

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CONTABILIDAD PÚBLICA

TESINA PARA OPTAR POR GRADO
BACHILLER EN CONTADURÍA PÚBLICA

**MARCO DE ÉTICA E IDONEIDAD DEL PERSONAL
EN EL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA COPESIBA EN EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2022.**

CATALINA ACUÑA CHAVES

Diciembre, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE IMÁGENES	7
RESUMEN DE PALABRAS	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	10
1.1.2 Delimitación del problema	17
1.1.3 Justificación	18
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	19
1.3 OBJETIVOS	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL	21
2.1 MARCO TEÓRICO	21
2.2 MARCO CONCEPTUAL	23
2.2.1 Ética y moral	23

2.2.2 Ética personal	24
2.2.3 Ética teórica	24
2.2.6 Idoneidad del personal	27
2.2.7 Idoneidad profesional	27
2.2.8 Cooperativismo	29
2.2.10 Control Interno	30
2.2.11 Objetivo de Control Interno	31
2.2.12 Ambiente de control	33
2.2.14 Recurso Humano	34
2.2.15 <i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)</i> . 35	
2.2.16 Elementos de ambiente de control	36
2.2.17 Principios del control interno	37
2.3 MARCO CONTEXTUAL	40
2.3.2 Misión	42
2.3.3 Visión	42
2.3.4 Valores	42

2.3.5 Servicios.....	42
2.3.5.1 Consulta externa.....	43
2.3.5.2 Medicina general.....	43
2.3.5.3 Consulta no técnica.....	43
2.3.5.4 Trabajo social.....	43
2.3.5.5 Enfermería.	43
2.3.5.6 Farmacia.....	44
2.3.5.7 Laboratorio.	44
2.3.5.8 Ortodoncia.....	44
2.3.6 Página Web	45
Capítulo III MARCO METODOLÓGICO.....	46
3.1 Enfoque.....	46
3.2 Alcance.....	46
3.3 Diseño.....	46
3.4 Unidad de análisis u objetivo del estudio.....	47
3.4.1 Población.	47

3.4.2 Consideraciones éticas.....	47
3.5 Instrumento para la recolección.....	47
3.6 Variables o Categorías	48
3.7 Estrategia de Análisis de los Datos.....	49
CAPITULO IV: RESULTADOS	50
4.1 Autoevaluación de la cooperativa COPELIBA en relación al componente de ambiente de control	50
4.1.1 Compromiso superior.....	52
4.1.2 Ética.	53
4.1.3 Personal.	54
4.2 Actividades que realiza la entidad en torno al fortalecimiento de la ética	55
4.3 Estructura organizacional de la Cooperativa COPELIBA.....	56
CAPITULO V: DISCUSIÓN	60
5.1 Análisis sobre la autoevaluación del ambiente de control	60
5.1.1 Compromiso superior.....	60
5.1.2 Ética institucional.	62
5.1.2.1 Misión.	63

5.1.2.2 Visión.	63
5.1.2.3 Valores.	63
5.1.3 Personal.	64
5.2 Sobre las actividades que realiza la entidad en torno al fortalecimiento de la ética	65
5.3 Madurez de la estructura organizacional de la Cooperativa COPESIBA.	66
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
6.1 Conclusiones	68
6.2 Recomendaciones	69
REFERENCIAS	70
ANEXOS	75
Anexo 1: Guía de entrevista para personas colaboradoras	75
Anexo 2: Declaración Jurada	78
Anexo 3 Carta de aprobación de tutor.	79
Anexo 4 Carta del Lector	80
Anexo 5 Carta de Autorización para la Publicación	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	41
----------------------	----

ÍNDICE DE IMÁGENES

Ilustración 1	44
Ilustración 2	45
Ilustración 3	50
Ilustración 4	57

RESUMEN DE PALABRAS

Hoy en día existe una gran diversidad de normas éticas, las cuales ayudan a las entidades en la transparencia de sus operaciones, en donde puedan revelar una adecuada información y al mismo tiempo ser competitivas en el mercado global, siendo esta fundamental para el conocimiento racional y compromiso responsable al aplicarla, tanto en relaciones comunes como en la práctica profesional, la cual está encaminada a servir a la sociedad y ser un apoyo en las dificultades que se requieran.

Por lo anterior el presente trabajo de investigación, se centrará como un caso de estudio práctico en la Cooperativa COOPESIBA, la cual es de autogestión prestando servicios a la Caja Costarricense del Seguro Social, se realiza mediante una metodología cualitativa, que busca obtener objetivamente conocer y opinar con respecto a las políticas que emplea esta en torno al crecimiento en el entorno interno ético y de ambiente de control de la misma.

Además, la investigación se realizó mediante una encuesta y entrevista a los diferentes funcionarios de la entidad, más específicamente a 25 colaboradores que se encuentran en diferentes áreas de la misma.

Uno de los puntos fundamentales es conocer como el personal de la cooperativa se involucra en el ambiente de control interno de una manera idónea, y si la entidad cuenta con los respectivos reglamentos éticos y de control interno, los cuales no son legales por lo que en ocasiones se toman muy ligeramente por las entidades y hace que los individuos se guíen por principios y no por resultados

Palabras claves: ética, ambiente de control, cooperativa, idoneidad del personal, Código de Ética, reglamento interno.

Word Abstract

Today there is a great diversity of ethical standards, which help entities in the transparency of their operations, where they can reveal adequate information and at the same time be competitive in the global market, this being fundamental for rational knowledge and Responsible commitment when applying it, both in common relationships and in professional practice, which is aimed at serving society and being a support in the difficulties that are required.

Due to the above, the present research work will focus as a practical case study on the COOPESIBA Cooperative, which is self-managed providing services to the Costa Rican Social Security Fund, is carried out through a qualitative methodology, which seeks to objectively obtain knowledge and give an opinion with respect to the policies used by it regarding growth in the internal ethical environment and its control environment.

In addition, the investigation was carried out through a survey and interviews with the different officials of the entity, more specifically 25 collaborators who are in different areas of the entity.

One of the fundamental points is to know how the cooperative's personnel get involved in the internal control environment in an ideal way, and if the entity has the respective ethical and internal control regulations, which are not legal, so in Sometimes they are taken very lightly by entities and it makes individuals be guided by principles and not by results.

Keywords: ethics, control environment, cooperative, suitability of personnel, Code of Ethics, internal regulations.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

El control interno dentro de una entidad es fundamental según lo expresa Walter M. Mendoza-Zamora, Tania Y. García-Ponce, María I. Delgado-Chávez e Isabel M. Barreiro-Cedeño en su artículo "El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público" en donde explican que, "...la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, podrá conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, además es importante tener un buen sistema de control interno en las empresas debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan"

Además, dentro de este aspecto, se encuentran diferentes controles como lo es el ambiente de control o entorno de control, definido como un componente, el cual "es la base para el resto de los componentes del control; un ambiente de control débil origina que, sin importar el adecuado diseño del resto de los componentes, no se pueda confiar totalmente en estos.", lo cual permite que se establezca un nivel de disciplina y estructura dentro de la empresa.

Dentro de este artículo se describen algunos componentes clave que el auditor puede distinguir para identificar el ambiente de control que son expresados por “(Charry, 2013):

Integridad y valores éticos: existe en la empresa desde la alta dirección hasta los niveles iniciales de personal un compromiso con valores de integridad y éticos, tanto en palabras como en hechos, con lo cual se busca desincentivar cualquier tipo de conducta inapropiada.

Compromiso con la competencia: la empresa toma medidas para que su personal operativo y directivo conozca cómo realizar su trabajo de una manera eficiente y adecuada. Participación efectiva de los responsables del gobierno de la entidad: existen órganos independientes que efectivamente estén vigilando el adecuado funcionamiento de la empresa.

Estructura organizacional y asignación de autoridad y responsabilidad: existe una estructura organizacional adecuada para llevar a cabo los objetivos, definiéndose los niveles de autoridad y responsabilidad para cada uno de los elementos de esta estructura.”

Mendoza-Zamora Walter M., García-Ponce Tania Y., Delgado-Chávez María I. y Barreiro-Cedeño Isabel M., 28 de octubre de 2018, El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público, p.1,13,14, [file:///C:/Users/Acer/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(1).pdf)

En el artículo “La ética en las investigaciones educativas” escrito por Eudaldo Enrique Espinoza Freire, define a la ética como “un factor de influencia de vital importancia para garantizar la fidelidad de los acontecimientos, el respeto a la verdad y la confianza en las

ciencias, que de irrespetarse repercutiría en toda la obra posterior que tenga como referentes teóricos estos aportes distorsionados.”

Además, menciona a algunos autores que describen el término de la siguiente manera:

Para Sánchez (2009), “la ética constituye el modelo referencial de la moral; es el patrón universal al que se remiten y con el que se conforman los distintos códigos morales” (p. 17.

En donde para Eudaldo Enrique Espinoza Freire, lo anterior “... se enfoca en el estudio de las acciones humanas como acto moral relacionado con el sistema de valores éticos del individuo y los códigos morales de la sociedad, así como, la repercusión de su aplicación tanto en el plano personal como social.”

Según Abreu (2017), “la ética está relacionada con las obligaciones del hombre y es sinónimo de filosofía moral. Las acciones del ser humano son cuestionables y punto de partida del ejercicio reflexivo sobre el hecho moral que constituyen, quiere esto decir, que todo acto parte del concepto moral que el sujeto tenga, de ahí que estas acciones puedan ser calificadas de “malas” o “buenas”, “correctas” o “incorrectas”, según los códigos existentes, lo cual justifica la adopción de uno u otro sistema moral.”

Mientras que para él “La doctrina ética evalúa la conducta del individuo y establece juicios de su comportamiento, al poner en práctica con su accionar el sistema de valores éticos aprendidos en el transcurso de la vida y las normas establecidas por la sociedad o grupo al cual pertenece; entonces, en este orden de ideas se puede hablar de la ética en las investigaciones científicas, como el conjunto de valores puestos en función del proceso investigativo, al ser un asunto relativo al comportamiento y responsabilidad del investigador”

Espinoza Freire Eudaldo Enrique, 2020, La ética en las investigaciones educativas, Revista Universidad y Sociedad, p.3, <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>

Por otra parte, según los autores Lic. Rudys de la Caridad Pico Pérez, Lic. Marelis Pérez Rodríguez y Lic. Lazará López en su artículo “la ética médica se remonta en el mundo antiguo” presentado en el “El código Hammurabi” implementado en “1753 a.n.e”, el cual desarrolla mediante las semejanzas relacionadas a un momento histórico anticipado, “un conjunto de preceptos orientados a la regulación del ejercicio de la Medicina. El conocido Juramento Hipocrático que forma parte del *corpus hippocraticum*, colección de escritos médicos de épocas y escuelas diversas recopilados en el siglo III a.n.e, constituye el documento más importante de la tradición ética occidental en medicina...”, gracias a estos conocimientos adquiridos a través del tiempo la ética en este campo a avanzado en gran medida adquiriendo nuevas formas de mejorarse a sí misma a través del tiempo.

Debido a que esta cooperativa brinda servicios en el área de salud, es de gran relevancia que los colaboradores que se desarrollan como especialistas en la medicina, mantengan muy arraigado los códigos bajo los cuales se deben regir esto por cuanto se trabaja con la salud de los usuarios por lo que es necesario que el servicio sea de calidad, confianza y respeto ante las necesidades de los demás.

Si bien es cierto que estas normas se encuentran estipuladas desde hace años su vigencia y trascendencia se mantiene hasta la actualidad incorporándose a esto reglamentos que mantienen tanto a los trabajadores como a los usuarios que emplean el servicio amparado bajo esta directriz.

Lic. Rudys de la Caridad Pico Pérez*, Lic. Marelis Pérez Rodríguez**, Lic. Lazará López Afá***, 2015, LA ÉTICA EN EL SECTOR DE LA SALUD., Facultad de Tecnología de la Salud | Revista Cubana de Tecnología de la Salud, <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubtecsal/cts-2015/cts153e.pdf>

Además, es importante contar con un personal altamente calificado para atender las necesidades de los pacientes que vienen a este centro de salud es por esto que en nuestro país según lo establecido en la ley General de Salud N°5395 en el artículo 40 el cual establece que “Se considerarán profesionales en Ciencias de la Salud quienes ostenten el grado académico de Licenciatura o uno superior en las siguientes especialidades: Farmacia; Medicina, Microbiología Química Clínica, Odontología, Veterinaria, Enfermería, Nutrición y Psicología Clínica”.

Es por esto que los trabajadores que laboran en la cooperativa, bajo algún cargo como profesional en las diferentes ramas empleadas en la misma para dar servicio de salud se encuentran titulados, de manera que están respaldados por el colegio de Médicos de nuestro país.

Además, los otros colaboradores que fungen en la institución como ingenieros, contadores, oficinistas, entre otros, deben estar abalados por los diferentes entes que rigen en nuestro país, lo cual da un respaldo académico de los funcionarios.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA, 04/08/2022, Ley General de Salud N°5395, artículo 40, http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?para m1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6581&nValor3=96425&strTipM=TC

Además, el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica es el encargado según a lo establecido en el artículo 21 de la Constitución Política el cual dice “...se delega en el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica como ente público no estatal, la regulación del ejercicio de la profesión de la medicina con el fin de que se ejerza con arreglo a las normas de la ética y los conocimientos básicos que garanticen su debido ejercicio...”...reconoció la potestad de los colegios profesionales para garantizar la idoneidad en el ejercicio profesional a través de las pruebas pertinentes expresando que con ello no se viola ningún derecho fundamental” en consecuencia el mismo declara los preceptos a seguir para aquellos que se localicen en esta rama de estudio brindando con ello la confianza y el prestigio del mismo.

Con lo anterior, se refuerza la importancia de la idoneidad de los funcionarios que laboran en la cooperativa, ya que deben haber cumplido con las regulaciones establecidas en el Código de Ética del Colegio de Médicos.

COLEGIO DE MÉDICOS Y CIRUJANOS DE COSTA RICA, 04 de noviembre del 2014, REGLAMENTO EXAMEN DE CONOCIMIENTOS MÉDICOS DE COSTA RICA PARA LA INCORPORACIÓN AL COLEGIO DE MÉDICOS Y CIRUJANOS DE COSTA RICA, <https://medicos.cr/asambleas/ReglamentoECOM.pdf>

Por otra parte, se ha iniciado una revolución según el periódico SCIELO in *Perspective*, el cual busca una revolución silenciosa “*The scientific world has been undergoing a silent revolution. After centuries based on standards centered on the secrecy of laboratories and the anonymity of scientific assessment, several disciplines are gradually migrating to what we call the Open Science Program (OSP). This involves a series of transparency policies*

that range from the availability of data used in research to the opening of reviews in the article evaluation process.” Si se llega a implementar este programa todos los entes de salud deberán acatarlo, sin embargo, no se puede determinar con exactitud el impacto que causaría en las diferentes áreas médicas, sociales y culturales.

Esto por cuanto implica una revolución en la apertura de pensamiento de los sectores laborales en las acciones de crecimiento e inventiva de los trabajadores una mayor oportunidad laboral, incorporación de diferentes tecnologías que faciliten el manejo de la información donde es necesaria una retroalimentación para mejorar el servicio y que sea realmente funcional para los médico y usuarios de la misma.

Luiz Augusto Campos e Bernardo Buarque de Hollanda,, June 9 2022, Open Science in the Humanities, SciELO in Perspective, , <https://blog.scielo.org/en/2022/06/09/open-science-in-the-humanities/#.YxFIUbnMLIW>

Finalmente, según el documento escrito por Juan Esteban Contreras Amaya y Oscar Javier Serrano Raba el cual indica en la página 18 que una “...gestión por competencias exige a las empresas a diagnosticar con mayor claridad la íntima relación que hay entre aquellas destrezas, habilidades, conocimientos y potencialidades que se requiere para desempeñar de manera óptima un determinado cargo y lo que sus actuales o futuros colaboradores disponen o pueden llegar a desarrollar. Esto con el fin de lograr un ganar - ganar, la empresa ofrece un excelente producto o servicio, cumple sus objetivos institucionales y los empleados mejoran su desempeño individual y se sienten realizados en varios aspectos”.

Es necesario, por tanto, que, al realizar la contratación de los colaboradores, se valore además de los requisitos académicos, que posean habilidades y destrezas propias para el fin que se

requiere, ya que en la mayoría de los casos es fundamental se tenga un buen servicio al cliente ya que es parte de fomentar relaciones de sana convivencia.

No todos los colaboradores tienen relación directa con la atención de la salud, por ejemplo, es necesario que se empleen servicios de limpieza y mantenimiento, debido a la importancia que tienen en el desarrollo óptimo de las instalaciones, por ende, si la contratación del personal no se hace de manera responsable y siguiendo con los potenciales que se requieren se irá en contra del bienestar de la mayoría.

Juan Esteban Contreras Amaya y Oscar Javier Serrano Raba, 2018, PLAN DE MEJORAMIENTO AL PROCESO DE CONTRATACION PARA GARANTIZAR LA IDONEIDAD DEL PERSONAL QUE LABORA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE CONSTRUCCIÓN Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURA, Universidad la Gran Colombia, Facultad de postgrados y Formación continuada especialización en Gerencia Bogotá, https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/5401/Mejoramiento_contrataci%c3%b3n_construcci%c3%b3n_infraestructura.pdf?sequence=1&isAllowed=y

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se desarrolla la en el centro de salud COPESIBA ubicada en Santa Bárbara de Heredia; mientras que, el alcance temporal en el que se llevará a cabo el estudio es el segundo cuatrimestre del año 2022.

1.1.3 Justificación

En la actualidad al igual que las diferentes áreas como son la tecnología, la cultura, la sociedad, entre otras, las entidades buscan acoplarse a las necesidades de los consumidores y convertirse en un servicio que impulse el crecimiento de la humanidad manteniendo consigo a los diferentes usuarios que desean implementar sus servicios.

Por lo anterior, las organizaciones implementan diferentes modelos administrativos los cuales son desarrollados con la finalidad de alcanzar los diferentes objetivos planteados, con ello se busca que el control interno sea lo mejor posible, para evitar quedarse atrás de la gran demanda existente en el mercado.

Para esta investigación se desenvolverá en torno al ambiente de control ya que este es uno de los principales factores para el crecimiento y desarrollo interno, para Raquel Mandones este mismo es “La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan”.

En conclusión, se puede decir que el ambiente de control es una base fundamental en todas las entidades para el trato favorable, positivo, efectivo y eficiente, ya que da paso a una estructura organizacional dirigida por los valores, creencias y fundamentos de la misma por lo que a esta se le considera como una base para un control interno.

Además, es importante saber que el estudio de la ética y la moral forma parte del ambiente de control interno y radica en los valores, percepción del individuo con la sociedad donde vive como desea ser visto por sus iguales, es por ello que esta investigación se desarrollara mediante el análisis de encuestas a diferentes sectores de la cooperativa.

El aporte que se busca realizar con esta investigación es la ejemplificación con un caso real, de aplicación práctica de estos principios en una entidad pública del sector salud.

La entidad bajo análisis se verá beneficiada por cuanto, mediante el estudio de los resultados desarrollados en las encuestas realizadas a algunos colaboradores de la cooperativa, será posible emitir recomendaciones que puedan minimizar las deficiencias que puedan tener en el ambiente de control, ética e idoneidad del personal de la misma.

Además, me interesó este tema en específico, ya que es esencial para cualquier compañía o profesión que se desarrolla el crecimiento personal de una persona hasta cierto punto se mide por la ética y la moral que aporta a la empresa donde desea laborar, al conocer cuál es el ambiente de control que existe dentro de la organización esto permite demostrar el compromiso profesional con el que cuenta el individuo que vive dentro de la sociedad.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo el marco de ética e idoneidad del personal afectan el ambiente de control interno de la empresa COPESIBA en Santa Bárbara de Heredia en el segundo semestre del año 2022?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general.

Analizar el impacto de la ética e idoneidad del personal en el ambiente de control interno de la empresa COPESIBA en Santa Bárbara de Heredia en el segundo semestre del año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Relacionar cómo se autoevalúan la cooperativa COPESIBA en relación al componente de ambiente de control en la entidad en el semestre del año 2022.
2. Examinar las actividades que realiza la entidad en torno al fortalecimiento de la ética.
3. Categorizar la estructura organizacional de la Cooperativa COPESIBA.

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

En el artículo titulado “CÓMO SE CONSTRUYE EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN” redactado por José Raúl Gallego Ramos en donde se refiere al mismo citando al autor “Vincent Anfara: El marco teórico puede ser rudimentario o elaborado, orientado teóricamente o por el sentido común, descriptivo o causal, pero éste delinea las principales cosas a estudiar y las presuntas relaciones entre ellas.” (Gallego Ramos José Raúl, 2017, p. 15)

Por lo anterior, se expondrán mediante diferentes autores la opinión que tienen con respecto a los temas dentro de esta investigación, como lo son el ambiente de control, la ética e idoneidad del personal dentro de una organización.

El autor William Hernández Páez en su tesina “EL CONTROL INTERNO A LA MEDIDA DE LAS ORGANIZACIONES” , describe su opinión sobre el control interno a través de su “...perspectiva; un adecuado control interno en las organizaciones debe partir del entendimiento de la alta dirección y de las mismas partes interesadas de las organizaciones, de que los departamentos de control interno o auditoría interna son facilitadoras y reguladoras del ambiente de control, toda vez que el control interno por sí mismo debe hacer parte de la esencia de cada área, actividad o proceso que exista en la organización”. (Hernández, 2013, p. 3)

Mientras que para Daniel Arbieto F. en su artículo titulado “Auditoría- Control Interno- Gestión Empresarial el ambiente de control” determina que para que este sea “...apropiado deben tomarse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo

y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso. Es el ambiente donde se desarrollan las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, el ambiente competitivo y regulatorio.” (Arbieto F,2019, p.1)

En la opinión de Eudaldo Enrique Espinoza Freire en su artículo” La ética en investigaciones educativas”, la ética si se desenvuelve con “mal proceder acarrea consecuencias nefastas no sólo para el investigador que así actúa, sino también para la comunidad científica. La ética es un factor de influencia de vital importancia para garantizar la fidelidad de los acontecimientos, el respeto a la verdad y la confianza en las ciencias, que de irrespetarse repercutiría en toda la obra posterior que tenga como referentes teóricos estos aportes distorsionados”. (Espinoza Freire Eudaldo Enrique, 2020, p.2)

Según Margarita Rodríguez en su artículo “Coronavirus: los dilemas éticos con los que la pandemia de covid-19 nos está enfrentando” indica que “La ciencia tiene que estar en el centro de la toma de decisiones, pero no te puede decir, por sí sola, qué decisión tomar. Eso se debe hacer **sobre la base de la ética**” (Rodríguez Margarita,2020, p.1)

Estas teorías nos ayudan a poder determinar cuáles son algunas opiniones de los individuos con respecto a lo que opinan sobre la ética en el ámbito médico y las posibles adversidades que pueden llegar a producirse.

Mientras que para María Fernanda Roldan V. en el periódico SEMINARIO UNIVERSIDAD en el artículo “La idoneidad del gestor de la cosa pública” considera que “la idoneidad del personal requisito de la idoneidad comprobada de los empleados públicos, regulado en el artículo 192 de la Constitución Política, es uno de los principios fundamentales que regulan

la relación entre el Estado y sus servidores. La idoneidad significa que los servidores públicos deben reunir ciertas condiciones que los faculten para desempeñar de forma óptima una determinada función dentro de la estructura estatal. Esta comprobación se realiza no sólo a través de aspectos meramente académicos, sino que involucra el análisis de elementos como aspectos psicológicos, de estabilidad laboral y profesional, y demás atestados, que valorados en conjunto permiten determinar que una persona es la más idónea para desempeñar un puesto público.” (Roldan V. María Fernanda,2015, p.1)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Existen múltiples formas de enfocar la ética que abarcan tanto el ámbito profesional como económico, social, personal, cultural, entre otros y estos se mezclan en todas las situaciones de la vida, es por este motivo que en esta investigación se describirá a grandes rasgos y según escritores su interpretación de estos ya que son conceptos importantes para entender el mismo.

2.2.1 Ética y moral

La ética según el artículo “Introducción a la ética” redactado por Zacarías Torres Hernández este término “...tiene como objeto de estudio la moral, y ésta tiene que ver con las acciones humanas en la vida social, por tanto, la ética se relaciona con todos los quehaceres humanos que ahora se expresan como productos científicos y tecnológicos, con los cuales, si bien, la ética tiene relaciones con unos, su acercamiento es más estrecho que con otros. La ética tiene relación más estrecha con unas ciencias que con otras, y como es la ciencia de la moral (normas y estándares de comportamiento y conducta)” (Torres Hernández Zacarías, 2014, p.24)

Mientras que Zacarías Torres Hernández considera que “la ética ocupa un lugar preponderante en el desarrollo del pensamiento filosófico, es parte de uno de esos tres brazos que dan lugar al estudio de todas las cosas, de tal suerte que no se pueden concebir ideas completas o estudiar los quehaceres humanos sin el estudio de la ética como parte de la axiología o como parte de la conducta del individuo solo o formando grupos.” (Torres Hernández Zacarías,2014, p.23)

Lo anterior es importante porque, ambos términos dan paso a la creación de ideas, divulgación de valores, costumbres y percepción de los individuos dentro de una sociedad sin tener una afectación visible en los mismos.

2.2.2 Ética personal

Según la “OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO” en su artículo “Integridad y Ética Módulo 14 ÉTICA PROFESIONAL” declara que este tipo de ética guarda relación con “lo que podríamos considerar como nuestras experiencias personales, como nuestra educación familiar, nuestra religión, cultura, las normas sociales y nuestros semejantes”. (OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO, 2019, p.3)

En conclusión, la ética personal busca mediante las acciones y conocimientos adquiridos por el individuo dentro de la sociedad con sus semejantes o en el entorno familiar lo que provoca una influencia significativa en la ética teórica.

2.2.3 Ética teórica

La “OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO” en su artículo “Integridad y Ética Módulo 14 ÉTICA PROFESIONAL”, define a la ética teórica como “el conjunto de doctrinas desarrolladas por los filósofos para orientar en pensar y el

hacer ético, como el utilitarismo, la deontología y la ética de la virtud. Como se señaló en el módulo 1, el utilitarismo es la teoría ética que establece que las decisiones éticas deben basarse en una evaluación de las posibles consecuencias de una acción, y que se deben procurar las acciones que creen el bien mayor” (OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO, 2019, p.4)

Lo cual es esencial porque da paso a definir las decisiones éticas que se gestaran en la evaluación y tramita las decisiones más pertinentes con base en el análisis de las posibles consecuencias en miras de que las acciones busquen el bienestar de la mayoría.

2.2.4 Ética profesional

La “OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO” en su artículo “Integridad y Ética Módulo 14 ÉTICA PROFESIONAL, describen a “La ética profesional se preocupa de establecer principalmente a los valores, principios y normas subyacentes a las responsabilidades y el ejercicio de una profesión” (OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO, 2019, p.4).

Para entender el concepto de una profesión, nos puede servir comparar esta idea con la de una ocupación. A veces, ocupación y profesión se usan indistintamente, pero significan cosas distintas, ya que la ocupación es cuando se ocupa usted de algo mientras que la profesión es la actividad habitual a la que se dedica una persona.

Es importante tener claridad que es diferente una ocupación y una profesión, aunque ambas palabras tienen relación la segunda implica que requiere un nivel de conocimiento académico.

2.2.5 Ética médica

La ética en el ambiente médico según la Asociación Médica Mundial en su artículo “Manual de Ética Médica 3ª edición 2015”, es fundamental porque “trata fundamentalmente problemas planteados por la práctica de la medicina, la bioética es un tema muy amplio que aborda los problemas morales derivados de los avances en las ciencias biológicas de manera más general.” (Asociación Médica Mundial, 2015, p.9)

Además, según la Asociación Médica Mundial en su artículo “Manual de Ética Médica 3ª edición 2015” describe “¿qué es exactamente la ética y cómo ayuda al médico a responder estas interrogantes? Dicho de manera simple, la ética es el estudio de la moralidad – una reflexión y análisis cuidadosas y sistemáticas de las decisiones y comportamiento morales, sean pasados, presentes o futuros.” (Asociación Médica Mundial, 2015, p.9)

Por otra parte, el Manual de Ética Médica 3ª edición 2015 cuenta como

“...el estudio de la moralidad – una reflexión y análisis cuidadosas y sistemáticas de las decisiones y comportamiento morales, sean pasados, presentes o futuros. La moralidad es la dimensión valórica de la toma de decisiones y del comportamiento. El lenguaje de la moralidad incluye sustantivos como “derechos”, “responsabilidades” y “virtudes” y adjetivos como “bueno” y “malo”, “correcto” y “equivocado”, “justo” e “injusto”. De acuerdo a estas definiciones, la ética es principalmente una cuestión de saber, mientras que la moralidad es hacer. Su estrecha relación consiste en la preocupación de la ética por entregar criterios racionales para que la gente decida o se comporte de cierta manera, en vez de otra”. (Asociación Médica Mundial, 2015, p.10)

2.2.6 Idoneidad del personal

Como lo describe la página de significados.com escrita por 7Graus, la idoneidad se refiere a la aptitud, buena disposición o capacidad de las personas para un fin determinado, en otras palabras, cuando se considera que alguien es adecuado apropiado o conveniente para desempeñar determinados cargos o funciones dentro de una organización, “la idoneidad física y moral son requisitos para que un individuo este cualificado para un puesto de trabajo...”, ”por lo que algunas de ellas optan por pedir un “Certificado de idoneidad” el cual garantice la credibilidad del mismo”, lo anterior según la página de significados.com escrita por 7Graus. (7Graus, 2022, p. 1)

2.2.7 Idoneidad profesional

La información de la “se llama idoneidad profesional a aquella según la cual una persona cuenta con la suficiente competencia, tanto a nivel de conocimientos como de experiencia, para ejercer una profesión o cargo determinado. En este sentido la idoneidad profesional es fundamental a la hora de postularse para un cargo en una empresa u organismo pues determinara en buena medida las personalidades del postulante para ejercer las funciones del puesto en cuestión” (7Graus, 2022, p.1).

En mi opinión de acuerdo con lo anterior, la idoneidad debe desarrollarse en cualquier ambiente laboral, sobre todo en el ambiente médico, ya que, de ellos dependen vidas humanas, en donde la buena aptitud, disposición, conocimiento, adaptabilidad, entre otros, son requisitos fundamentales para ejercer sus labores de la mejor manera posible.

Además, existen varios criterios de idoneidad, según el artículo “Los criterios de idoneidad didáctica en la formación de profesores” los cuales son importantes porque “los criterios de

idoneidad son útiles en dos momentos de los procesos de instrucción. A priori, los criterios de idoneidad son principios que orientan cómo se deben hacer las cosas. A posteriori, los criterios sirven para valorar el proceso de instrucción efectivamente implementado.” (Vicenç Font, María José Seckel, Adriana Breda, 2018, p.5)

Algunos de estos criterios de idoneidad didáctica según el artículo “Los criterios de idoneidad didáctica en la formación de profesores” desplegados por Font, Planas y Godino son:

1. Idoneidad Epistémica, para valorar si las matemáticas que están siendo enseñadas son “buenas matemáticas”.
2. Idoneidad Cognitiva, para valorar, antes de iniciar el proceso de instrucción, si lo que se quiere enseñar está a una distancia razonable de aquello que los alumnos saben, y después del proceso, si los aprendizajes adquiridos están cerca de aquello que se pretendía enseñar.
3. Idoneidad Interaccional, para valorar si las interacciones resuelven dudas y dificultades de los alumnos.
4. Idoneidad Mediacional, para valorar la adecuación de los recursos materiales y temporales utilizados en el proceso de instrucción.
5. Idoneidad Emocional, para valorar la implicación (intereses, motivaciones, ...) de los alumnos durante el proceso de instrucción.
6. Idoneidad Ecológica, para valorar la adecuación del proceso de instrucción al proyecto educativo del centro, las directrices curriculares, las condiciones del entorno social y profesional.” (Vicenc Font, María José Seckel, Adriana Breda, 2018, p.5)

2.2.8 Cooperativismo

El cooperativismo viene desde las épocas más antiguas ya que es la base fundamental del compartir entre personas, grupos y sociedades dando paso de esta manera a la expresividad e independencia de los mismos.

Por lo anterior es posible afirmar que se vuelve necesaria para la coexistencia y solidaridad de los individuos que viven dentro de esta, otorgando un aporte a la cultura de la sociedad siendo así destacada la doctrina y la práctica por las cooperativas, las convierten en entes de trascendente significación social y humana.

Por otra parte, según Melisa Vargas Camacho politóloga indica en su artículo que la “Alianza Cooperativa Internacional” describe a las cooperativas como “empresas centradas en las personas que son propiedad, están controladas y son dirigidas por y para sus miembros crean con el fin de responder a necesidades y aspiraciones comunes. (...) Las cooperativas permiten que las personas tomen el control de sus economías futuras, y porque no son propiedad de accionistas, los beneficios económicos y sociales de su actividad se quedan en las comunidades donde se establecen. Las ganancias generadas se reinvierten en la empresa o se devuelven a los miembros.” (Vargas Camacho Melisa, 2020, p.1)

2.2.9 EBAIS

La palabra EBAIS según “Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL)” en su artículo “Informe de Investigación CIJUL. Los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS)” describe las siglas como los “Equipos Básicos de Atención Integral en Salud” y según el mismo cuenta con las siguientes “funciones el mejoramiento real en el acceso a los servicios de salud, atención con enfoque biosicosocial del proceso salud enfermedad, con

una atención integral y continua de la salud de las personas y el ambiente, con énfasis en la promoción y prevención, fundamentada en la estrategia de Atención Primaria. Además de una participación activa de la comunidad en el autocuidado de la salud, ejecución de actividades y en la gestión de los servicios.” (Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL), 2018, p.2)

Además, Mauricio Vargas Fuentes en el artículo “El origen los EBAIS en Costa Rica” como “no es un establecimiento, sino un equipo de salud, que para el caso de nuestro país está conformado por un médico general, un (a) auxiliar de enfermería, un técnico en atención primaria y un (a) auxiliar en registros de salud. En otros países equipos similares tienen una conformación diferente. Lo esencial es que el EBAIS tiene como objetivo garantizar el acceso de las personas a los servicios de salud en un plano de equidad. Por eso, cuando el Dr. Fernando Marín y este servidor fundaron en 1988 los EBAIS en Costa Rica, tenían como objetivo promover la justicia en el acceso a los servicios garantizando que estos atendieran de forma integral a pequeñas comunidades de al menos 4 000 habitantes”. (Vargas Fuentes Mauricio, 2013, p.1)

2.2.10 Control Interno

Según la Contraloría General de la República en su documento “Control Interno Curso Virtual” define el control interno como “La Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Instituciones Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) definió el control interno como el plan de organización y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, orientados a proporcionar una garantía razonable de que se cumplen los objetivos de promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; preservar el

patrimonio de pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades; respetar las leyes y reglamentaciones y estimular la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos, y obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos”. (Contraloría General de la República, 2011)

Mientras que Raquel Mangones en su tesis “El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba” define al mismo como “... una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos”. (Mangones Blanco Raquel, 2016, p.2)

2.2.11 Objetivo de Control Interno

Según la Ley General de Control Interno en el artículo 8 en el cual dice que existen una

“serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”

Los cuales según el artículo Conceptos Básicos del Control Interno, Control Interno curso virtual en las páginas 12 y 13 describe estos objetivos promulgados en la Ley anterior como:

“a. Protección y conservación del patrimonio contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. Aunque este objetivo no se contempla en el Informe COSO, su inclusión en la legislación y la normativa técnica costarricense deriva de la importancia que se ha conferido a la protección de la hacienda pública como un todo y del reconocimiento del control interno como “primera línea de defensa” para la salvaguarda del patrimonio institucional y la prevención y detección de errores y fraudes.

b. Eficiencia y eficacia de las operaciones. Este objetivo es congruente con el principio constitucional de eficiencia (artículo 11 de la Constitución Política), el cual requiere que la Administración Pública se someta a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas. Para ello, el control interno promueve el rendimiento y se convierte en una herramienta fundamental en la conducción adecuada de las actividades institucionales, en el uso idóneo de los recursos y en la aplicación de las mejores prácticas desde las perspectivas técnica y jurídica.

c. Confiabilidad y oportunidad de la información. Si bien el informe COSO enfatiza en la importancia de la información financiera, el modelo costarricense va más allá, pues contempla no sólo los informes financieros, contables y presupuestarios, sino cualesquiera otros de tipo administrativo y de otra naturaleza, para uso interno y externo. Los informes serán confiables si contienen la información precisa, veraz y exacta relacionada con el asunto que traten; y serán oportunos si contienen datos

suficientes y se comunican en tiempo propicio a las personas correctas para que éstas tomen decisiones y emprendan acciones idóneas para una gestión eficaz y eficiente.

d. Cumplimiento de la normativa vigente. El control interno es una herramienta para promover que la gestión institucional y el desempeño de cada persona dentro de la organización se ajusten a la normativa jurídica (leyes, decretos, reglamentos, jurisprudencia legal y constitucional, etc.), técnica (documentos normativos emitidos por autoridades con competencia en materias específicas) y administrativa (disposiciones internas de la institución). En el ámbito de la Administración Pública, debe tenerse presente el principio de legalidad (artículo 11 de la Constitución Política y artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública)”. (Ley General de Control Interno, 2002, p. 3)

2.2.12 Ambiente de control

La Ley General de Control Interno define al ambiente de control en el artículo 2 como

“...e) Ambiente de control: conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa”, lo anterior permite contar con plan para generar estrategias que contrarresten las posibles debilidades de la misma.

Por otra parte, según el artículo “El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba” escrito por Raquel Mangones Blanco la cual determina en este la siguiente descripción del concepto “La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores

éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.”

Además, ubicado en el artículo “El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba” escrito por Raquel Mangones Blanco cita a un autor de apellido Rivas el cual describe el término como “la actitud general de sus administradores y empleados hacia la importancia del control interno. Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Es por ello que es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes de control interno”. (Ley General de Control Interno, 2002)

2.2.13 Personal

El Código de Trabajo en el artículo 4 se refiere a la persona trabajadora como “...toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo. (Código de Trabajo, 1943, p.6)

2.2.14 Recurso Humano

El artículo “AMBIENTE DE CONTROL componente 1” describe al recurso humano dentro del ambiente de control como la “...materia de recursos humanos, el ambiente de control comprende tanto la competencia del personal como las políticas y prácticas de recursos humanos. Un control efectivo precisa de personal competente y confiable. La operación

exitosa del sistema de control interno y el logro de sus objetivos requiere que la institución cuente con funcionarios idóneos en cantidad y calidad, que posean los conocimientos, las habilidades y los valores requeridos para contribuir a una gestión ordenada, ética, económica, eficaz y eficiente, así como para lograr un entendimiento de sus responsabilidades en relación con dicho sistema. Por su parte, las labores de administración del potencial humano incluyen políticas y prácticas tendentes a reclutar, contratar, orientar, capacitar, evaluar y mantener ese personal. Para su efectividad, deben ser sistemáticas y transparentes, de manera que procuren que los funcionarios tengan la integridad, la educación y la experiencia necesarias para llevar a cabo sus tareas y de que se provea la capacitación formal, en el trabajo y sobre la ética. La administración de los recursos humanos también tiene un papel esencial en promover un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias”. (Mangones Blanco Raquel, 2016, p.8)

2.2.15 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

Esta iniciativa según lo indica el archivo “Control Interno — Marco Integrado Resumen Ejecutivo” redactado por “*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*” y traducido por el Instituto de Auditores Internos se “dedica a proporcionar liderazgo de pensamiento mediante el desarrollo de marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y disuasión del fraude diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión y reducir el grado de fraude en las organizaciones. COSO es una iniciativa del sector privado, patrocinado y financiado conjuntamente por: • *American Accounting Association (AAA)* • *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)* • *Financial Executives International (FEI)* • *Institute*

of Management Accountants (IMA) • The Institute of Internal Auditors (IIA)". (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, 2013, p.2)

2.2.16 Elementos de ambiente de control

Existen según lo descrito en el documento "Conceptos básicos sobre control interno" describe los "5 elementos que componen al ambiente de control" los cuales son:

"a) Compromiso superior

En su condición de responsables fundamentales por establecer, diseñar, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, el jerarca y los titulares subordinados deben mostrar una actitud de apoyo permanente hacia el control interno, con sus manifestaciones verbales y sus acciones.

b) Ética institucional

La ética institucional comprende las pautas de desempeño del jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios con miras a la prestación de un servicio congruente con la naturaleza institucional frente a la ciudadanía, en procura de un desempeño apegado a valores reconocidos y del bien común.

c) Recursos humanos

En materia de recursos humanos, el ambiente de control comprende tanto la competencia del personal como las políticas y prácticas de recursos humanos. Un control efectivo precisa de personal competente y confiable. La operación exitosa del sistema de control interno y el logro de sus objetivos requiere que la institución cuente con funcionarios idóneos en cantidad y calidad, que posean los conocimientos, las

habilidades y los valores requeridos para contribuir a una gestión ordenada, ética, económica, eficaz y eficiente, así como para lograr un entendimiento de sus responsabilidades en relación con dicho sistema.

d) Estructura organizativa

La estructura organizativa define el medio formal en que se dan las relaciones entre los diferentes miembros de la institución. Ella determina las líneas de autoridad, responsabilidad, comunicación y rendición de cuentas, así como las formas de delegación aplicadas en la entidad. De este modo, incorpora controles que contribuyen a sistematizar el funcionamiento de la institución, identificando la participación requerida de cada quien en las actividades”. (Contraloría General de la Republica, 2011)

2.2.17 Principios del control interno

El documento “Control Interno — Marco Integrado Resumen Ejecutivo” redactado por “*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*” o (COSO) y traducido por el Instituto de Auditores Internos expone que existen

“diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento., se mencionarán los mismos a continuación.

Entorno de Control

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de Control

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Información y Comunicación

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno. Actividades de Supervisión

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta

dirección y el consejo, según corresponda”. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

2.3 MARCO CONTEXTUAL

La Cooperativa COPELIBA es actualmente uno de los centros de salud que emplea la CCSS en sus funciones esta atender de una manera idónea a los pacientes dando una apertura en la implementación de la salud en nuestro país.

2.3.1 Historia de la Cooperativa

Para este apartado se investigó en varias fuentes para poder recopilar los datos precisos para la historia de la cooperativa, por ejemplo: en la página de la Cooperativa de Autogestión COOPESIBA <https://www.coopesiba.com>, en el artículo “COOPESIBA R.L. CUIDA LA SALUD DE SUS ASEGURADOS CON CALIDAD Y EFICIENCIA” realizado por INFOCOOP y con la entrevista realizada a funcionario del Departamento de Recursos Humanos.

A continuación, se relatan los datos recopilados para el conocimiento de lo que es la Cooperativa de Autogestión en Salud (COOPESIBA), la cual fue fundada desde 1998, siendo su gerente general Oscar Abellán, su sede principal se localiza en Barba de Heredia, además dan atención en otros sectores de la provincia por medio de sucursales o locales de servicio, los cuales le brindan servicios a la Caja Costarricense del Seguro Social, por lo tanto, esta periódicamente evalúa el servicio integral que ofrece la misma a los asegurados, obteniendo resultados en sus calificaciones superiores al 95 en logros de calidad y cobertura.

En el año 2015 se construye otro edificio más actualizado de acuerdo con las necesidades requeridas de la cooperativa, con sede en San Pablo de Heredia el cual cuenta con amplios consultorios, entradas de luz, segundo piso, parqueo, espacios de reunión, confortables salas de espera, zona de despacho, bodega y con las disposiciones de la Ley 7600 para personas con discapacidad, el cual albergará los EBAIS de San Pablo, La Amalia y La Quintana.

Hoy en día cuenta con grandes avances tecnológicos, permitiendo a los usuarios recursos de avanzada, con personal humano capacitado y en constante mejoramiento, por otra parte, según un análisis financiero de la CCSS determinó que le es más barato suscribir contratos con terceros para la prestación de servicios de salud de primer nivel que brindarlos por sí mismos.

2.3.2 Centros de Salud

La cooperativa emplea dos centros de salud uno localizado en Santa Bárbara de Heredia y el otro en San Pablo los cuales se encargan del monitoreo de los diferentes EBAIS, los cuales se pueden apreciar en la tabla a continuación.

Esta información se dispone en la página de la cooperativa.

Tabla 1

Centros de Salud de la Cooperativa

EBAIS	
Santa Barbará de Heredia	San Pablo de Heredia
San Pedro	Las Cruces
San Roque	La Quintana y San Pablo Centro
San José de la Montaña	La Amalia y Rincón de Ricardo
Puente Salas	Miraflores

Fuente: La tabla anterior es de creación personal utilizando la información proporcionada por la página de la cooperativa COOPESIBA <https://www.coopesiba.com>

2.3.2 Misión

La misión de la cooperativa se emplea como la “Contribuimos a mejorar la salud integral de nuestros clientes, impulsados por los principios cooperativos, en un ambiente de bienestar”.

2.3.3 Visión

La visión empleada por la cooperativa COOPESIBA es “Seremos líderes en la prestación de servicios de salud integral, basados en la doctrina cooperativa para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, considerando la innovación y mejora continua”.

2.3.4 Valores

La cooperativa se rige con los siguientes valores:

- Compromiso: Hacer las cosas con responsabilidad.
- Trabajo en equipo: Me solidarizo.
- Amabilidad: Enfoque al cliente y respeto.
- Búsqueda de la excelencia: Estandarización y crecimiento.
- Servicio: Disposición y entrega.

2.3.5 Servicios

La cooperativa realiza diferentes servicios los cuales se distribuyen en diferentes áreas para abarcar de una manera más amplia las necesidades de los consumidores y que estos a la hora de programar la cita sepan de una mejor manera en que parte es donde deben realizarla.

Algunos de estos servicios son:

2.3.5.1 Consulta externa.

La cooperativa divide está en dos partes para mejorar el servicio donde el usuario puede llamar a los diferentes números de teléfono que tienen o ingresar directamente a la página y en esta agendar las citas.

2.3.5.2 Medicina general.

La cooperativa emplea este servicio con suma atención dividiéndola en dos enfoques específicos consulta médica general o consulta médica específica los cuales son brindados por profesionales en esta área.

2.3.5.3 Consulta no técnica.

La cooperativa emplea este por un personal el cual se especializa en los diversos campos como lo son el trabajo social, enfermería, entre otros.

2.3.5.4 Trabajo social.

La cooperativa cuenta con personal que se especializa en este enfoque, en todas las Áreas de Salud que administran donde se emplean diferentes actividades correspondientes a su cargo como: asistencial, socioeducativo-promocional comunitario y terapéutico.

2.3.5.5 Enfermería.

La cooperativa cuenta con este servicio el cual es empleado por profesionales del campo que ejercen sus funciones, de acuerdo con lo requerido por el paciente a su cargo.

2.3.5.6 Farmacia.

La cooperativa cuenta con esta área en la cual se le da atención y entrega de recetas en un sector específico, en la siguiente ilustración tomada de su página web cuales son los trámites que deben tener en cuenta el usuario para entregar las mismas.

Ilustración 1

¿Qué sucede cuando usted entrega una receta en la Farmacia?



Fuente: La imagen 1 es tomada de la página de COOPESIBA. <https://www.coopesiba.com>

2.3.5.7 Laboratorio.

La cooperativa emplea diferentes ramas de atención en los laboratorios entre ellas citas prenatales, citas curvas, pruebas de orina de las cuales especifican en la página los diferentes requisitos para la hora de entrega y los procedimientos a seguir para las mismas.

2.3.5.8 Ortodoncia.

Este campo también lo abarca la cooperativa buscando dar a los usuarios de la misma el mejor servicio posible emplea profesionales en su campo teniendo conocimiento en: ortodoncia preventiva, ortodoncia correctiva, entre otras.

2.3.6 Página Web

La cooperativa cuenta con una página web que le permite a los diferentes usuarios informaciones relevantes del cuidado de su salud, adquisición de citas médicas y campañas de vacunación en la siguiente ilustración se puede observar la misma.

Ilustración 2

Página Web de la Cooperativa COOPESIBA, noviembre 2022.



Fuente: La imagen anterior es tomada de la página de COOPESIBA. <https://www.coopesiba.com>

Capítulo III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque

El enfoque que presenta la investigación es de tipo cualitativo, el cual permite la recolección de información valiosa, mediante el análisis de los datos recopilados no específicamente numéricos, que otorgan la posibilidad de comprender y contestar de una forma eficiente algunas de las interrogantes presentadas en esta investigación.

Además, la investigación se basa en testimonios de los principales funcionarios de la entidad, determinando con ello el punto de vista de los mismos en relación con el ambiente de control interno empleado en la organización.

3.2 Alcance

En la presente investigación se realizará un alcance descriptivo, el cual según Carlos Ramos Galarza en su artículo “LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN” “busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno.”

Lo anterior debido a que se recopilaran diferentes encuestas del personal clave de la cooperativa en búsqueda de un entendimiento concreto desde su punto de vista en cuanto a la ética dentro del ambiente de control de la misma.

3.3 Diseño

Debido a la temática que se desarrolla en esta investigación, así como el enfoque cualitativo se determina que el tipo de diseño más apropiado será un estudio de casos el cual permitirá

percibir y contar cómo utiliza la cooperativa COPELIBA el ambiente de control interno dentro de la misma.

3.4 Unidad de análisis u objetivo del estudio

3.4.1 Población.

La constituyen los principios que conforman el componente llamado “ambiente de control”, según la normativa COSO; mismos que serán examinados en su totalidad.

3.4.2 Consideraciones éticas.

En la presente investigación, se consideraron todos los cuidados éticos para el manejo de la información sensible por ser un Centro de Salud Pública, así como los testimonios recopilados tomando en cuenta que la confidencialidad es de suma importancia no se solicitó información altamente confidencial, sin embargo se filtrara cualquier información que se considere sensible y en dado caso de ser necesaria se le solicitara a la cooperativa la correspondiente aprobación para hacer uso y publicación de la misma.

3.5 Instrumento para la recolección

Se realizó una serie de entrevistas a funcionarios clave de la organización, para extraer la información cualitativa necesaria para esta investigación, además se incluye una herramienta de Control Interno suministrada por la Oficina de Planificación Institucional del Ministerio de Seguridad Pública, la cual fue utilizada parcialmente, ya que el punto focal de la misma era la funcionalidad del ambiente de control y el marco ético dentro de esta institución que aplican si es el caso.

Uno de los principales campos en donde se investigó fue el Departamento de Recursos Humanos, al ser ellos los responsables de recopilar la información requerida para dicho estudio, con la finalidad de que la misma sea lo más clara, concisa y veraz para realizar dicha

encuesta, por lo tanto, permite un gran aporte al desarrollar una entrevista presencial sobre el funcionamiento del ambiente de control y ético de la misma.

Así mismo, se realizó una autoevaluación con el visto bueno del director del Departamento de Recursos Humanos, enviada por medio de la plataforma formularios de Google, la cual permitió extraer información relevante de manera esquematizada sobre la opinión de varios funcionarios de diferentes departamentos de dicha institución.

3.6 Variables o Categorías

En la presente tabla se podrá encontrar las variables más relevantes de acuerdo con los objetivos encontrados dentro de esta investigación, entre ellos: variable, definición conceptual, definición operacional, dimensión, indicadores e instrumento, todo ello con la finalidad de recopilar la mayor cantidad de información para determinar el punto focal del mismo.

Objetivo Específico 01	Relacionar cómo se autoevalúan la cooperativa COPELIBA en relación al componente de ambiente de control en la entidad en el semestre del año 2022.				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Ambiente de control	Es un conjunto de factores del ambiente organizacional, que se establece por el gerente de la organización, el cual debe mantener el mismo dentro de la institución.	Evaluación de los principios del Ambiente de Control.	Cualitativa ordinal.	Calificación: Nivel 1: Incipiente. Nivel 2: Novato. Nivel 3: Competente. Nivel 4: Diestro. Nivel 5: Experto.	Entrevistas a los colaboradores involucrados.
Objetivo Específico 02	Examinar las actividades que realiza la entidad en torno al fortalecimiento de la ética.				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Ética.	La ética es un conjunto de acciones y	Valoración de las actividades.	Cualitativa nominal	Existencia de las actividades robustas.	Entrevistas a los colaboradores involucrados.

	preceptos buenos y malos, que permiten caracterizar a los individuos dentro de la sociedad.				
Objetivo Específico 03	Categorizar la estructura organizacional de la Cooperativa COPESIBA.				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Estructura organizacional	Permite desarrollar un orden dando una clasificación a las actividades, departamentos, subáreas de la organización, con esto generar un control más preciso de las fortalezas y debilidades que pueda presentar la misma.	Análisis de la estructura organizacional.	Cualitativa nominal	Existencia de una estructura organizacional formal y acorde.	Entrevistas a los colaboradores involucrados.

3.7 Estrategia de Análisis de los Datos

En primera instancia se diseñarán y aplicarán las entrevistas; de modo que, permitan la obtención de información útil para la investigación.

Posteriormente, se tabulará lo que se considere relevante en cédulas sumarias y acto seguido, se plasmará el análisis de rigor en cédulas analíticas que conformarán la base del contenido de los próximos dos capítulos del presente documento.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Autoevaluación de la cooperativa COPELIBA en relación al componente de ambiente de control

La cooperativa cuenta con 220 empleados que laboran dentro de la organización, dicha institución labora bajo un contrato de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), de los cuales se tomó en cuenta a 25 colaboradores de diferentes áreas, como, por ejemplo: administrativos, médicos, mantenimiento y otros, para aplicar la autoevaluación del ambiente de control.

Estas personas fueron seleccionadas con base en sus roles; es decir, sus funciones están relacionadas de una u otra forma con el tema bajo análisis.

Por otro lado, la mayoría de ellos han laborado por más de siete años dentro de esta, como se puede apreciar en el gráfico a continuación tomado de la encuesta realizada a diferentes funcionarios de la institución, el cual se realizó por tiempo laborado dentro de la misma.

Ilustración 3

Gráfico 01 Personal por tiempo laborado.



Fuente: *El gráfico anterior es de elaboración propia de la información tomada de los encuestados en noviembre 2022.*

Expuesto lo anterior, tenemos las siguientes apreciaciones con respecto a los principios que integran el primer componente del sistema de control interno.

En esta evaluación es sumamente importante conocer, como los colaboradores consideran que se desenvuelve el ambiente de control dentro de la organización y que factores son los que creen estos miembros del personal requieren un nivel de mejora o aquellas acciones que consideran que la empresa puede incorporar para dar una mayor apertura al mismo.

En realidad, al ser una cooperativa que cuenta con pocos colaboradores, se da una mayor oportunidad para que la gerencia supervise la tarea que cada uno debe realizar y pueda tomar medidas rápidamente ante las áreas de proporción que se presentan, por otra parte, cabe mencionar que cada empleado tiene bien definida su labor dentro de la institución, por lo tanto, cada uno de ellos es responsable por la realización de sus labores.

Es por ello que, en la encuesta aplicada a los diferentes funcionarios, se trató de visualizar su perspectiva personal y tomar en cuenta para un panorama general, el cual permite conocer y mejorar el bienestar de toda la cooperativa, al realizar preguntas relacionadas al tema mencionado, se puede entender cómo funciona el ambiente de control dentro de la misma.

Lo anterior da paso a un componente necesario en toda organización, la cual trata de que debe incorporar en su doctrina códigos que le permitan funcionar de una manera eficaz, eficiente y efectiva dentro de su entorno, para lograr llevar a cabo su finalidad propuesta como entidad dentro de su área corporativa.

Existen cinco niveles de madurez en los que se puede clasificar la competencia en el ambiente de control como base para el crecimiento de una empresa en un área determinada o proyecto específico, en este sentido se usará una herramienta de Control Interno suministrada por la Oficina de Planificación Institucional del Ministerio de Seguridad Pública estos niveles son experto, diestro, competente, novato e incipiente.

Ahora bien, según los aportes brindados por los diferentes colaboradores, los cuales dieron a considerar que el ambiente de control es necesario para el bienestar de la institución, los mismos radican en los diferentes ámbitos con los que cuenta el ambiente de control, a pesar de que hay personal que opina que se podrían incorporar otras acciones en el mismo.

4.1.1 Compromiso superior.

En la encuesta realizada, la mayoría de los colaboradores consideran que se realiza de una manera correcta de parte de los titulares subordinados en su gestión diaria, un compromiso con el ambiente de control interno, incluyendo las acciones concretas de apoyo al funcionamiento y fortalecimiento de las actividades de la cooperativa, los cuales conocen la importancia del ambiente de control interno dentro de la misma, para la consecución de los objetivos organizacionales.

Conviene, sin embargo, advertir que la mayoría de los entrevistados tienen un compromiso personal ante la entidad en la que prestan sus servicios, permaneciendo dispuestos a una capacitación constante, responsabilización por las acciones a realizar en los diferentes niveles organizacionales, mantener una relación de información en pro de los beneficios que puede alcanzar la cooperativa, así como de ellos mismos, entre otras acciones a tomar en cuenta siempre y cuando sean favorables para todos.

Cabe señalar que los titulares subordinados se sienten comprometidos para definir un ambiente de control interno, para que cada unidad corporativa tenga las regulaciones necesarias para el buen funcionamiento sistemático del mismo.

Al mismo tiempo, la cooperativa realiza capacitaciones según crean que sea necesarias al personal de la institución, con el fin de mejorar la calidad del servicio que se presta, la relación entre compañeros, el entorno laboral, entre otros.

4.1.2 Ética.

Esta línea de argumentación se refiere a que existe en la organización un compromiso de actuar con integridad y valores éticos. En la cooperativa se desarrollan un grupo de normas, políticas y reglamentos que describen los valores y principios declarados por la misma.

Es propicio señalar que este ente se rige por los códigos de ética del colegio correspondiente al puesto que ocupa cada colaborador, por ejemplo: los médicos, administrativos, contadores, entre otros, se rigen por los propios códigos de los colegios respectivos, para los colaboradores no asociados a un colegio, existen estatutos y reglamentos propios de la cooperativa, los cuales deben acatar para el beneficio personal y con ello el de la cooperativa.

Para simplificar, podríamos decir que se desarrolla en total transparencia y eficacia en el proceso diario de las funciones realizadas por los empleados de la organización, en cuanto al cumplimiento de la ética en sus cargos correspondientes.

Todo colaborador conoce de una forma idónea la actividad a realizar, importancia y resultado que debe alcanzar, en consecuencia, debe tener las aptitudes y valores requeridos de acuerdo con el puesto a desempeñar.

Según lo expresado por algunos funcionarios de la institución, ha sido de suma importancia la acción en donde se ha implementado las capacitaciones en los diferentes departamentos, para comprender que realmente lo más importante para la institución y el personal es la definición de la visión, misión y valores que ofrece la entidad.

Lo anterior ayuda al fortalecimiento, conocimiento y manejo de la ética dentro de la institución, con ello permite expresar con sus acciones la esencia de este ámbito, lo cual ayuda a la atención de forma universal, solidaria, equitativa e integral de la salud con énfasis en la prevención y promoción de la misma con una amplia participación social.

Este punto se puede destacar observando que la ética es una circunspección fundamental en la maniobra de los sistemas de gestión de toda instancia.

4.1.3 Personal.

El personal es un segmento sumamente importante y necesario para una entidad, ya que es el encargado de mostrar las fortalezas y debilidades de esta en un sentido amplio, si el mismo no realiza sus funciones de una manera idónea es perjudicial para la misma.

Por este motivo y según lo expresado por el personal, cuentan con los conocimientos necesarios para el puesto; sin embargo, siempre están dispuestos a la mejora continua de sus habilidades.

Además de que los titulares subordinados asumen las diferentes responsabilidades, desde el momento en que inician a laborar dentro de la institución, contando con un apoyo constante del equipo técnico del respectivo departamento.

Esta institución cuenta con un equipo humano que pasa en una constante formación y actualización de las habilidades que requieren sus puestos de trabajo, siendo así que siempre

están de acuerdo con las necesidades organizacionales y conforme a los principios de justicia y equidad.

La administración en Recursos Humanos está comprometida en los procesos que le corresponden, están de acuerdo que es necesario desarrollar los procedimientos por puestos, el código de ética de la institución, además en este momento se encuentra en una continua evaluación y mejora de su personal.

4.2 Actividades que realiza la entidad en torno al fortalecimiento de la ética

La cooperativa de autogestión cuenta con un reglamento interno que le permite mostrar el fortalecimiento de la entidad y ayuda a regir el incremento de las fortalezas y necesidades de la misma, el cual deben acatar todos sus asociados para un debido funcionamiento a nivel de entidad, cabe mencionar que todo funcionario de nuevo ingreso debe asociarse a la misma.

Sin embargo, la Cooperativa en la actualidad se basa en los códigos éticos implementados por los diferentes Colegios Profesionales como base en los parámetros establecidos, por lo tanto, les solicitan a los empleados la acreditación de ser miembro del colegio correspondiente, permitiendo con ello tener una certeza de que cumplen a cabalidad con lo establecido en cada uno de ellos, así como las pautas y comportamientos que se esperan del colaborador al formar parte de la institución.

Asimismo, COOPESIBA realiza actividades para fortalecer la eficacia de la ética con capacitaciones extraordinarias en algunas áreas específicas, con el fin de actualizar al personal en cuanto a la ética, valores, misión y visión de la misma.

Por lo tanto, según la alta Administración considera que, todos los miembros colegiados deben encontrarse al día con lo relacionado a este tema en su colegio respectivo, con respecto

a los nuevos colaboradores deben de recibir una previa capacitación incluyendo reglamentación y funcionalidades acordes al puesto de trabajo.

Uno de los puntos a tratar es el fortalecimiento de la ética, así como de los manuales a realizar, muchos de los colaboradores describen que este tema dentro de esta es necesario proponer un reforzamiento e implementación más acorde dentro de la cooperativa, buscando mantener bien informado a los diferentes miembros del personal.

Se puede observar que un alto porcentaje de los colaboradores consideran que se aplican y conocen las medidas para el fortalecimiento de este ámbito, se puede dar un mayor peso al ámbito ético dentro de la compañía, uno de los puntos clave que señalan para mantener y ampliar este ámbito es mediante un buen programa de capacitación.

Además, la cooperativa solicita a sus colaboradores al inicio de laborar dentro de esta, que adjunten los diferentes títulos y acreditación en el colegio respectivo, con ello marcan las pautas y comportamientos que se esperan del colaborador al formar parte de la institución.

Lo anterior, es necesario porque le da a la cooperativa una base sólida en la cual basarse para establecer el conocimiento que poseen los funcionarios en los diferentes componentes éticos, lo que ayuda a la integración y convivencia diaria de los mismos, por ejemplo, en temas de acoso, respeto por la dignidad humana, justicia social, equidad, entre otros ámbitos.

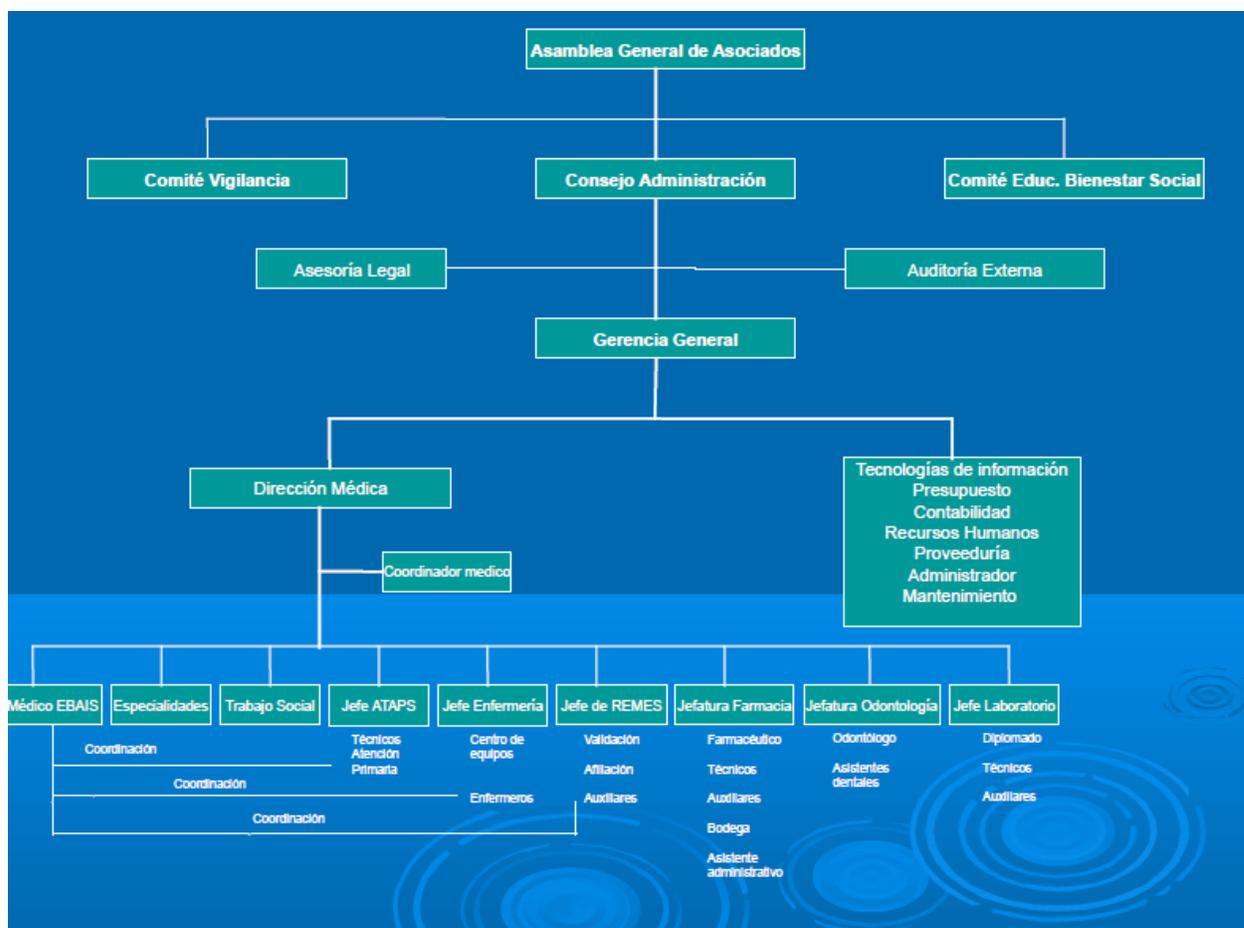
4.3 Estructura organizacional de la Cooperativa COPELIBA.

A continuación, se describirá la estructura que se desarrolla hoy en día dentro de la cooperativa; por lo tanto, podemos ver en el siguiente organigrama de la institución que está basada su jerarquía por todos los asociados de dicha entidad, de ahí se derivan los diferentes

comités, asesorías, gerencia general de donde se desprende la dirección médica y tecnologías de comunicación.

Ilustración 4

Organigrama de la Cooperativa COOPESIBA, Noviembre 2022.



Fuente: *Departamento de Recursos Humanos de COOPESIBA.*

Como ya se señaló, COOPESIBA cuenta con 220 empleados los cuales son dirigidos por las diferentes jefaturas, es importante definir que estos se distribuyen en los diferentes centros que dirige la cooperativa buscando cubrir las necesidades que se localizan mediante la eficiencia y eficacia.

Por lo anterior, la cooperativa ha elaborado un organigrama bastante explícito de la distribución realizada dentro de la misma, como se puede observar, se encuentran diferentes áreas, dos de ellas son clave para cubrir las necesidades de los usuarios del servicio, una es el área administrativa mientras la otra es basada en la especialidad médica.

Además, el organigrama muestra que los puestos del área de medicina se subdividen por especialidad, brindando un mejor alcance y control del personal en las mismas, por ello y con este fin en mente, se le asigna un jefe directo a cada una de ellas, el cual se ocupa de implementar de manera conjunta las decisiones tomadas por la jefatura directa.

Por otra parte, el coordinador de cada sección debe asegurarse de que la implementación de esta normativa se lleve a cabo bajo un estricto y eficiente orden, de esta forma los empleados que se encuentran bajo las órdenes del mismo han de acatar las diferentes medidas que tome la cadena de mando, esto llevará al entendimiento y fortalecimiento de la entidad.

Así mismo, los empleados en las diferentes áreas pueden aportar sus opiniones e ideas siguiendo la cadena de mando, con la finalidad de desarrollar una mayor comprensión de las necesidades que se pueden presentar dentro del grupo.

El organigrama está encabezado por la Asamblea General de la Organización, la cual es la encargada de tomar las decisiones de los proyectos a alcanzar próximamente, tomando en cuenta todos los factores internos y externos que tiene la cooperativa, postulados en la Asamblea General.

Existe el Comité de vigilancia, Comité de Bienestar Social y un Consejo Administrativo, encargados de brindar asesoría a los miembros de la cooperativa, con el fin de resguardar la integridad de todos sus asociados.

Al observar en el organigrama anterior, existen dos grandes grupos sumamente importantes y relacionados entre sí, por un lado, se contempla el área médica y del otro el área tecnológica, por ejemplo: se puede determinar que, si uno de los equipos tecnológicos utilizados por los médicos diariamente se daña, inmediatamente se realiza un despliegue del área tecnológica para subsanar de la mejor manera y pronta dicha avería.

En cuanto, a los jefes de departamento serán los encargados de transmitir y brindar una especie de control de las funciones que realizan los subgrupos a su cargo, tanto en el ámbito administrativo como en el de contadores, mantenimiento, dirección médica, entre otros.

En el caso de la dirección médica, el coordinador es el encargado de comunicar la información relevante a sus colaboradores, las cuales son necesarias para el buen funcionamiento de esta área en pro de los beneficiarios.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1 Análisis sobre la autoevaluación del ambiente de control

Para poder entender el estado del componente de ambiente de control de la instancia analizada, es necesario calificar en una escala nominal el nivel de madurez de cada uno de los ítems o principios que integran a este componente.

Dicho lo anterior, se ha procedido a analizar los comentarios aportados por la administración a efectos de homologar sus apreciaciones con alguna de las siguientes categorías: incipiente, novato, competente, diestro y experto.

Para este efecto, se ha hecho uso de la Herramienta de Control Interno proveída por la Oficina de Planificación Institucional del Ministerio de Seguridad Pública; instrumento que, ha sido usado como parámetro para establecer un nivel de madurez para cada principio, existen tres componentes del sistema de control interno, los cuales son: compromiso superior, ética institucional y personal. Los mismos se desarrollarán a continuación con cada una de las especificaciones para cada uno de ellos.

5.1.1 Compromiso superior.

Incipiente: Existe un limitado compromiso por parte del titular con respecto al control interno; el control interno es entendido de diferentes maneras y sus regulaciones son establecidas de manera aislada.

Novato: El compromiso con el control interno del Titular se ha demostrado realizando actividades para definir y divulgar los alcances y la importancia del sistema de control interno, con la participación de algunos funcionarios de la organización.

Competente: El Titular demuestra diariamente, su compromiso con el control interno, con acciones concretas de apoyo al funcionamiento y fortalecimiento de su instancia. A los

funcionarios, les es clara la importancia del control interno para la consecución de los objetivos organizacionales. El Titular ha definido en sus unidades orgánicas, las regulaciones para el funcionamiento sistemático del control interno.

Diestro: El Titular lidera el fortalecimiento constante del sistema de control interno. Los funcionarios asumen su responsabilidad por el cumplimiento del control interno en sus actividades cotidianas y contribuyen al fortalecimiento de éste. Las regulaciones organizacionales para el funcionamiento y el fortalecimiento del sistema de control interno han sido divulgadas entre todos los funcionarios de la instancia.

Experto: Se realizan actividades para implementar iniciativas en el sistema de control interno propio en apoyo al sistema de control interno institucional. Los funcionarios tienen una actitud proactiva al mejoramiento constante del control interno, mediante aportes efectivos a dicho sistema y valor a la gestión organizacional. Se cuenta con mecanismos que permiten la evaluación y el fortalecimiento constante del sistema de control interno.

A partir de los comentarios expuestos en el apartado 4.1 del presente documento y considerando los niveles de madurez expuestos en los párrafos anteriores, se tiene que el nivel de madurez para la instancia analizada en el principio de compromiso superior es de nivel experto.

Lo anterior es muy importante y sumamente positivo; por cuanto, si bien es cierto el ambiente de control es la base del sistema de control interno corporativo, el compromiso superior es fundamental para un exitoso ambiente de control; es decir, con un ambiente de control que ostente un compromiso superior medio o bajo, la solidez y eficacia del sistema de control interno encontrará varias limitaciones en su funcionamiento, limitando al final de cuentas, la capacidad de la organización para lograr eficaz y eficientemente el logro de sus objetivos operativos, con ello afectándose el logro de los objetivos estratégicos e impidiendo la

transición exitosa entre la misión y la visión organizacional, aspecto que es, al final de la jornada, lo único importante en toda empresa, institución u organización, sea pública o privada.

5.1.2 Ética institucional.

Con respecto a la ética institucional, se dispone de los siguientes criterios de evaluación:

Incipiente: La ética es percibida por los funcionarios de la instancia como un comportamiento correcto, de acuerdo a sus creencias y valores. Los funcionarios de la instancia reconocen la importancia de algunos valores institucional. La ética es considerada como una responsabilidad de las autoridades institucionales.

Novato: Los funcionarios de la instancia conocen y aplican las medias existentes para el fortalecimiento de la ética. El Titular ha establecido algunas medidas formales; tales como, dar a conocer la visión, misión, valores, código de ética u otros similares; para promover y fortalecer la ética a nivel organizacional. Se han incorporado controles para asegurar comportamientos éticos, en la gestión respecto a algunas actividades específicas.

Competente: Se planifican y realizan actividades de divulgación e interiorización para lograr un conocimiento generalizado de los factores formales de la ética, vigentes en la institución; tales como, misión, visión, código de ética u otros similares; así como también los referidos al clima organizacional, valores compartidos, creencias y otros factores que se dan de manera informal en la organización. Se ha incorporado la ética en los sistemas de gestión de mayor impacto en la instancia y con mayor riesgo de actos de corrupción.

Diestro: Todos los funcionarios de la instancia conocen la misión, visión, valores, código de ética y demás elementos que oficialmente están establecidos a nivel institucional y se han instaurado en la entidad. El Titular y demás coordinadores sistemáticamente fortalecen y

divulgan todos los elementos relacionados con la ética institucional. La ética es considerada fundamental en el funcionamiento de los sistemas de gestión de toda la instancia.

Experto: Todos los funcionarios de la instancia asumen con plena consciencia las responsabilidades éticas en todos sus ámbitos de acción. El Titular y coordinadores son líderes y ejemplo respecto de la ética institucional. Se han instaurado mecanismos que promueven el constante compromiso y fortalecimiento de la ética institucional; así como la anticipación de condiciones que le afecten y la generación de iniciativas innovadoras.

Así pues, se retoma que la instancia analizada sí cuenta con visión, misión y valores, siendo éstos los siguientes:

5.1.2.1 Misión.

Contribuimos a mejorar la salud integral de nuestros clientes, impulsados por los principios cooperativos, en un ambiente de bienestar.

5.1.2.2 Visión.

Seremos líderes en la prestación de servicios de salud integral, basados en la doctrina cooperativa para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, considerando la innovación y mejora continua.

5.1.2.3 Valores.

- Compromiso: Hacer las cosas con responsabilidad.
- Trabajo en equipo: Me solidarizo.
- Amabilidad: Enfoque al cliente y respeto.
- Búsqueda de la excelencia: Estandarización y crecimiento.
- Servicio: Disposición y entrega.

No obstante, la entidad en sí no cuenta con un código de ética o alguna otra actividad de control de naturaleza similar; amparándose a la ética personal de cada persona y a los requerimientos éticos que cada colegio profesional ha definido para cada colegiado.

Considerando lo descrito en los párrafos anteriores y comparando esto con los criterios de evaluación para este principio de control, se tiene que el nivel de madurez para la ética institucional es de novato.

Así pues, la calificación obtenida presenta margen para el diseño e implementación de acciones de mejora.

5.1.3 Personal.

Por otro lado, en torno al principio de Personal, se dispone de los siguientes niveles de madurez:

Incipiente: Solo una parte del personal de la instancia posee los requisitos necesarios para el desempeño de las responsabilidades encomendadas. La administración de recursos humanos en la instancia se circunscribe a labores de control de personal.

Novato: Los procedimientos organizacionales en materia de recursos humanos, propician la motivación de los empleados para que utilicen todos sus conocimientos y habilidades para los cargos respectivos. La jefatura propicia que la administración de recursos humanos contemple la planificación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras actividades relacionadas con la gestión de recursos humanos.

Competente: El personal de la instancia cuenta con las habilidades y conocimientos requeridos en el puesto asignado. El Titular ha asumido sus responsabilidades respecto de la administración de recursos humanos, con el apoyo técnico de una unidad orgánica a cargo de dicha labor.

Diestro: La instancia cuenta con un equipo humano que dispone de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo, de acuerdo con las necesidades organizacionales y conforme a los principios de justicia y equidad. El proceso de administración de recursos humanos se evalúa y mejora de forma continua, destacándose la jefatura como el líder.

Experto: La motivación de los funcionarios muestra niveles que propicie la conservación del capital humano, quienes ejecutan sus labores a través del trabajo en equipo, en pro del logro de objetivos. El Titular, en conjunto con la unidad orgánica de apoyo a la administración de recursos humanos, promueve continuamente el mejoramiento constante de las competencias de todos los funcionarios, de acuerdo con los puestos de trabajo asignados. A partir de lo expuesto y considerando la información recopilada en las consultas realizadas, se determina que el nivel del principio de personal es de diestro; lo cual está alineado con el primer principio abordado (compromiso superior), pero que, podría ser aún mejor.

5.2 Sobre las actividades que realiza la entidad en torno al fortalecimiento de la ética

Sobre este aspecto, está claro que la entidad carece de un código de ética propio y que se confía en la ética individual de cada funcionario, en amparo a las regulaciones deontológicas de cada profesión; ergo, en este aspecto la instancia está en un nivel de madurez de novato.

Ciertamente, se realiza actividades para fortalecer la eficacia de la ética con capacitaciones extraordinarias, pero aún no se ha logrado que verdaderamente cada colaborador conozca y comprenda las implicaciones de la misión, visión y valores; así como tampoco existe plena consciencia de las responsabilidades éticas en todos sus ámbitos de acción.

Este tema es sumamente importante y necesario en todos los ámbitos del diario vivir, al ver como desarrollan los diferentes puntos de la ética y el ambiente de control interno, así como su responsabilidad ante la comunidad, aunque es posible que les falten algunos puntos en este aspecto siempre se puede mejorar.

Al desarrollar esta investigación se nota la necesidad que impera en la Asociación de COOPESIBA de elaborar su propio código de ética, esto debido a que uno de los puntos focales, es que dejan que la mayoría de sus colaboradores se rijan por los códigos de ética de los colegios a los que pertenecen, así como recibir las capacitaciones para estar actualizados de los mismos, lo cual conlleva a una conformidad de la entidad.

5.3 Madurez de la estructura organizacional de la Cooperativa COPELIBA.

Con base en la herramienta de control interno referida en el apartado 5.1, se dispone de los siguientes niveles de madurez para el principio llamado estructura organizacional.

Incipiente: Existe conformidad con la estructura organizacional, pese a que en algunas ocasiones se advierte la necesidad de modificar algunas relacionales de coordinación, autoridad y responsabilidad en procura de una gestión organizacional más eficiente. La estructura organizacional contempla medidas básicas de control que se expresan de manera limitada en la asignación de autoridad y responsabilidad y la separación de funciones incompatibles.

Novato: El Titular realiza esfuerzos aislados para revisar la estructura orgánica en términos de las labores que realiza la instancia. El Titular ha realizado ajustes a los procesos a su cargo,

incluyendo la asignación de autoridad y responsabilidad, la delegación y rotación de labores, la separación de funciones incompatibles y los mecanismos de coordinación.

Competente: El Titular ha instaurado procesos en procura de una estructura orgánica que sea adaptativa con base en las circunstancias, las necesidades y los objetivos de la instancia; así como, los riesgos que le plantea su entorno. El Titular ha introducido ajustes en la estructura organizacional para armonizarla con los objetivos organizacionales. Los funcionarios de la instancia conocen oportunamente la información sobre ajustes en la estructura orgánica y participan en la implementación de los cambios definidos.

Diestro: Se cuenta con mecanismos formales para la evaluación periódica de la estructura orgánica. El Titular realiza acciones concretas para implementar cambios en la estructura orgánica para que se convierta en una herramienta eficaz para la gestión.

Experto: Se evalúa constantemente la efectividad de la estructura como mecanismo para potenciar la gestión y responder efectivamente a los riesgos, y en consecuencia se realizan oportunamente los ajustes pertinentes. Se han instaurado mecanismos para promover la generación e implementación de iniciativas innovadoras y proactivas en relación con la estructura orgánica.

Considerando lo comentado en el ítem 4.3 del cuarto capítulo de este informe, se tiene que la instancia analizada sí tiene una estructura organizacional formal; misma que, claramente establece las responsabilidades y líneas de mando a lo largo de toda la organización; de tal suerte que, el nivel de madurez mostrado en este aspecto corresponde a diestro.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- ✓ El compromiso superior de la instancia analizada está a un nivel óptimo, creando las condiciones necesarias para un ambiente de control razonable.
- ✓ Existen actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la ética; no obstante, la organización no cuenta con un código de ética propio, dejando un vacío normativo en este importante aspecto.
- ✓ La instancia cuenta con un equipo humano competente, en apego a los principios de justicia y equidad.
- ✓ La clínica sí tiene una estructura organizacional formal; misma que, claramente establece las responsabilidades y líneas de mando a lo largo de toda la organización, fortaleciendo el ambiente de control.
- ✓ La ética y la idoneidad del personal afectan positivamente el ambiente de control interno de la empresa COOPESIBA, promoviendo el logro de los objetivos institucionales.
- ✓ La cooperativa cuenta con lineamientos para el nuevo ingreso de colaboradores, los cuales son seguidos a cabalidad por su personal.
- ✓ La entidad cuenta con reglamentos institucionales, los cuales son entregados para su conocimiento al personal de nuevo ingreso.

6.2 Recomendaciones

- ✓ Generar un código de ética institucional propio, a efectos de que el personal ostente de plena consciencia las responsabilidades éticas en todos sus ámbitos de acción.
- ✓ Desarrollar actividades para que verdaderamente cada colaborador conozca y comprenda las implicaciones de la misión, visión y valores de la clínica.
- ✓ Diseñar un plan de acción que contemple acciones de mejora que permitan a la clínica obtener el nivel de experto en ambiente de control interno en un plazo de 12 meses.
- ✓ Presentar el plan ante la Asamblea General de Asociados a efectos de aprobar dicha iniciativa y establecer las fechas de inicio de la implementación.
- ✓ Implementar un comité de ética y control interno que favorezca la comunicación, desarrollo de talleres, conocimiento, entre otros, en beneficio de todos sus asociados.

REFERENCIAS

- ✓ Anónimo, 22 de octubre 1943, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N° 17, <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/875/Ley%20constitutiva%20de%20la%20caja%20costarricense%20de%20seguro%20social.pdf>
- ✓ Arbieta F. Daniel, 13 de marzo de 2019, Ambiente de Control, Auditoria- Control Interno- Gestión Empresarial, Controller en Montali | Raise Mining & Shaft Sinking, <https://www.linkedin.com/pulse/ambiente-de-control-auditoria-y-gestion-empresarial?originalSubdomain=es>
- ✓ Asociación Médica Mundial, Manual de Ética Médica, 3ª edición, 2015, https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Ethics_manual_3rd_Nov2015_es.pdf
- ✓ CODIGO DE ÈTICA MÈDICA DEL COLEGIO DE MEDICOS Y CIRUJANOS DE COSTA RICA, Ley General de la Administración Pública, La Gaceta, 07 de julio de 2009, http://www.pgrweb.go.cr/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=81421&nValor3=103834&nValor5=2
- ✓ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), Mayo 2013, Control Interno- Marco Integrado Resumen Ejecutivo, https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- ✓ Consejo de Administración en la Sesión N.º 584, Acuerdo N.º 5 del 29 de setiembre de 2021, 2022, COMPILACION ESTATUTO Y REGLAMENTOS, COOPESIBA, Versión GA-07.04.22

- ✓ Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS), 12/6/17, Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos, <https://www.medicos.cr/website/documentos/NormativaLegal/NormativaInternacional/pautaseticasinvestigacionsereshumanos.pdf>
- ✓ Contraloría General de la Republica, Costa Rica, 2011, Curso Virtual “Control Interno”, Introducción: Conceptos Básicos, https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf
- ✓ Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL), 12/12/2018, Informe de Investigación CIJUL. Los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS), https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/cr_1110.pdf
- ✓ EDUCACIÓN PARA LA JUSTICIA SERIE DE MÓDULOS UNIVERSITARIOS OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO, Viena 2019, Integridad y Ética Módulo 14 ÉTICA PROFESIONAL, https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_14_-_Professional_Ethics_-_Spanish_v.pdf
- ✓ Espinoza Freire Eudaldo Enrique, 2020, La ética en las investigaciones educativas, <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- ✓ Gallego Ramos José Raúl, 2018, CÓMO SE CONSTRUYE EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN, <https://www.scielo.br/j/cp/a/xpbhxtDHLrGHfLPthJHQNwK/?format=pdf>
- ✓ Hernández, C., Rodesma, M., 2015, Análisis comparativo de la Normativa prudencial entre Costa Rica y México- Reglamentos y normas de las principales autoridades

financieras presentes en cada país- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, CNBV y la Superintendencia General de Entidades Financieras, SUGEF, <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/875/Ley%20constitutiva%20de%20la%20caja%20costarricense%20de%20seguro%20social.pdf>

- ✓ HERNÁNDEZ PÁEZ WILLIAM, 2013, EL CONTROL INTERNO A LA MEDIDA DE LAS ORGANIZACIONES, UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, BOGOTÁ, NOVIEMBRE, <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10709/HernandezPaezWilliam2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ✓ INFOCOOP, 03 junio 2015, COOPESIBA R.L. CUIDA LA SALUD DE SUS ASEGURADOS CON CALIDAD Y EFICIENCIA, https://www.infocoop.go.cr/COOPESIBA_RL
- ✓ J. BONAL C. ALERANY T. BASSONS P. GASCÓN, s.f., Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica, <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap21.pdf>
- ✓ KONRAD, JULIO DE ZAN, E.V- STIFTUNG ADENAUER, 2004, La ética, los derechos y la justicia, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/23356.pdf>
- ✓ Ley de Asociaciones cooperativas, 09/12/2022, LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA, http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=32655
- ✓ Masís Solano Paul, Gómez Pescador Irune y Arzadun Paula, abril 2016, Iniciativas sociales, económicas y ambientales: su impacto en la opinión de la base asociativa de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Costa Rica, Universidad de Mondragón, <https://www.redalyc.org/pdf/174/17446072004.pdf>

- ✓ Mendoza-Zamora Walter M., García-Ponce Tania Y., Delgado-Chávez María I. y Barreiro-Cedeño Isabel M., 28 de octubre de 2018, El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público, p.1,13,14, [file:///C:/Users/Acer/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(1).pdf)
- ✓ Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1943, Código de Trabajo de Costa Rica, https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf
- ✓ Pacherras Muñoz, Liliana Raquel, 2018, UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN, Lima, Perú, <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5006/P%C3%A1ginas%20web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ✓ Ramos Galarza Carlos, diciembre de 2020, LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN (*The scope of an investigation O escopo de uma investigação*), <file:///C:/Users/Acer/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>
- ✓ Roldán V. María Fernanda, 2015, La idoneidad del gestor de la cosa pública, Seminario Universidad, <https://historico.semanariouniversidad.com/opinion/la-idoneidad-del-gestor-de-la-cosa-publica/>
- ✓ Raquel Mangones Blanco, El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba, Universidad Libre, Edición No. 18, junio 2016, [file:///C:/Users/Acer/Downloads/Dialnet-ElAmbienteDeControlComoMecanismoFundamentalEnAlgun-5710359%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/Dialnet-ElAmbienteDeControlComoMecanismoFundamentalEnAlgun-5710359%20(2).pdf)

- ✓ Rodríguez Allen Ana, 2010 ÉTICA Y POLÍTICAS DE SALUD EN COSTA RICA, <file:///C:/Users/Acer/Downloads/Etica%20y%20pol%C3%ADticas%20de%20salud%20en%20Costa%20Rica.pdf>
- ✓ Rodríguez Margarita BBC News Mundo, 2020, Coronavirus: los dilemas éticos con los que la pandemia de covid-19 nos está enfrentando, <https://www.bbc.com/mundo/noticias-54001462>
- ✓ Sitwala Imenda, 2014, Is there a conceptual difference between theoretical and conceptual frameworks?. Journal of Social Sciences, http://www.akuntansi.feb.mercubuana.ac.id/wp-content/uploads/2018/03/Is-There-a-Conceptual-Difference-between-Theoretical-and-Conceptual-Frameworks_.pdf
- ✓ Vargas Camacho Melissa, 2020, Las cooperativas en Costa Rica, La Revista. cr OPINION, <https://www.larevista.cr/las-cooperativas-en-costa-rica/>
- ✓ Vargas Fuentes Mauricio, 2013, El origen los EBAIS en Costa Rica, <https://historico.semanariouniversidad.com/opinion/el-origen-los-ebais-en-costa-rica/>
- ✓ Vicenç Font, María José Seckel, Adriana Breda, Universidad del Atlántico, Font 2018, LOS CRITERIOS DE IDONEIDAD DIDÁCTICA EN LA FORMACIÓN DE PROFESORES, <http://funes.uniandes.edu.co/14312/1/Font2018Los.pdf>
- ✓ 7 GRADUS, 2022, Qué es Idoneidad, <https://www.significados.com/idoneidad/>
- ✓ Zacarías Torres Hernández, 2014, Introducción a la ética, Instituto Politécnico Nacional, <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381481.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Guía de entrevista para personas colaboradoras



Ambiente de Control

Este formulario se realiza con el permiso respectivo del Departamento de Recursos Humanos de COOPESIBA, es parte del Proyecto de Tesina Universitaria para obtener el Grado de Bachiller en Contaduría Pública, la información recopilada será utilizada para comprender el funcionamiento en cuanto al ambiente de control interno que se maneja en la institución, así mismo este documento no será utilizado para otros fines. Por lo que les agradezco de antemano su valiosa colaboración.

catacucha@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Cargo que cumple dentro de la cooperativa *

- Administrativo
- Médico
- Mantenimiento

Tiempo laborado en la cooperativa *

- 1 año o menos
- 1 a 4 años
- 5 a 6 años
- 7 o más

Compromiso

Los titulares subordinados deben apoyar constantemente el sistema de control interno y demostrar su compromiso con el diseño, la implantación, el fortalecimiento y la evaluación del sistema.

Compromiso

Los titulares subordinados deben apoyar constantemente el sistema de control interno y demostrar su compromiso con el diseño, la implantación, el fortalecimiento y la evaluación del sistema.

Compromiso

*

Marque la casilla según su criterio que describe mejor la situación actual de la cooperativa.

- Existe un limitado compromiso por parte de los titulares subordinados con respecto al control interno. El control interno es entendido de diferentes maneras por los titulares subordinados. Las regulaciones sobre control interno son establecidas de manera aislada por los titulares subordinados, en relación con los asuntos que consideran sensibles.
- El compromiso con el control interno es demostrado en las actuaciones de los titulares subordinados. Se han realizado actividades para divulgar los alcances y la importancia del sistema de control interno, en las que han participado algunos funcionarios de la organización. Se han definido, por parte de los titulares subordinados, los alcances del sistema de control interno.
- Los titulares subordinados demuestran, en su gestión diaria, su compromiso con el control interno. Esto incluye acciones concretas de apoyo al funcionamiento y fortalecimiento de la actividad de la instancia. Los funcionarios de la instancia tienen claridad sobre la importancia del control interno para la consecución de los objetivos organizacionales. Los titulares subordinados han definido a nivel interno y en cada unidad orgánica, las regulaciones para el funcionamiento sistemático del control interno.

Anexo 2: Declaración Jurada



Cooperativa de Autogestión de Servicios Integrales de Salud
Recursos Humanos

06 de diciembre del 2022
RRHH-COOP-077-2022

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de encargado de recursos humanos de Coopesiba RL brindo autorización para que la estudiante Catalina Acuña Chaves cédula 1-1801-0684 desarrolle en esta institución el trabajo de investigación titulado Marco de la Ética e Idoneidad del personal en el ambiente de Control Interno de la Cooperativa COOPESIBA, en el segundo semestre del año 2022.

Además, solicito que toda la información obtenida de Coopesiba RL se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En este sentido, indico que, en la presentación de los resultados de manera escrita y oral, se recurre a un seudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo hborbon@coopesiba.cr o al teléfono 2562-7080.

Atentamente,

DANIELA MARIA
PRENDAS SALAS
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
DANIELA MARIA PRENDAS
SALAS (FIRMA)
Fecha: 2022.12.06 13:23:08
+08'00'

Licda. Daniela Prendas Salas
Recursos Humanos

"En Coopesiba nos damos la mano"

Tel: 2562-7000 ext 5606 Fax: 2262-0185 Correo: dprendas@coopesiba.com
www.coopesiba.com

Anexo 3 Carta de aprobación de tutor.

Estimadas personas:

La estudiante Catalina Acuña Chaves, cédula de identidad número 1-1801-0684, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: "Marco de la ética e idoneidad del personal en el ambiente de control interno de la cooperativa Copesiba en el segundo semestre del año 2022", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en la carrera de Contaduría Pública.

En mi calidad de Tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

Rubro de evaluación	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
a) Original del tema	10%	10%
b) Cumplimiento de entrega de avances	20%	15%
c) Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d) Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	18%
e) Calidad, detalle del marco teórico	20%	17%
Total	100%	90%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

CARLOS
EDUARDO LOPEZ
FUENTES (FIRMA)

Firmado digitalmente
por CARLOS EDUARDO
LOPEZ FUENTES (FIRMA)
Fecha: 2022.12.13
07:56:59 -05'00'

Firma

Lic. Carlo López Fuentes, MATI

Cédula de identidad 303720378

Miembro 23292, 7 508 y 686 del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica respectivamente.

Anexo 4 Carta del Lector

CARTA DE LECTOR

San José, 29 de diciembre 2022

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas

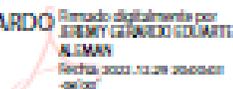
La estudiante CATALINA ACUÑA CHAVES, cédula de identidad 1-1801-0684 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " *MARCO DE ÉTICA E IDONEIDAD DEL PERSONAL EN EL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA COPE SIBA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2022*", el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Contaduría Pública.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,

JEREMY GERARDO
EDUARTE
ALEMAN



Firmado digitalmente por
JEREMY GERARDO EDUARTE
ALEMAN
Fecha: 2022.12.29 09:00:01
+0500

Nombre JEREMY EDUARTE ALEMAN

Cédula 0108600567
84423565

Anexo 5 Carta de Autorización para la Publicación

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, Tibás, 2022

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Catalina Acuña Chaves con número de identificación 118010684 autor (a) del trabajo de graduación titulado Marco de Ética e Idoneidad del Personal en el Ambiente de Control Interno de la cooperativa COPESIBA en el segundo semestre del año 2022 presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Contaduría Pública; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


118010684
Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.

b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana

c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.