamentales para discutir sobre el Control Interno?	<b>10</b>	<b>6</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 3 manifestaron que si existen reuniones y 2 que no.
<b>4</b>	¿Existe excesiva rotación del personal en el departamento?	<b>10</b>	<b>8</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 4 manifestaron que no existe rotación del personal y 1 que si existe.
<b>5</b>	¿Se cuenta con un número suficiente de empleados en el departamento de Rentas?	<b>10</b>	<b>6</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 3 manifestaron que si cuentan con el suficiente personal y 2 que no abarcan con todo el trabajo.

**Marcas:**  
 ✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

MP
2/6

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

N°	Cuestionario	Ponderac	Calificac	Fuente de Verificación	Observación
6	¿La autoridad y responsabilidad es asignada a todos los empleados del departamento?	10	10	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 5 manifestaron que la autoridad y responsabilidad se les delega a todos los empleados
7	¿Se realizan chequeos a la experiencia de los candidatos al asumir el empleo?	10	8	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 4 dijeron que si se toma en cuenta la experiencia y 1 que no es tomada en cuenta.
8	¿Los objetivos globales de la entidad son difundidos a los empleados?	10	0	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 0 dijeron que se difundían los objetivos globales de la institución.
9	¿La dirección ha identificado los recursos necesarios para el logro de los objetivos	10	4	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 2 dijeron que la dirección si a identificado los recursos para el logro de los objetivos.
10	¿La entidad mantiene un nivel competitivo con otras instituciones por sus programas de beneficio y compensación?	10	6	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 3 contestaron que la entidad si mantiene un nivel competitivo ante otros entes.
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 100</b>	<b>Σ 54</b>		



**Marcas:**  
 ✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

ER
1/3

### 3.21 EVALUACIÓN DEL RIESGO

<b>ÁREA:</b> DEPARTAMENTO DE RENTAS		
<b>SIMBOLOGIA:</b>		
<b>CP= CALIFICACIÓN PONDERADA</b>		<b>CP= <math>\frac{CT*100}{PT}</math></b>
<b>CT= CALIFICACIÓN TOTAL</b>		
<b>CP= PONDERACIÓN TOTAL</b>		
<b>CONFIANZA</b>		<b>RIESGO</b>
<b>BAJO</b>	<b>15% - 50%</b>	<b>ALTO</b>
<b>MODERADO</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>MODERADO</b>
<b>ALTO</b>	<b>76% - 95%</b>	<b>BAJO</b>
<b>CP= <math>\frac{54*100}{100} = 54 \text{ ¢ y } *</math></b>		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Determinando el nivel de riesgo en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal. Posee un nivel de confianza y de riesgo moderado, por lo que se puede deducir que el Control Interno es medianamente confiable.		



**Marcas:**

✓ Revisado, ¢ Calculado, \* Multiplicado.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**ECI**  
**1/12**

**3.22 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Departamento de Rentas.

<b>PUNTOS A ENFOCAR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
¿Existe un código de ética y valores establecido por la entidad?	No existe un código de ética pero sí se basan en valores determinados por el ente en el cual trabajan.	Al no existir un código de ética en el cual se detallen los diferentes parámetros para el comportamiento, los empleados únicamente se comportan de acuerdo a los valores en los que se enmarca el departamento.	Crear un código de ética departamental y global en el cual se definan con claridad y exactitud los parámetros en los que se va enmarcar el departamento de Rentas y en sí el Gobierno Municipal.
¿Existe un análisis del conocimiento y de habilidades necesarias para desempeñar su trabajo adecuadamente	En sí no se realiza un análisis de conocimiento y habilidades permanente.	Al no realizar un análisis de los conocimientos y habilidades a los empleados por parte del área de Recursos Humanos en el momento en el que ingresan a formar parte de la entidad constituye un riesgo al designar cargos y designación de tareas.	Ejecutar pruebas de ingreso para determinar el nivel de conocimiento del empleado.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**ECI**  
**2/12**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Departamento de Rentas.

<b>PUNTOS A ENFOCAR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
¿El Jefe de Auditoría se reúne en privado con los jefes departamentales para discutir sobre el Control Interno?	Si el jefe de Auditoría convoca a una reunión anual con todos los Jefes departamentales.	Al reunirse una sola vez por año para discutir sobre el proceso de Control Interno el mismo no se maneja de manera eficaz.	Realizar reuniones semestrales para la discusión y análisis del Control Interno.
¿Existe excesiva rotación del personal en el departamento?	No existe rotación del personal	En el departamento no se ha realizado rotaciones del personal los empleados mantienen sus puestos de trabajo hace ya varios años.	
¿Se cuenta con un número suficiente de empleados en el departamento de Rentas?	No es suficiente el personal designado al departamento.	Al no contar con el personal que requiere el departamento surgen diversos conflictos puesto que el desempeño no se torna adecuado	Asignar un número más alto de personal para esa área ya que se disminuirá el riesgo de conflictos y se proporcionará una mejor atención.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**ECI**  
**3/12**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Departamento de Rentas.

<b>PUNTOS A ENFOCAR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
¿La autoridad y responsabilidad es asignada a todos los empleados del departamento?	Todos los empleados del departamento poseen autoridad y responsabilidad en distintas escalas de medición.	Los empleados del departamento poseen autoridad y responsabilidades conforme al nivel jerárquico que poseen dentro del departamento.	La responsabilidad se debe asignar de acuerdo al nivel de autoridad de cada individuo.
¿Se realizan chequeos a la experiencia de los candidatos al asumir el empleo?	Si a menudo se evalúan los curriculum para determinar la experiencia que posee el individuo.	Al evaluar los curriculum de los candidatos para las vacantes, disminuye el riesgo de incompetencia ya se conoce el nivel de preparación que poseen.	Dar una puntuación mayor a los curriculum de los aspirantes que posean mayor experiencia.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**ECI**  
**4/12**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Departamento de Rentas.

<b>PUNTOS A ENFOCAR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
¿Los objetivos globales de la entidad son difundidos a los empleados?	No existe difusión de los objetivos del departamento hacia los empleados, pero sí de los Institucionales	Al no difundir los objetivos que tiene como departamento los mismos no se pueden cumplir satisfactoriamente.	Difundir los objetivos del departamento a los empleados por medio de charlas en las que consten los mismos.
¿La dirección ha identificado los recursos necesarios para el logro de los objetivos	No se identifican ya que no se conocen los objetivos que posee el departamento.	Si no se conocen los objetivos del departamento en el que laboran sería inútil determinar los recursos para el logro de los mismos.	Describir métodos y recursos para el alcance de los objetivos planteados.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

### 3.23 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICO AL DEPARTAMENTO DE RENTAS

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de las normas, políticas, leyes y reglamentos establecidos por el Departamento.

**Área de aplicación:** Departamento de Rentas

Nº	Cuestionario	Si	No	N/A	Observación
1	¿Existen controles en los procesos de registro y entrega de trámites?	X			
2	¿El departamento de Rentas depende o tiene conexión con los demás departamentos?	X			Depende del trámite que deba realizarse
3	¿Se controla y analiza las obligaciones tributarias?	X			
4	¿Se da capacitación a los empleados nuevos del departamento, para el desarrollo eficiente en sus labores?		X		Deben hacerlo por instinto propio.
5	¿Existe buen ambiente de trabajo y compañerismo entre los miembros del departamento?		X		No existe buena relación.
6	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la realización de las actividades?	X			
7	¿Las actividades están identificadas apropiadamente por parte de los empleados del departamento?	X			
8	¿Los empleados entienden como sus obligaciones afectan y son afectadas por las obligaciones de otros?	X			
9	¿Existen controles que previenen o detectan errores dentro del sistema?	X			El sistema detecta errores al instante.
10	¿Las deficiencias en las actividades son directamente reportadas a la persona encargada de la realización del trámite?	X			

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**MP**  
**3/6**

**3.24 MATRIZ DE PONDERACIÓN**

N°	Cuestionario	Ponderac	Calificac	Fuente de Verificación	Observación
1	¿Existen controles en los procesos de registro y entrega de trámites?	10	8	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 4 contestaron que si existe controles en los procesos.
2	¿El departamento de Rentas depende o tiene conexión con los demás departamentos?	10	10	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 5 contestaron que el departamento posee una conexión con las demás dependencias.
3	¿Se controla y analiza las obligaciones tributarias?	10	10	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 5 contestaron que si se controla la obligaciones.
4	¿Se da capacitación a los empleados nuevos del departamento, para el desarrollo eficiente en sus labores?	10	0	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 0 dijeron que a los empleados nuevos se les capacitaba.
5	¿Existe buen ambiente de trabajo y compañerismo entre los miembros del departamento?	10	2	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 1 manifestó que si existe un buen ambiente de trabajo.
6	¿Existen controles en los procesos de registro y entrega de trámites?	10	10	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 5 contestaron que si existen controles en todos los procesos.

**Marcas:**

✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**MP**  
**4/6**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

Nº	Cuestionario	Ponderac	Calificac	Fuente de Verificación	Observación
7	¿Las actividades están identificadas apropiadamente por parte de los empleados del departamento?	<b>10</b>	<b>8</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 4 manifestaron que si identifican todas las actividades que deben realizar.
8	¿Los empleados entienden como sus obligaciones afectan y son afectadas por las obligaciones de otros?	<b>10</b>	<b>10</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	Los 5 dijeron que están total mente consientes que sus obligaciones afectan y son afectadas por otros.
9	¿Existen controles que previenen o detectan errores dentro del sistema?	<b>10</b>	<b>10</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	Los 5 empleados contestaron que el sistema controla automáticamente los errores.
10	¿Las deficiencias en las actividades son directamente reportadas a la persona encargada de la realización del trámite?	<b>10</b>	<b>6</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 3 dijeron que se informa a directamente y 2 que no.
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 100</b>	<b>Σ 82</b>		

**Marcas:**

✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

ER
2/3

**3.25 EVALUACIÓN DEL RIESGO**

<b>ÁREA:</b> DEPARTAMENTO DE RENTAS		
<b>SIMBOLOGIA:</b>		
<b>CP= CALIFICACIÓN PONDERADA</b>		$\frac{CP = CT * 100}{PT}$
<b>CT= CALIFICACIÓN TOTAL</b>		
<b>CP= PONDERACIÓN TOTAL</b>		
<b>CONFIANZA</b>		<b>RIESGO</b>
<b>BAJO</b>	<b>15% - 50%</b>	<b>ALTO</b>
<b>MODERADO</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>MODERADO</b>
<b>ALTO</b>	<b>76% - 95%</b>	<b>BAJO</b>
$\frac{CP = 82 * 100}{100} = 82 \text{ } \text{¢ y} *$		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Determinando el nivel de riesgo en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal. Posee un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, por lo que se puede deducir que el Control Interno es confiable.		



**Marcas:**

✓ Revisado, ¢ Calculado, \* Multiplicado.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

ECI
5/12

**2.26 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICO**

**COMPONENTE:** Departamento de Rentas.

PUNTOS A ENFOCAR	DESCRIPCIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
¿Existen controles en los procesos de registro y entrega de trámites?	Si se realizan controles de los procesos de registros y entrega de trámites.	Los empleados del departamento controlan cada uno de los procesos de registro y entrega de trámites pero no son muy constantes los controles.	Realizar los controles de registro y entrega de trámites de manera mensual.
¿El departamento de Rentas depende o tiene conexión con los demás departamentos?	Si existe conexión con otros departamentos.	La conexión del departamento de Rentas con otros departamentos es porque algunos trámites pasan por el departamento pero no se emite resoluciones en Rentas.	Determinar únicamente al Departamento de Rentas los trámites que se den resolución en el mismo.
¿Se controla y analiza las obligaciones tributarias?	Si existe una persona encargada única y exclusivamente para eso.	El analista tributario es la persona encargada de realizar el control y análisis de todas las obligaciones tributarias.	Conservar el personal capacitado para las liquidaciones.

**Marcas:**

✓ Revisado.



Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

ECI
6/12

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Departamento de Rentas.

PUNTOS A ENFOCAR	DESCRIPCIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
¿Se da capacitación a los empleados nuevos del departamento, para el desarrollo eficiente en sus labores?	No se realizan capacitaciones al personal nuevo.	El personal nuevo debe realizar las operaciones sin previa capacitación	Capacitar al personal nuevo antes de determinar funciones y responsabilidades.
¿Existe buen ambiente de trabajo y compañerismo entre los miembros del departamento?	Los miembros del departamento no fomentan buen ambiente de trabajo en el departamento.	Al no existir un buen ambiente de trabajo los empleados no tienen tranquilidad al realizar sus actividades diarias.	Realizar reuniones de ambientación a los empleados para de esta manera fomentar el compañerismo en el departamento.

**Marcas:**

✓ Revisado



Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA  
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO  
DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA

ECI  
7/12

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Departamento de Rentas.

PUNTOS A ENFOCAR	DESCRIPCIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
¿Existen controles en los procesos de registro y entrega de trámites?	Si cada uno de los empleados es encargado de llevar un registro.	Los empleados del departamento llevan diariamente los registros de los trámites que le competen a c/u.	Crear un archivo general del departamento en donde se clasifiquen idóneamente los documentos.
¿Las actividades están identificadas apropiadamente por parte de los empleados del departamento?	Si cada uno sabe qué hacer.	Cada empleado conoce las actividades a realizarse ya que estas son rutinarias.	

Marcas:

✓ Revisado



Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA  
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO  
DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA

ECI  
8/12

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Departamento de Rentas.

PUNTOS A ENFOCAR	DESCRIPCIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
¿Los empleados entienden como sus obligaciones afectan y son afectadas por las obligaciones de otros?	Si están cocientes.	Los empleados saben que si realizan mal o bien sus labores, siempre se verán afectadas y beneficiadas otras personas.	Determinar responsabilidad por sus acciones y desempeño únicamente al empleado encargado de dicha acción.
¿Existen controles que previenen o detectan errores dentro del sistema?	Si se detectan los errores.	Los errores son detectados a través del sistema SAM en donde se ingresan los datos para realizar cualquier trámite.	Dar mantenimiento al sistema.
¿Las deficiencias en las actividades son directamente reportadas a la persona encargada de la realización?	Depende de la importancia del error.	Cuando los errores son poco importantes y puede resolverlo la persona encargada de realizar el trámite se le reporta a la misma y si el error es de mayor importancia se le informa al Jefe encargado.	Notificar los errores a la persona encargada y a su jefe inmediato.

Marcas:

✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

### 3.27 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL COMPONENTE TRÁMITES.

**Objetivos:** Verificar el cumplimiento de cada proceso en la realización de trámites.

**Área de aplicación:** Departamento de Rentas

Nº	Cuestionario	Si	No	N/A	Observación
1	¿Se controla y analiza las obligaciones tributarias?	<b>X</b>			
2	¿Se verifican y justifican las liquidaciones basándose en la correcta aplicación de las leyes?	<b>X</b>			
3	¿Conoce el procedimiento que se debe realizar al emitir una patente Municipal?	<b>X</b>			
4	¿Se verifica la información cuando se realiza el trámite de obtención de patente?	<b>X</b>			
5	¿La información de los trámites es confidencial?	<b>X</b>			
6	¿Están establecidos los procedimientos para el impuesto de patentes?	<b>X</b>			
7	¿Los trámites son entregados a los usuarios en los tiempos establecidos?	<b>X</b>			
8	¿Se emite información de valor de patentes en forma personal?	<b>X</b>			
9	¿Se describen con claridad los requisitos para los permisos de construcción de bóvedas?	<b>X</b>			
10	¿Se controlan los ingresos de emisiones generadas por impuestos?	<b>X</b>			De manera diaria

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

MP
5/6

**3.28 MATRIZ DE PONDERACIÓN**

N°	Cuestionario	Ponderac	Calificac	Fuente de Verificación	Observación
1	¿Se controla y analiza las obligaciones tributarias?	<b>10</b>	<b>10</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 5 contestaron que se controla y analizan las obligaciones tributarias.
2	¿Se verifican y justifican las liquidaciones basándose en la correcta aplicación de las leyes?	<b>10</b>	<b>10</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 5 contestaron que verifican y justifican de acuerdo a la aplicación correcta de leyes.
3	¿Conoce el procedimiento que se debe realizar al emitir una patente Municipal?	<b>10</b>	<b>10</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 5 contestaron que se conoce los procedimientos para emisión de patentes.
4	¿Se verifica la información cuando se realiza el trámite de obtención de patente?	<b>10</b>	<b>10</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 5 verifican la información de los trámites.
5	¿La información de los trámites es confidencial?	<b>10</b>	<b>8</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 4 manifestaron que la información es confidencial.



**Marcas:**

✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

<b>MP</b>
<b>6/6</b>

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

N°	Cuestionario	Ponderac	Calificac	Fuente de Verificación	Observación
<b>6</b>	¿Están establecidos los procedimientos para el impuesto de patentes?	<b>10</b>	<b>10</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 5 respondieron que están establecidos los procesos.
<b>7</b>	¿Los trámites son entregados a los usuarios en los tiempos establecidos?	<b>10</b>	<b>6</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 3 manifestaron se respetan los tiempos determinados.
<b>8</b>	¿Se emite información de valor de patentes en forma personal?	<b>10</b>	<b>10</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	Los 5 dijeron que se da información en forma personal.
<b>9</b>	¿Se describen con claridad los requisitos para los permisos de construcción de bóvedas?	<b>10</b>	<b>10</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	Los 5 empleados contestaron que en la página web se describen detalladamente los requisitos.
<b>10</b>	¿Se controlan los ingresos de emisiones generadas por impuestos?	<b>10</b>	<b>8</b>	5 Empleados del departamento de Rentas	De los 5 empleados 4 dijeron que se controlan todos los ingresos.
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 100</b>	<b>Σ 92</b>		

**Marcas:**

✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

ER
3/3

### 3.29 EVALUACIÓN DEL RIESGO

<b>ÁREA:</b> DEPARTAMENTO DE RENTAS		
<b>SIMBOLOGIA:</b>		
<b>CP= CALIFICACIÓN PONDERADA</b>		<b>CP= <math>\frac{CT}{PT} * 100</math></b>
<b>CT= CALIFICACIÓN TOTAL</b>		
<b>CP= PONDERACIÓN TOTAL</b>		
<b>CONFIANZA</b>		<b>CP= <math>\frac{92}{100} * 100 = 92 \text{ } \color{red}{\text{¢ y}}^*</math></b>
<b>BAJO</b>	<b>15% - 50%</b>	
<b>MODERADO</b>	<b>51% - 75%</b>	
<b>ALTO</b>	<b>76% - 95%</b>	
<b>RIESGO</b>		
		<b>ALTO</b>
		<b>MODERADO</b>
		<b>BAJO</b>
<b>CONCLUSIÓN:</b> Determinando el nivel de riesgo en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal. Posee un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, por lo que se puede deducir que el Control Interno es confiable.		



**Marcas:**

✓ Revisado, ¢ Calculado, \* Multiplicado.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

ECI
9/12

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Trámites.

PUNTOS A ENFOCAR	DESCRIPCIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
¿Se controla y analiza las obligaciones tributarias?	Si son controladas.	Los controles son realizados al momento que los ciudadanos se acercan a cancelar dichos rubros.	Pedir a los contribuyentes los formularios de pagos anteriores.
¿Se verifican y justifican las liquidaciones basándose en la correcta aplicación de las leyes?	Si se realiza el análisis previo a las liquidaciones.	El analista tributario es la persona encargada de realizar la verificación y justificación de liquidaciones.	Verificar y justificar las liquidaciones de manera diaria y adjuntarla a un archivo.
¿Conoce el procedimiento que se debe realizar al emitir una patente Municipal?	Si los procesos están dados por la dirección de la institución.	Los empleados ya conocen los pasos a seguir para la emisión de patentes Municipales.	

✓

**Marcas:**

✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

ECI
10/12

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Trámites.

PUNTOS A ENFOCAR	DESCRIPCIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
¿Se verifica la información cuando se realiza el trámite de obtención de patente?	Si existe una persona encargada para realizar esa función.	La Liquidadora de impuestos se encarga de verificar y controlar si la documentación está conforme a lo requerido.	Emitir a los contribuyentes hojas en donde se detallen los requerimientos para el trámite, acortando así, el tiempo de verificación de la información al empleado.
¿La información de los trámites es confidencial?	Si personal y confidencial.	La información que se maneja de todos los trámites u otros documentos de la institución es de total confidencialidad.	Manejar la información individual y a través de claves de acceso.
¿Están establecidos los procedimientos para el impuesto de patentes?	Si están descritos y establecidos por las autoridades.	Las autoridades de la institución son los que describen los procesos a seguir para los impuestos.	Entregar a cada empleado un folleto donde se describa el proceso

**Marcas:**

✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

<b>ECI</b>
<b>11/12</b>

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Trámites.

PUNTOS A ENFOCAR	DESCRIPCIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
¿Los trámites son entregados a los usuarios en los tiempos establecidos?	Si la mayor parte de trámites se entregan en el tiempo estipulado.	Si la información para los trámites es correcta se entregan en los tiempos y faltare algún documento no se respetan los lapsos planteados.	Verificar toda la documentación antes de dar paso y emitir tiempo de entrega.
¿Se emite información de valor de patentes en forma personal?	Si la persona debe acercarse al departamento.	La persona que requiera información únicamente se acerca al departamento y le pregunta a la encargada de forma verbal.	



**Marcas:**

✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**ECI**  
**12/12**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE:** Trámites.

<b>PUNTOS A ENFOCAR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
¿Se describen con claridad los requisitos para los permisos de construcción de bóvedas?	Si se da a conocer.	Los empleados del departamento se encargan de difundir los requisitos a la persona que lo requiera.	
¿Se controlan los ingresos de emisiones generadas por impuestos?	Se realiza un control diario.	El analista tributario se encarga de controlar los ingresos.	Realizar un registro sistemático de todos los ingresos de emisiones.

**Marcas:**

✓ Revisado

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

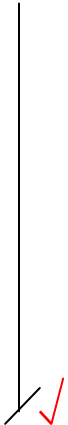


**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

IG
1/1

**3.30 ÍNDICES DE GESTIÓN**

ELEMENTOS	INDICADOR	APLICACIÓN DEL INDICADOR	RESULTADOS	CONCLUSIÓN
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> <i>Indicadores Estructurales</i>				
<b>MISIÓN</b>	Empleados que lo conocen / total de empleados.	3/5 ☹	60%	De los 5 empleados del departamento, el 60% conoce la misión, siendo un nivel medio.
<b>OBJETIVOS</b>	Objetivos alcanzados / Objetivos definidos	2/5 ☹	40%	Los objetivos de la institución no se están cumpliendo a cabalidad.
<b>POLÍTICAS DEFINIDAS</b>	Políticas aplicadas / Políticas establecidas	2/6 ☹	33.33%	Las políticas del departamento no se están aplicando de manera óptima.
<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	Personal capacitado / Total personal	4/5 ☹	80%	El 80% del personal está capacitado para realizar su trabajo adecuadamente.



**Marcas:**

✓ Revisado, ☹ Calculado.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA  
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO  
DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA

PCI  
1/5

3.31 PUNTOS DE CONTROL INTERNO

HALLAZGOS	REF. P/T	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
No existe un código de Ética en la institución.	<b>CCI</b> <b>1/3</b>	Despreocupación de los Directivos al no plantear un código de ética Institucional.	Los empleados no poseen un comportamiento adecuado al tratar directamente con los contribuyentes.	Crear e Implementar un código de Ética detallando patrones de conducta y comportamiento.
No se realizan reuniones continuas para determinar parámetros de cómo, Evaluar el sistema de Control Interno.	<b>CCI</b> <b>1/3</b>	Falta de planificación.	No se puede controlar y verificar el uso adecuado de los procesos.	Realizar Controles Internos en forma continua.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**PCI**  
**2/5**

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

HALLAZGOS	REF. P/T	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Personal insuficiente para el departamento	<b>CCI</b> <b>1/3</b>	Mala distribución del talento Humano.	El personal no puede despachar con eficiencia los trámites.	Incrementar el número de personal capacitado al departamento.
No existe difusión de los objetivos globales de la Entidad.	<b>CCI</b> <b>1/3</b>	Falta de interés de los empleados.	No se cumple con los objetivos por falta de conocimiento.	Difundir mediante charlas los Objetivos.
Inexistencia de capacitación a personal nuevo.	<b>CCI</b> <b>1/3</b>	Falta de interés por parte de las autoridades.	No realizan con eficiencia y eficacia sus labores.	Capacitar al nuevo personal por medio de cursos o talleres.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**PCI**  
**3/5**

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

<b>HALLAZGOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
No existe un buen ambiente de trabajo y compañerismo en el departamento.	<b>CCI</b> <b>1/3</b>	Envidia o roses personales	Incide de manera negativa ya que existe un ambiente tenso y no pueden realizar su trabajo con tranquilidad	Días de ambientación, que se realicen juegos, talleres grupales en los cuales su objetivo primordial sea fomentar la buena relación laboral y el compañerismo
Los empleados desconocen la Misión Institucional.	<b>IG</b> <b>1/1</b>	Falta de difusión	Los empleados no se comprometen con la Institución.	Agregar o colocar la Misión, Visión en las paredes de la Entidad. Para que los empleados y otros puedan leerlos.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**PCI**  
**4/5**

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

<b>HALLAZGOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
No existe un buen ambiente de trabajo y compañerismo en el departamento.	<b>CCI</b> <b>2/3</b>	Envidia o roses personales	Incide de manera negativa ya que existe un ambiente tenso y no pueden realizar su trabajo con tranquilidad	Días de ambientación, que se realicen juegos, talleres grupales en los cuales su objetivo primordial sea fomentar la buena relación laboral y el compañerismo
Los empleados desconocen la Misión Institucional.	<b>IG</b> <b>1/1</b>	Falta de difusión	Los empleados no se comprometen con la Institución.	Agregar o colocar la Misión, Visión en un periódico mural. Para que los empleados y otros puedan leerlos.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**PCI**  
**5/5**

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

<b>HALLAZGOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
Los objetivos departamentales no se están cumpliendo a cabalidad.	<b>IG</b> <b>1/1</b>	Falta de conocimiento por parte de empleados	Limitaciones para el alcance de nuevos objetivos.	Difundir los objetivos a través de audiovisuales.
Las políticas de departamento no se están aplicando de manera óptima.	<b>IG</b> <b>1/1</b>	Falta de conocimiento por parte de algunos empleados	Negligencia en el desarrollo de actividades.	Difundir las políticas entregando a los empleados el reglamento que deben seguir para el correcto cumplimiento de las actividades.

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



### 3.32 HOJA DE VALORACIÓN DE RIESGOS

#### CUADRO DE CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA EN LA QUE SE ENCUENTRA EL OBJETIVO

CÓDIGO	RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS
<b>E</b>	Objetivos relacionados con la Eficiencia y Eficacia de las Operaciones
<b>C</b>	Objetivos relacionados con la Confiabilidad de la Información
<b>L</b>	Objetivos relacionados con las Leyes y Reglamentos

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**HVR**  
**2/7**

**HOJA DE VALORACIÓN DE RIESGOS**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL**

Nº	OBJETIVO	E.C.L	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE
<b>ACTIVIDAD: OPERACIONES</b>					
1	Programas de operaciones para minimizar los procesos de captación y resolución de trámites.	<b>E</b>	Uso inadecuado u obsoleto del equipo.	Mantener el equipo de acuerdo a lo establecido en el programa de mantenimiento preventivo.	Cada empleado del departamento
<b>ACTIVIDAD: DESPACHO DE TRÁMITES</b>					
1	Mantener un registro sistemático de los trámites que ingresan al departamento.	<b>C</b>	Robo, hurto o alteración de la información de los registros.	Establecer claves de acceso.	Empleados

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA  
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO  
DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA

HVR  
3/7

HOJA DE VALORACIÓN DE RIESGOS  
DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL

	OBJETIVO	E.C.L	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE
<b>ACTIVIDAD: DESPACHO DE TRÁMITES</b>					
2	Entregar únicamente los trámites que tengan autorización o ya se haya dado resolución.	C	De información una persona que no esté autorizada.	Exigir solicitudes de autorización de la información.	Jefe de Rentas
<b>ACTIVIDAD: SERVICIOS</b>					
1	Resolver las inquietudes de los contribuyentes eficientemente.	E	Personal no éste entrenado.	Suministrar capacitación a los empleados acerca del tipo de tramitación que maneja el departamento.	Jefe de Rentas

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**HVR**  
**4/7**

**HOJA DE VALORACIÓN DE RIESGOS**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL**

Nº	OBJETIVO	E.C.L	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE
<b>ACTIVIDAD: SERVICIOS</b>					
<b>2</b>	Investigar y responder a las peticiones de servicio en un tiempo justo.	<b>E</b>	Falta de personal para el despacho de trámites.	Adquisición de Talento Humano.	Dpto. de Recursos Humanos
<b>ACTIVIDAD: ADQUISICIÓN</b>					
<b>1</b>	Asegurarse de que existan suficientes suministros y materiales para emisión de oficios y resoluciones.	<b>E</b>	No solicitar a bodega los suministros y materiales necesarios.	Realizar una lista de los requerimientos de cada empleado y evitar el desperdicio de los materiales asignados.	Jefe de Rentas

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**HVR**  
**5/7**

**HOJA DE VALORACIÓN DE RIESGOS**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL**

N°	OBJETIVO	E.C.L	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE
<b>ACTIVIDAD: TECNOLÓGICO</b>					
<b>1</b>	Mantener un alto nivel de conocimientos teniendo en cuenta la los desarrollos tecnológicos que pueden afectar a la entidad y al departamento.	<b>E</b>	La dirección no tenga acceso a la información relacionada con la frecuencia de desarrollos tecnológicos.	Atención especial a los seminarios técnicos, conferencias, exposiciones y reuniones similares.	Personal de Rentas

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>



GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA  
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO  
DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA

HVR  
6/7

HOJA DE VALORACIÓN DE RIESGOS  
DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL

N°	OBJETIVO	E.C.L	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE
<b>ACTIVIDAD: RECURSOS HUMANOS</b>					
1	Cumplir con las aplicaciones y reglamentaciones de la ley al igual que con las políticas de la empresa.	L	El personal del departamento de Rentas ignora los requerimientos legales y las políticas de la Institución.	Revisiones periódicas de las políticas y procedimientos por concejos legales para estar de acuerdo con los requerimientos legales y reguladores.	Personal de Rentas
2	Adquirir el número suficiente del personal apropiado y calificado	E	Falta de candidatos especializados y calificados.	Identificar y retener al personal calificado que actualmente ejecute una tarea.	Recursos Humanos y Jefe de Rentas



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS - ÁREA ADMINISTRATIVA**

**HVR**  
**7/7**

**HOJA DE VALORACIÓN DE RIESGOS**  
**DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL**

N°	OBJETIVO	E.C.L	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE
<b>ACTIVIDAD: DIRECCIÓN LEGAL</b>					
<b>1</b>	Asegurarse de que el departamento cumpla con todas las reglas y regulaciones de la Entidad.	<b>L</b>	Cambios en los requerimientos legales y reguladores.	Entregar un reglamento a los empleados del departamento.	Ascensor Jurídico
<b>ACTIVIDAD: SUMINISTRAR REPORTES ADMINISTRATIVOS</b>					
<b>1</b>	Suministrar la información en forma correcta y a tiempo.	<b>C</b>	La información no es claramente comunicada.	Clasificar la información adecuando el archivo del departamento.	Personal del departamento

Elaborado por: <b>T.CH.J.V/V.S.J.N.</b>	Fecha: <b>01/06/2011</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C.</b>	Fecha: <b>02/06/2011</b>

Latacunga, 02 de Junio del 2011

**3.33 INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN EL  
DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL  
CANTÓN LATACUNGA.**

**Ing. Elsa Espinel**

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**

**Presente:**

De nuestra consideración:

Hemos efectuado una EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO al DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA, por el período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

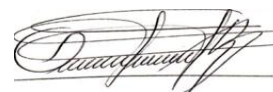
La Evaluación se realizó en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y de acuerdo a la normatividad vigente, a fin de evaluar el cumplimiento de las actividades del personal, dentro del trabajo se incluyen las pruebas pertinentes y demás procedimientos de Auditoría que estimaron necesarios de acuerdo a las circunstancias.

Los resultados se expresan en las conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe. Las autoridades correspondientes deberán acoger y poner en práctica, para mejorar la Administración de todos sus Recursos.

Atentamente,



.....  
**JESSICA VILLAVICENCIO**



.....  
**VIVIANA TAPIA**

**DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL  
CANTÓN LATACUNGA  
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**

**RESULTADOS GENERALES DE LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA**

**Enero a Diciembre del 2009**

**Naturaleza de Estudio:** EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO ÁREA ADMINISTRATIVA.

**Responsables:** Viviana Tapia / Jessica Villavicencio

**Antecedentes:** En el GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA no se han realizado Evaluaciones a Control Interno, lo que impide medir el grado de eficiencia y desempeño de cada uno de los empleados.

**Objetivos:** Evaluar la eficiencia y efectividad en el desarrollo de las actividades que desempeñan el personal del Departamento de Rentas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, con el propósito de verificar el cumplimiento de metas y objetivos del departamento.

**Alcance:** La Evaluación al Control Interno se realizó a todo el personal administrativo en el Departamento de Rentas y comprende de una revisión total de los procesos administrativos para determinar cuáles son los factores que requieren mayor atención y los correctivos que puedan tomar frente a los mismos.

La Evaluación se cumplió de acuerdo a lo requerido en base al Informe Coso, las PCGA, NEA ,NAGA, la investigación se desarrolló tomando en cuenta toda la información adquirida de la Institución, las políticas, leyes y reglamentos nos permitieron comprobar si se da un seguimiento a lo establecido, con la aplicación

de cuestionarios de Control Interno, Evaluación del Riesgo, Índices de Gestión y Puntos de Control Interno.

Al realizar los diferentes papales de trabajo encontramos los problemas que describimos a continuación:

#### **HALLAZGOS:**

- ❖ No existe un código de Ética en la institución.
- ❖ No se realizan reuniones continuas para determinar parámetros de cómo, Evaluar el sistema de Control Interno.
- ❖ Personal insuficiente para el departamento.
- ❖ No existe difusión de los objetivos globales de la Entidad.
- ❖ Inexistencia de capacitación a personal nuevo.
- ❖ No existe un buen ambiente de trabajo y compañerismo en el departamento.
- ❖ Los empleados desconocen la Misión Institucional.
- ❖ Los objetivos departamentales no se están cumpliendo a Cabalidad.
- ❖ Las políticas de departamento no se están aplicando de manera óptima.

#### **1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES EMITIDAS POR EL GRUPO INVESTIGATIVO.**

A continuación se detallan las conclusiones a las que hemos llegado basándonos en la información recopilada por componentes y recomendaciones que damos para que se mejore el sistema administrativo dentro del departamento de Rentas.

### CONCLUSIÓN:

- ❖ Al no existir un código de ética en el cual se detallen los diferentes parámetros para el comportamiento, los empleados únicamente se comportan de acuerdo a los valores en los que se enmarca el departamento.
- ❖ No se puede controlar y verificar el uso adecuado de los procesos.
- ❖ El personal no puede despachar con eficiencia los trámites.
- ❖ No se cumple con los objetivos por falta de conocimiento.
- ❖ No realizan con eficiencia y eficacia sus labores.
- ❖ Incide de manera negativa ya que existe un ambiente tenso y no pueden realizar su trabajo con tranquilidad
- ❖ Los empleados no se comprometen con la Institución.
- ❖ Incide de manera negativa ya que existe un ambiente tenso y no pueden realizar su trabajo con tranquilidad
- ❖ Los empleados no se comprometen con la Institución.
- ❖ Limitaciones para el alcance de nuevos objetivos.
- ❖ Negligencia en el desarrollo de actividades.

**RECOMENDACIÓN:**

- ❖ Crear un código de ética departamental y global en el cual se definan con claridad y exactitud los parámetros en los que se va enmarcar el departamento de Rentas y en sí el Gobierno Municipal.
- ❖ Realizar Controles Internos en forma continua.
- ❖ Incrementar el número de personal capacitado al departamento.
- ❖ Difundir mediante charlas los Objetivos.
- ❖ Capacitar al nuevo personal por medio de cursos o talleres.
- ❖ Días de ambientación, que se realicen juegos, talleres grupales en los cuales su objetivo primordial sea fomentar la buena relación laboral y el compañerismo
- ❖ Agregar o colocar la Misión, Visión en las paredes de la Entidad. Para que los empleados y otros puedan leerlos.
- ❖ Difundir los objetivos a través de audiovisuales.
- ❖ Difundir las políticas entregando a los empleados el reglamento que deben seguir para el correcto cumplimiento de las actividades.

**2. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS NUEVOS PARA EL DEPARTAMENTO.**

- ❖ Programa de operaciones para minimizar los procesos de captación y resolución de trámites.

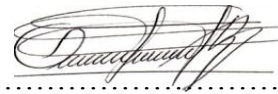
- ❖ Mantener un registro sistemático de los trámites que ingresan al departamento.
- ❖ Entregar únicamente los trámites que tengan autorización o ya se haya dado resolución.
- ❖ Resolver las inquietudes de los contribuyentes eficientemente.
- ❖ Investigar y responder a las peticiones de servicio en un tiempo justo.
- ❖ Asegurarse de que existan suficientes suministros y materiales para emisión de oficios y resoluciones.
- ❖ Mantener un alto nivel de conocimientos teniendo en cuenta la los desarrollos tecnológicos que pueden afectar a la Entidad.
- ❖ Cumplir con las aplicaciones y reglamentaciones de la ley al igual que con las políticas de la Empresa.
- ❖ Adquirir el número suficiente del personal apropiado y calificado
- ❖ Implementación de nuevas estrategias y reglamentos que permitan el cumplimiento de los objetivos departamentales.
- ❖ Asegurarse de que el personal del departamento está al tanto del comportamiento y acciones que debe tener en el departamento.
- ❖ Asegurarse de que el departamento cumpla con todas las reglas y regulaciones de la entidad.
- ❖ Suministrar la información en forma correcta y a tiempo.

- ❖ Mantener la información de los trámites en forma confidencial.

Atentamente,



.....  
**JESSICA VILLAVICENCIO**



.....  
**VIVIANA TAPIA**

### 3.34 CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada se pudo obtener las siguientes conclusiones:

- ❖ La evaluación al Control Interno tiene como objetivo revisar, supervisar y evaluar la administración de una organización, con la finalidad de controlar el uso de recursos humanos y materiales, se utiliza como una herramienta fundamental para la verificación y evaluación de la eficiencia de las actividades que se desarrollan en una entidad.
- ❖ La evaluación que se realizó al personal del Departamento de Rentas, se aplicó con la finalidad de establecer el grado de eficiencia y eficacia en la planeación, control y uso de sus recursos a la vez determinar la observancia de las disposiciones legales.
- ❖ Con la aplicación de la entrevista y las encuestas se logró obtener una información general sobre el Departamento Rentas, también se ha logrado determinar falencias en el desempeño de sus funciones las cuales no permiten alcanzar los objetivos establecidos por la Institución.

### 3.35 RECOMENDACIONES

- ❖ Es recomendable que en la Entidad se realicen Evaluaciones al Control Interno con frecuencia, con la finalidad de verificar el desempeño de las actividades, tanto del personal directivo y administrativo ya que de ellos depende el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.
- ❖ Es necesario que las evidencias encontradas sean puestos a consideración de las Autoridades de la Institución, con el propósito de tomar acciones correctivas y deberán ser puestos en práctica con la finalidad de mejorar las actividades del personal, esto permitirá lograr un desarrollo Institucional.
- ❖ Dentro de la Institución se debe adoptar un Sistema de Control Interno eficiente el mismo que se ajuste a la realidad y permita la consecución de las metas y objetivos previstos a corto y largo plazo, de esta forma se podrá medir el grado de cumplimiento de estos y en caso de existir alguna falencia tomar los correctivos necesarios y continuar con el cumplimiento normal de las actividades.
- ❖ Se considera que la Aplicación de la Evaluación al Control Interno es de vital importancia ya que por medio de esta herramienta se podrá comprobar el nivel de desempeño de cada empleado a la vez permitirá determinar si cumplen con lo establecido en la Institución.

## **BIBLIOGRAFIA:**

### **Bibliografía Citada:**

- ❖ **GOMES**, Juan y **BERMEJO**, Félix. Conceptos introductorios de Finanzas y Administración. Madrid: Pirámide. 2004.12-19p.
- ❖ **BARONA**, Bernardo. Gestión Financiera y Presupuestal en instituciones del sector social.Colombia:1990.1 y 13-18p.
- ❖ **COOK**, Winkle, Auditoría 1 era. Ed. Buenos Aires.McGraw-Hill;1999, 54p
- ❖ **MEINGS**, Walter: Principios de auditoría/México: Editorial Diana S.A; 1980; 104 y 144p.
- ❖ **KILL**, Walter. Auditoría Moderna.1era. Ed. México. Continental; 1987. 22p.
- ❖ **ARENS**, Alvin, Auditoría Enfoque Integral. 1era. Ed. México. Pearson Educación; 1996. 1p.
- ❖ **ESTUPIÑAN GAITAN**, Rodrigo: Control interno y fraudes/Bogotá: Editorial Eco-ediciones; Segunda Edición; 2006; 19p.

### **Bibliografía Consultada: orden alfabético**

- ❖ **ARENS**, Alvin, Auditoría Enfoque Integral. 1era. Ed. México. Pearson Educación; 1996. 1p.
- ❖ **BARONA**, Bernardo. Gestión Financiera y Presupuestal en instituciones del sector social.Colombia:1990.1 y 13-18p.

- ❖ **COOK**, Winkle, Auditoría 1 era. Ed. Buenos Aires.McGraw-Hill;1999, 54p
- ❖ **ESTUPIÑAN GAITAN**, Rodrigo: Control interno y fraudes/Bogotá: Editorial Eco-ediciones; Segunda Edición; 2006; 19 y 82p.
- ❖ **GOMES**, Juan y **BERMEJO**, Félix. Conceptos introductorios de Finanzas y Administración. Madrid: Pirámide. 2004.12-19p.
- ❖ **KILL**, Walter. Auditoría Moderna.1era. Ed. México. Continental; 1987. 22p.
- ❖ **MEINGS**, Walter: Principios de auditoría/México: Editorial Diana S.A; 1980; 104 y 144p.
- ❖ **PANY**, Kurt, Auditoría Enfoque Integral.12ª. Ed. Colombia. 2003.592p.

### **Bibliografía Virtual:**

**ABRAM, PERDOMOMORENO** HTML Document (En línea). México: Monografías.com S.A, 2007Dirección <http://www.monografias.com/trabajos25/> (consulta 26 de agosto del 2009).

HTML Document [en línea].Colombia: rincóndelvago.com, 2008.-Direccion <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>

HTML Documento [en línea]. Bogotá: monografias.com S.A, 2009.-Dirección: <http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml>

HTML Document [en línea]. : Rincondelvago.com S.A, 2009.-Dirección

# ANEXO I

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

#### CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS MUNICIPALES.**

**OBJETIVO:** Recopilar información necesaria con el propósito de mejorar el control interno, para desarrollar la investigación en el departamento de Rentas del Gobierno Municipal.

**INSTRUCCIONES:** Favor sírvase responder las preguntas que a continuación se detallan, apegadas a la verdad.

**1.- ¿Sabe de quién recibe órdenes para ejecutar sus tareas, funciones y/o actividades?**

.....

**2.- ¿Sabe a quién acudir si tiene una queja o inconformidad?**

.....

**3.- ¿Para el logro de objetivos y la realización de actividades, existe coordinación laboral entre su jefe y usted?**

.....

**4.-¿Se considera su opinión y sugerencias para la toma de decisiones y el establecimiento de los objetivos de la dirección?**

.....

**5.- ¿Existe algún tipo de presión en la realización de sus actividades?**

.....

**6.- ¿Están especificadas con el suficiente detalle las funciones y responsabilidades que desempeña?**

.....

**7.- ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?**

.....

**8.- ¿Recibe capacitación para el desempeño de sus funciones?**

.....

**9.- ¿Conoce actualmente como está formada la estructura orgánica funcional en el municipio?**

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **ANEXO II**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

#### **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**

#### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES DEL  
DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL.**

**OBJETIVO:** Recopilar información necesaria con el propósito de mejorar el control interno, para desarrollar la investigación en el departamento de Rentas del Gobierno Municipal.

**INSTRUCCIONES:** Favor sírvase responder las preguntas que a continuación se detallan, apegadas a la verdad.

#### **DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN.**

**FUNCIÓN:**.....

**ÁREA:**.....

1.- ¿Cuándo usted realiza trámites en el Departamento de Rentas del Gobierno Municipal el personal es rápido y efectivo? En qué nivel:

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| EXCELENTE | <input type="checkbox"/> |
| MUY BUENO | <input type="checkbox"/> |
| BUENO     | <input type="checkbox"/> |
| MALO      | <input type="checkbox"/> |

**2.- ¿Al momento en que usted requiere ayuda del personal que labora en el Departamento, como lo realizan los mencionados empleados? De manera:**

EXCELENTE	<input type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>

**3.- ¿Considera usted que el personal que labora dentro de este Departamento realiza los trámites de manera adecuada? En qué punto:?**

EXCELENTE	<input type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>

**4.- ¿Cuándo usted acude a este Departamento a realizar cualquier trámite los empleados del mismo le proporcionan información? De manera:**

EXCELENTE	<input type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>

**5.- ¿Si usted debería dar una calificación de acuerdo a la atención que recibe, por parte de los empleados municipales. ¿Cuál sería?**

EXCELENTE	<input type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>

**6.- ¿Cuándo usted presenta un reclamo al Departamento de Rentas como ha sido atendido? De manera:**

EXCELENTE	<input type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>

**7.- ¿Cuándo usted acude a realizar diligencias municipales existe la disponibilidad del personal? En qué punto:**

EXCELENTE	<input type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>

**8.- ¿Considera usted que el Departamento de Rentas cumple con los Horarios de atención al público? De manera:**

EXCELENTE	<input type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO III

ESQUEMAS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE CONTROL INTERNO.

### PROGRAMA DE CONTROL INTERNO

N°	PROCEDIMIENTOS	REF.P/T	FECHA	ELABORADO POR:
				.

## **ANEXO IV**

**ESQUEMAS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE CONTROL INTERNO.**

### **DEFINICIÓN DE COMPONENTES DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

<b>ÁREA POR SER EVALUADA</b>	<b>COMPONENTE</b>





## **ANEXO VII**

### **EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO POR COMPONENTES**

#### **CUADRO DE CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA EN LA QUE SE ENCUENTRA EL OBJETIVO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS</b>

