

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Título:

**Analizar el Plan de Control Interno en la Empresa Sos Asesores CMM S.A. para el
período 2024**

Sustentante: Ingrid Álvarez Myrrie

Tutor: Lic. Víctor Hugo Montoya Guzmán

Sede Central

Agosto, 2024

Contenido

Resumen	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
Planteamiento del Problema de Investigación	9
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Justificación	11
Antecedentes	12
Nacionales	12
Internacionales	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
Control Interno	22
Importancia del Control Interno	23
Objetivos del Control Interno	24
Tipos de Riesgos de Control	25
Categorías del Control Interno	26
Clasificaciones del Control Interno	28
Tipos de Control Interno	29
Elementos del Control Interno	30
COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)	32

Importancia del COSO	32
Ventajas de COSO	33
Objetivos de COSO	33
Modelo COSO III	33
Objetivos del Modelo COSO III	35
Componentes del Modelo COSO III	36
La Efectividad del Control Interno con la Metodología COSO III	37
Principios del Modelo COSO III	38
Características del Modelo COSO III	40
Manual de Procedimientos	40
Pequeña y Mediana Empresa	42
Objetivos de las Pyme	44
Sectores de las Pyme	44
Gestión Empresarial	46
Alcance y Funciones de la Gestión Empresarial	47
Componentes de la Gestión Empresarial	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	49
Enfoque de la Investigación	49
Diseño	50
No Experimental	50
Longitudinal	50
Población y Muestra	51
Población	51
Muestra	51
Instrumentos	51

Entrevistas	52
Cuestionarios	52
Observaciones	52
Proceso de Recolección de Datos	52
Fuentes de Información	53
Fuentes Primarias	53
Fuentes Secundarias	53
Cuadro de Variables	55
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	57
Entrevista Realizada al Dueño	57
Preguntas de Entrevista al Dueño	57
Entrevista Realizada a la Administradora/Contadora	58
Preguntas de Entrevista a la Administradora/Contadora.	58
Cuestionario para Dueño	60
Pregunta 1 del cuestionario.	60
Pregunta 2 del cuestionario.	60
Pregunta 3 del cuestionario.	61
Pregunta 4 del cuestionario.	61
Pregunta 5 del cuestionario.	62
Pregunta 6 del cuestionario.	62
Pregunta 7 del cuestionario.	62
Pregunta 8 del cuestionario.	62
Pregunta 9 del cuestionario.	63
Pregunta 10 del cuestionario.	63
Pregunta 11 del cuestionario.	64

Pregunta 12 del cuestionario.	64
Pregunta 13 del cuestionario.	65
Pregunta 14 del cuestionario.	65
Cuestionario Dirigido a Colaboradores	66
Gráfico 1. Pregunta 1 del cuestionario.	66
Gráfico 2. Pregunta 2 del cuestionario.	67
Gráfico 3. Pregunta 3 del cuestionario.	68
Gráfico 4. Pregunta 4 del cuestionario.	69
Gráfico 5. Pregunta 5 del cuestionario.	70
Gráfico 6. Pregunta 6 del cuestionario.	71
Gráfico 7. Pregunta 7 del cuestionario.	72
Gráfico 8. Pregunta 8 del cuestionario.	73
Gráfico 9. Pregunta 9 del cuestionario.	74
Gráfico 10. Pregunta 10 del cuestionario.	75
Cuestionario Dirigido a Contadora y Dueño	75
Gráfico 1. Pregunta 1 del cuestionario.	76
Gráfico 2. Pregunta 2 del cuestionario.	77
Gráfico 3. Pregunta 3 del cuestionario.	78
Gráfico 4. Pregunta 4 del cuestionario.	79
Gráfico 5. Pregunta 5 del cuestionario.	80
Gráfico 6. Pregunta 6 del cuestionario.	81
Gráfico 7. Pregunta 7 del cuestionario.	81
Gráfico 8. Pregunta 8 del cuestionario.	82
Gráfico 9. Pregunta 9 del cuestionario.	83
Gráfico 10. Pregunta 10 del cuestionario.	84

Gráfico 11. Pregunta 11 del cuestionario.	85
Gráfico 12. Pregunta 12 del cuestionario.	85
Gráfico 13. Pregunta 13 del cuestionario.	86
Gráfico 14. Pregunta 14 del cuestionario.	87
Gráfico 15. Pregunta 15 del cuestionario.	88
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
Conclusiones	89
Recomendaciones	90
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	92
Referencias	114
ANEXOS	119
Anexo 1. Cuestionario para colaboradores	119
Anexo 2. Cuestionario para contadora y dueño	122
Anexo 3. Cuestionario para dueño	127
Anexo 4. Cuestionario dirigido a dueños	133
Anexo 5. Cuestionario dirigido a colaboradores	134
Anexo 6. Cuestionario dirigido a contadora y dueños	134
Anexo 7. Entrevista a dueño	135
Anexo 8. Entrevista a la administradora	137

Resumen

Esta investigación se centra en analizar el Plan de Control Interno en la Empresa Sos Asesores CMM S.A. para el período 2024. Sos Asesores CMM S.A. es una empresa pyme que brinda *outsourcing* de servicios contables.

Se seleccionó como instrumento el cuestionario y la entrevista con el fin de conocer detalles del manejo de la compañía.

Por lo tanto, se evidencia que la empresa, en general, necesita adaptar sus procesos con un control interno, lo cual les permitirá lograr sus metas operativas y de cumplimiento conforme con su crecimiento, así como identificar áreas de mejora y evaluar los procesos que se desarrollan en el área, tanto administrativa como financiera, esto con el fin de establecer soluciones o mejoras en los procesos operativos que se efectúan en la empresa.

Finalmente, se presenta una propuesta de controles destinados al correcto manejo del Control Interno en la empresa Sos Asesores CMM S.A. por medio de un manual de ejecución, el cual proporcionará directrices claras para el colaborador en todas las áreas operativas con el fin de obtener una adecuada gestión que salvaguarde los activos.

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico, principalmente, a Jehová Dios, quien me brindó sabiduría y entendimiento en este proceso de aprendizaje.

A mi esposo quien siempre me motivó y me ayudó a nunca rendirme; a mi madre porque todo lo que soy se lo debo a ella, y porque con sus consejos y esfuerzo constantes es que he llegado a culminar esta importante etapa; y a mis hermanos por animarme cada día y quienes me han impulsado a lo largo de este viaje académico.

Agradecimiento

A Jehová Dios, quien me brinda su amor infinito, su espíritu santo, su misericordia y guía a lo largo de mi vida.

A mi esposo y a mi madre por estar hasta el final apoyándome incondicionalmente.

A mis hermanos que me brindaron cariño y comprensión en esta etapa.

A Sos Asesores Cmm S.A. por facilitarme todos los recursos y la información que requerí para llevar a cabo esta investigación.

A los profesores del programa de licenciatura de Contaduría de la Universidad Internacional de las Américas, por sus enseñanzas a lo largo de estos años.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema de Investigación

En la actualidad, para toda empresa, es necesario disponer de un sistema de control interno, dado que ayuda a mitigar riesgos y fraudes, así como también evalúa la eficacia y eficiencia de sus operaciones y estructura organizativa. Por lo general, las empresas pequeñas carecen de un control interno adecuado, o del todo no lo tienen, esto debido a que la mayoría no cuenta con mecanismos formales.

La implementación de sistemas de control interno es vital para el éxito empresarial, sin embargo, no es conveniente ir solucionando los problemas a como vayan apareciendo, ya que con el crecimiento de la empresa va a ser más difícil controlar los eventos que se presenten, esto puede generar grandes inconvenientes para la gestión empresarial.

El control interno debe ser ejecutado por todos los miembros de la empresa y permite un mejor ambiente de control, así como evaluar posibles riesgos o riesgos existentes. Uno de los principales modelos de referencia para el control interno es el Modelo COSO, que incluye todos los aspectos que deben ser considerados.

Este estudio se centra en el problema que enfrenta, actualmente, la empresa PYME Sos Asesores CMM S.A., especializada en servicios de *outsourcing* contable y fundada en el 2016, con respecto al análisis del control interno, con el fin de verificar si la compañía cumple con las normativas legales y estándares de calidad en un entorno empresarial competitivo. Además, se busca identificar y mitigar riesgos operativos, por lo que al mejorar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles y prevenir fraudes y errores, la empresa podrá fortalecer su posición competitiva y asegurar su crecimiento y éxito a largo plazo.

Para abordar esta problemática, se llevó a cabo una entrevista con la contadora de la empresa Sos Asesores CMM S.A., quien también ejerce como administradora y supervisa a los auxiliares contables, con el fin de analizar posibles problemas a nivel empresarial.

Según la entrevista vía telefónica (Ana Carcache, comunicación personal, 17 de diciembre del 2023), no hay controles internos, por lo que se presenta carencia de un manual de funciones y procedimientos, inclusive se indica que no cuentan con un contrato laboral formal, adicional a esto; se mencionó la ausencia de capacitación en temas concernientes a las labores específicas desempeñadas por el personal.

La administradora y contadora de la empresa Sos Asesores CMM S.A. indica que ha enfrentado varios problemas que han llevado a la pérdida de clientes; uno de los motivos ha sido la falta de precisión en los registros contables, lo que ha generado inquietudes y dudas

entre los clientes, ya que no hay un control interno sólido que incluya medidas para garantizar la integridad de los datos financieros. Añade que no se realiza la revisión necesaria para garantizar la exactitud de los registros, de esta manera, esto se ve agravado por la falta de un plazo razonable para la entrega de estados financieros, lo que ha generado problemas en el seguimiento y control de los plazos.

Además, no hay un sistema efectivo para controlar el tiempo trabajado por los colaboradores, lo que puede generar riesgos operativos y financieros.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Analizar la efectividad del Sistema de Control Interno en la empresa PYME Sos Asesores CMM S.A. con enfoque COSO por medio de la documentación importante como las políticas y los procedimientos para identificar áreas de mejora y optimización de los recursos.

Objetivos Específicos

- Identificar los procesos clave de la empresa, incluyendo aquellos relacionados con la operación del negocio, mediante la realización de entrevistas con los responsables de cada área y la revisión detallada de la documentación existente para comprender su funcionamiento y áreas de mejora,
- Verificar las responsabilidades específicas de los empleados en relación con el control interno, por medio de un manual de funciones, en el que se hará una revisión con cada colaborador, durante el cual se discutirán y validarán las tareas asignadas de cada puesto, con el fin de una mejora en la coordinación y eficacia de las operaciones mediante una mayor claridad y alineación en las funciones del personal,
- Proponer controles destinados al correcto manejo del Control Interno en la empresa Sos Asesores CMM S.A. por medio de un manual de ejecución, el cual proporcionará directrices claras para el colaborador en todas las áreas operativas con el fin de obtener una adecuada gestión en los procesos contables.

Justificación

El control interno es fundamental para la eficacia de la gestión de las entidades, ya que, en un entorno tan dinámico, como el actual, se requiere información sólida, confiable y transparente para tomar decisiones correctas. Su objetivo principal es proteger los activos de la entidad, prevenir el derroche, el mal uso de los recursos, irregularidades y actos ilegales; además, de exigir la confiabilidad de la información y garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Por otra parte, permite detectar las desviaciones que se presenten y que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y las metas de la organización y tener planes de acción para evitar estas desviaciones en el futuro.

Hoy es muy común que las pequeñas y medianas empresas no cuenten con un sistema de control interno definido y eficaz, o bien que del todo no cuenten con un sistema de control interno, lo que provoca que muchas veces los objetivos y planes no estén escritos y no sean claros, sino que se trabaja de manera empírica, solucionando los problemas conforme se presentan y, en muchas ocasiones, invirtiendo sin planificación y creando departamentos a medida que surgen de las necesidades, entre otros aspectos.

Esta investigación se desarrolla debido a la necesidad de analizar el Plan de Control Interno en la empresa SOS ASESORES CMM S.A. con el fin de identificar áreas de mejora y aumentar la eficiencia en la compañía.

Como lo indican Luna, Alcivar, Salazar y Andrade (2019): “Los sistemas de control interno representan para las empresas la base de la eficiencia administrativa, que demanda cada vez más y mejor información, sólida, confiable y transparente para decidir qué hacer en un ambiente tan cambiante como el actual” (p.18).

En efecto, los sistemas de control interno son fundamentales para las empresas, ya que permiten la eficiencia administrativa y la toma de decisiones informadas, en un entorno tan dinámico y competitivo como el actual, es crucial contar con información precisa, confiable y transparente para tomar decisiones estratégicas.

Antecedentes

En esta sección se muestran investigaciones similares realizadas por otros autores, que sirven como referencia al estudio en curso y se sintetizan sus aportes más relevantes.

Nacionales

La primera tesis consultada la realizan Herrera Campos, Ruiz Sojo y Saavedra Téllez (2019), para la Universidad San Marcos, con el tema *Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para La Gestión Operativa De La Sucursal De Tres Ríos De La Empresa Marot De Costa Rica*.

El objetivo de la investigadora, con el estudio realizado, fue diseñar un sistema de control interno, que permitiera brindarle, a la administración, herramientas de control y optimización de recursos en la ejecución de los procesos operativos. Y los objetivos específicos fueron los siguientes: identificar los procesos de gestión operativa que se desarrollan en la empresa, mediante la observación de la ejecución de labores y aplicación de entrevistas al personal, obteniendo conocimiento de las actividades asociadas a estos; determinar los riesgos asociados a los procesos de gestión operativa, mediante un análisis de situaciones presentadas en la observación de la ejecución de procesos, a fin de realizar una propuesta de mitigación de estos; desarrollar una propuesta de un sistema de control interno, con el uso del informe COSO, brindándole a la administración un mecanismo de evaluación de la gestión operativa.

La metodología empleada es la recolección de datos con enfoque mixto, la cual, mediante el uso de observación, entrevistas, cuestionarios, pruebas de rendimiento, matriz de riesgo y análisis documental, se asocia a datos numéricos y teóricos que permiten la conclusión del logro de los objetivos.

Entre las principales conclusiones del estudio de Herrera Campos, Ruiz Sojo y Saavedra Téllez (2019) se destacó que la aplicación de los instrumentos permitió evaluar la forma de conducirse de los colaboradores dentro de la compañía; se evaluaron los procesos de más peso, los cuales son importantes para cumplir el estudio correspondiente y, con ello, comprobar que la empresa cuenta con un deficiente sistema de control interno, lo cual genera inseguridades dentro de cada uno de sus procesos, tales como: posibles fraudes y errores

materiales, influyendo de forma negativa en la confiabilidad y seguridad razonable de la información financiera de la empresa.

Otra de las conclusiones importantes de Herrera Campos, Ruiz Sojo y Saavedra Téllez (2019) es que el control interno comprende el plan de organización y todos los sistemas, procedimientos y las medidas adoptadas por la gerencia para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos financieros, a la vez estimular el apego de las políticas entre los colaboradores, siendo esto precisamente la razón por la cual es de suma importancia que las empresas cuenten con sistemas de control interno implementados y bien definidos. Y, por último, Herrera Campos, Ruiz Sojo y Saavedra Téllez (2019) mencionan que la gran debilidad de la empresa en estudio es no contar con un manual de normas y procedimientos que responda a los objetivos organizacionales y que las funciones llevadas a cabo, por cada uno de los individuos, no son reflejadas en un documento oficial, lo cual puede ocasionar que cada funcionario desarrolle sus funciones bajo su propio criterio o que sean olvidados.

Se seleccionó la investigación anterior debido a que se trata de diseñar un sistema de control interno enfocado en la gestión operativa de la empresa, por lo que sirve de insumo para el desarrollo de esta investigación.

La segunda investigación nacional que se consultó es la de González Valerio y Guzmán Quesada, (2022) sobre la *Propuesta para la evaluación de la estructura de control interno de Leaho Refrigeración Industrial S.A., mediante la aplicación de la matriz de riesgo de COSO III, que facilite la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.*

Para González Valerio y Guzmán Quesada (2022) el objetivo de dicha investigación fue realizar una evaluación de riesgo que nos permita diseñar un modelo de autoevaluación y seguimiento del control interno en la empresa Leaho Refrigeración Industrial S.A., según la metodología de COSO III, que promuevan la eficiencia y eficacia de sus procesos. Y los siguientes objetivos específicos realizados por la investigadora son: evaluar el nivel de riesgo presente en la metodología de control interno aplicada en la empresa Leaho Refrigeración Industrial S.A. para identificar los puntos de mejora; proponer una herramienta documental y matrices que permitan mejorar la eficiencia y la eficacia del control interno en Leaho Refrigeración Industrial S.A.; plantear un plan de seguimiento en el uso de la herramienta

documental y matrices para garantizar la comprensión y correcta utilización por parte de los colaboradores involucrados.

La metodología utilizada es cuantitativa y cualitativa porque, a pesar de estar basados en la aplicación de instrumentos que nos revelarán información cualitativa en cuanto a la aplicación del control interno, se contemplan algunos datos estadísticos.

Para lo anterior, González Valerio y Guzmán Quesada (2022) concluyen que la empresa posee muy pocos procedimientos operativos debidamente definidos y los que se encuentran están totalmente desactualizados, debido a que no se les da la importancia requerida; es, por esa razón, que se puede concluir que no existe ningún tipo de manual de procedimientos que permita un desarrollo adecuado de los procesos; otra de sus conclusiones destacadas es que los colaboradores no reciben ningún tipo de instructivo o manual, ya sea de forma física o digital, que les ayude a cumplir sus labores cotidianas y el uso de los sistemas, al momento de incorporarse en la empresa, ya que se considera que la capacitación inicial es suficiente; Se carece de la implementación y divulgación interna de políticas de la empresa, pues se evidencia desconocimiento de algunas partes interesadas sobre aspectos relevantes, al momento de realizar y tomar decisiones en sus labores cotidianas.

La anterior investigación representa un análisis muy importante, ya que se realiza evaluaciones de riesgos en la estructura del sistema de control interno para así fortalecer la eficiencia y eficacia de los procesos en la empresa.

La tercera fuente nacional consultada es la de Murillo Chacón (2022), con el tema *Análisis De Las Políticas De Control Interno Para Salvaguardar Las Partidas De Los Estados Financieros De La Empresa Quimilab S.A., durante El Segundo Cuatrimestre Del 2022*, y su objetivo general es analizar la política de control interno para salvaguardar las partidas de los estados financieros de la empresa Quimilab, durante el segundo cuatrimestre del 2022.

Los objetivos específicos del estudio son evaluar los estados financieros de la empresa y los riesgos asociados, identificar el método de control utilizado por la empresa y proponer un sistema de control interno basado en el modelo COSO. La investigación se enfoca en un enfoque cualitativo basado en datos de estados financieros para analizar cada cuenta y generar resultados coherentes. Además, se adopta un enfoque cuantitativo para el planteamiento del problema, con un análisis estadístico de los datos.

Entre las principales conclusiones del trabajo realizado por Murillo Chacón (2022) están que los resultados revelan la falta de conocimiento de la empresa sobre el modelo COSO y se sugiere su implementación para mejorar el control administrativo y contable; las conclusiones destacan la necesidad de una supervisión más rigurosa, especialmente en la realización de arqueos sorpresivos y en la asignación de viáticos. Otra conclusión indicada por el autor es que se destaca la importancia de un sistema de contabilidad adecuado para mejorar la eficiencia y confiabilidad de la empresa.

En este sentido, se puede señalar que esta investigación se relaciona con este estudio puesto que se enfoca en el modelo COSO para analizar la política de control interno en la compañía y fortalecer la seguridad en las partidas en los estados financieros.

Como cuarta tesis se analizó el trabajo realizado por Muñoz Marín (2022), con el tema *Análisis de la Implementación del Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO en la Empresa El Cedral M y AC, S.A., para Salvaguardar el Inventario*. Su objetivo principal es examinar los procedimientos utilizados en la gestión de inventarios para la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO en dicha empresa y por objetivos específicos se incluyen la identificación de las características propias de la empresa que determinan el tipo de control interno necesario para proteger el inventario, el diagnóstico de la aplicación actual del proceso de control interno sobre los inventarios y la aplicación del modelo COSO en el sistema de control interno por implementar para proteger el inventario en la entidad estudiada.

El enfoque de la investigación adoptado es cuantitativo, siguiendo un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones dentro de la empresa, bajo la doctrina del control interno del modelo COSO.

En cuanto a los resultados más relevantes de Muñoz Marín, (2022), se destaca la importancia de establecer políticas y procedimientos para alinear las actividades de la empresa con los objetivos empresariales; se señala una deficiencia en la normativa interna, como políticas, lineamientos y procedimientos específicos, así como una falta de comunicación por parte de la gerencia para divulgar y operativizar las regulaciones establecidas en el proceso y control de inventario; la ausencia de manuales provoca que el personal realice tareas sin estándares claros, lo que conduce a desorden y malos controles en cuanto a las cantidades y fechas de caducidad y debilidades que generan falta de coincidencia

entre las cantidades de productos registrados y las existencias físicas. Otra conclusión indicada por Muñoz Marín (2022), es que no se logra evidenciar una adecuada segregación de funciones en las áreas de manejo, control y disposición de los inventarios, por lo que cualquiera de los empleados puede realizar compras, recibir inventarios y gestionar los productos.

En definitiva, hay una relación positiva con la investigación que se presente abordar debido a que contextualiza la importancia de un sistema de control interno, lo que sirve de herramienta para el desarrollo de esta investigación.

La quinta fuente nacional que se consultó fue la de Barquero Gómez (2024), con el título de *Evaluación Del Sistema De Control Interno De Los Procesos Contables En Kotitas Veterinaria & Petshop En San José, Pavas, Romohrmoser, Durante El Primer Semestre 2023*.

Y su objetivo general es evaluar el sistema de control interno de los procesos contables empleado por la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, con el propósito de identificar debilidades e introducir las mejoras pertinentes. Por otro lado, están los objetivos específicos, los cuales son: identificar los mecanismos de control interno usados en la empresa para los procesos contables incluyendo las debilidades; verificar si los controles internos aplicados sobre los procesos contables en la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, se ajustan a lo estipulado por COSO y, por último, el confeccionar una propuesta de control interno sobre los procesos contables, que asegure la integridad de la información financiera y facilite la toma de decisiones.

El enfoque de esta investigación, de Barquero Gómez, (2024), es cualitativa, ya que recolectará información en específico que se arrojan en el análisis de los procesos del control interno de la compañía.

Entre sus principales conclusiones están que la empresa carece de evaluaciones periódicas del control interno sobre los procesos contables, lo cual afecta la adecuada gestión y control de los procesos contables, dado que se carece de actividades de control que contribuyan en la mitigación de riesgos. Otra conclusión destacada fue que en la normativa interna de la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop se manifiesta una deficiencia de políticas, directrices y procedimientos específicos, así como una falta de comunicación, por parte de la gerencia, para difundir y aplicar las regulaciones establecidas en el proceso y

control de las cuentas contables con mayor incidencia, como lo son: cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventario y efectivo.

Internacionales

Como primera tesis internacional, se consultó la realizada por Rojas Janampa, (2020), con el tema *Aplicación del control interno y su efecto en la Rentabilidad de la Empresa Tandem Textil SAC– San Juan de Lurigancho, 2019*.

El objetivo principal planteado por Rojas Janampa (2020), en este estudio, fue determinar de qué manera la aplicación del Control Interno influye en la Rentabilidad de la empresa Tandem Textil SAC San Juan de Lurigancho, 2019. Como objetivos específicos:

Identificar de qué manera la evaluación de riesgos influye en la rentabilidad de la empresa Tandem Textil SAC San Juan de Lurigancho 2019; identificar de qué manera la información y comunicación influye en la rentabilidad de la empresa Tandem Textil SAC San Juan de Lurigancho 2019 e identificar de qué manera el seguimiento y monitoreo influye en la rentabilidad de la empresa Tandem Textil SAC, San Juan de Lurigancho, 2019.

La metodología empleada es cuantitativa, detallando las variables y su relevancia en la investigación, así como se utilizan métodos estadísticos para procesar los resultados. La investigación se clasifica como aplicada, ya que se describe a fondo la empresa, sin manipular su entorno, y se basa en datos reales proporcionados por la organización.

Se concluye en la investigación de Rojas Janampa (2020), que la aplicación del control interno influye en la rentabilidad de la empresa Tandem Textil SAC, San Juan de Lurigancho, 2019, ya que al tener un control interno todos los procesos conllevan a tener una mejora, porque al aplicar a la empresa se tiene mucho más control, supervisión a la hora de solicitar información oportuna y confiable, tener una mejor comunicación con todos los trabajadores de la entidad. Otra conclusión importante para resaltar es que se identificó que la información y comunicación influye en la rentabilidad de la empresa Tandem Textil SAC, San Juan de Lurigancho, 2019. Siendo el soporte de la información fiable que se pueda intercambiar con los colaboradores en un periodo que permita al personal a cumplir con todas sus responsabilidades, esta información es muy necesaria para la empresa, ya que con esto se pueden llevar a cabo las responsabilidades de control interno y al soporte del logro de los objetivos. Por último, una recomendación indicada por Rojas Janampa (2020), es que se debe aplicar el control interno de manera adecuada para mejorar significativamente la rentabilidad

de la empresa, ya que se deben aplicar todos los procesos, políticas que establecen los componentes del control interno, para tener una mejora, tanto en el control y supervisión como todas las áreas de la empresa y que se recomienda tener una adecuada información y comunicación, sobre todo que sea oportuna, con la gerencia, administración y contabilidad; de ese modo poder identificar e intercambiar información de una mejor forma y tiempo donde se permita que el personal pueda cumplir con todas sus responsabilidades.

Tiene relación con la tesis por desarrollar, ya que el tener un control interno mejora a que la información sea confiable y rentable para la compañía.

La segunda tesis consultada es la de Bobadilla Gutiérrez, Cerda Campos y López Granja (2019) con el tema Aplicación de la NIA 265, *Comunicación de las Deficiencias de Control Interno*, como parte integral de la planificación y comunicación de resultados de auditoría para mitigar los riesgos de fraude o error en las actividades de control del Departamento de Finanzas de la entidad bancaria Ficohsa durante el 2018. Los objetivos específicos de la investigación realizada por Bobadilla Gutiérrez, Cerda Campos y López Granja (2019) consisten en analizar la importancia de esta normativa en las fases de auditoría, mientras que los objetivos específicos son: enunciar los elementos referentes a la composición y evaluación del control interno; puntualizar el contenido de las distintas fases de auditoría que debe tomar en cuenta el auditor para desarrollar eficientemente su trabajo; describir el contenido y la importancia de la NIA 265, comunicación de las Deficiencias de Control Interno, como parte de los requerimientos aplicados por el auditor en las fases de auditoría y presentar, mediante un caso práctico, las deficiencias de control interno determinadas por el auditor de acuerdo con su planeación y comunicación de resultados para mitigar los riesgos de fraude o error en las actividades de control del Departamento de Finanzas de la entidad bancaria Ficohsa, en el período 2018.

La metodología empleada es el método inductivo, meramente bibliográfica, y a lo largo de la investigación se realizaron entrevistas al gerente financiero, al contador y al encargado de cartera y cobro, así como se tomaron en cuenta fuentes primarias como lo son tesis de graduación realizadas anteriormente, libros que nos brindaran información acerca de auditoría externa e interna o el control interno, fuentes biográficas de la entidad bancaria Ficohsa y una entrevista realizada a elementos seleccionados de una muestra de la población.

Las conclusiones obtenidas por Bobadilla Gutiérrez, Cerda Campos y López Granja (2019) son que es importante enunciar los elementos referentes a la composición y evaluación del control interno para que las empresas implementen un sistema de control interno eficiente para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable; “teniendo en cuenta que el principal propósito del sistema de control interno es detectar oportunamente cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos”. Otra conclusión que se destaca es que al puntualizar el contenido de las distintas fases de auditoría que debe tomar en cuenta el auditor para desarrollar eficientemente su trabajo se estableció que la planeación de auditoría traza el camino por seguir durante las etapas subsiguientes del proceso de auditoría externa y determina el alcance del encargo y las responsabilidades de las partes involucradas. Y, por último, que como segunda fase tenemos la ejecución de auditoría la cual está compuesta por la realización de pruebas, la evaluación de controles y la recolección de evidencias suficientes y confiables, para determinar si los asuntos identificados durante la fase de planeación como de importancia potencial, realmente revisten suficiente importancia para efectos de elaboración de informes o no.

La tercera investigación internacional consultada fue de Barrios Espinoza, López Guillén y López Narváez, (2019), con el tema Auditoría y el subtema de *Control Interno con enfoque COSO*.

El objetivo principal que se planteó Barrios Espinoza, López Guillén y López Narváez (2019), en este trabajo es “plantear el modelo de sistema de control interno mediante la metodología COSO para asegurar el desempeño óptimo de todas las áreas o departamentos de la organización” y sus objetivos específicos: describir las generalidades del control interno; analizar los elementos del control interno con enfoque COSO; describir los métodos de evaluación del sistema de control interno con enfoque COSO. La metodología empleada en la investigación es cuantitativa.

Parte de las conclusiones realizadas por Barrios Espinoza, López Guillén y López Narváez (2019) son que se obtuvo como resultado que los directivos deben validar periódicamente los supuestos que constituyen la base de los objetivos de la organización y las técnicas de control para lograr dichos objetivos. La validación de los supuestos, acerca de cómo funciona el sistema, se hace con el interés de analizar la eficacia de las técnicas de

control establecidas, comprobar si estos supuestos son conocidos por toda la organización y la capacidad de estos para adaptarse a los cambios; concluye con que es importante considerar que la evaluación del control interno C.O.S.O le permite al auditor realizar un proceso de auditoría más eficiente, donde se puede enfocar los procedimientos del auditor a las áreas más críticas y con alto riesgo de incorrección, en su caso, minimizar o reducir la aplicación de procedimientos de auditoría en otras áreas menos críticas con bajo riesgo. Al mismo tiempo, esta evaluación permite obtener un conocimiento acerca de lo que sucede con la empresa, e informar a la administración, acerca de fallas o debilidades detectadas que se han encontrado en el transcurso de la aplicación de la auditoría.

La cuarta tesis internacional que se analizó fue la de Rivas Ruiz, (2019), con el tema de *Valoración De La Implementación De Control Interno En Los Procesos Administrativos Y Contables De La Empresa Castillo Orozco & Cia Ltda. Para el Periodo Enero- diciembre 2018*”, su objetivo general es el de valorar la implementación de controles Internos en los procesos administrativos y contables de la empresa Castillo Orozco & CIA Ltda. para el periodo Enero- diciembre 2018 y sus objetivos específicos: exponer la generalidad de los controles para las instituciones mercantiles; analizar los controles internos y externos basados en el marco contable y administrativo; explicar la aplicación de los controles interno en la organización de la empresa; presentar estudio investigación sobre la valoración de aplicar los controles en la empresa Castillo Orozco & CIA Ltda. para el periodo Enero-diciembre 2018. El tipo de enfoque aplicado en esta investigación es cualitativo, será una muestra dirigida y no probabilístico, ya que no depende de una probabilidad, sino de razones relacionadas con la característica de la investigación y para el estudio en cuestión.

De esta investigación se desprenden algunas conclusiones: los resultados obtenidos determinaron que en la parte de control externo no cuentan con una firma de auditores externos, nunca se ha realizado auditoría desde que se fundó la empresa; sí consideran importante la realización de ella, pero para su empresa que es pequeña, que no tiene grandes cadenas de producción, no lo aplica por estas razones; al no realizarse auditorías en la entidad, no tiene conocimiento si la entidad sufre de fraudes o si el negocio va en buena marcha; se concluye con la importancia del control interno y externo en las empresas, ya sean públicas o privadas todas las empresas, sin importar su tamaño, deben contar con un sistema de control interno adecuado que permita asegurar la integridad, custodia y registro oportuno de las

operaciones; el negocio no tiene implementado el sistema de control interno formal conforme con las normas de auditorías y control interno que le permita evaluar el cumplimiento de las actividades por parte de los funcionarios involucrados, no cuenta con un departamento de auditoría interna que le ayude a evaluar dicho control.

Esta tesis es relevante con el tema propuesto, ya que se recalca el deber que tienen las compañías en tener un control interno para resguardar la seguridad empresarial.

La quinta tesis internacional consultada fue la realizada por Rodríguez Jaimes (2019), con el tema *Propuesta de un diseño de un sistema de control interno basado en la política contable para el departamento de cartera para la empresa Transportadores Unidos de los Andes T.U.A S. A.*

El objetivo principal planteado Rodríguez Jaimes, (2019), en este estudio, fue “diseñar un sistema de control interno basado en la política contable para el departamento de cartera para la empresa Transportadores Unidos de los Andes T.U.A S. A”. Los objetivos específicos fueron: generar el diagnóstico sobre la situación actual en lo referente a cartera de modo que permita evidenciar fortalezas y debilidades; evidenciar fortalezas y debilidades; definir los componentes del control interno para considerar el mapa de procesos y la política contable de las estrategias requeridas para la gestión de este y proponer un sistema de control interno para su respectiva implementación y la actualización del reglamento de cartera y cobranza.

La metodología empleada es cualitativa, detallando la situación actual del proceso en el área contable. La investigación se clasifica como deductiva, ya que se la verificación se realizará por medio de conceptos y modelos del sistema de control interno que, posteriormente, serán aplicados en el desarrollo del problema identificado en la empresa.

Finalmente, Rodríguez Jaimes (2019) concluye que diseñar un sistema de control interno basado en la política contable para el departamento de cartera para la empresa Transportadores Unidos de los Andes T.U.A S. A resultó de gran ayuda, puesto que la empresa no contaba con una política contable que le permitiera al Dpto. de Contabilidad tener una guía segura para el tratamiento de los instrumentos financieros de cuentas por cobrar. Así mismo, menciona que, de esta manera, las organizaciones de las cuentas por cobrar mejoraron, por lo tanto, el manejo de cartera y cobranza. Otra conclusión realizada fue que se definieron los componentes del control interno que complementaron la realización del

mapa de procesos y la creación de una política contable para llevar a cabo las estrategias requeridas para la gestión de este.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Control Interno

La gestión precisa y fiable de la información es esencial en empresas a nivel global. El control interno se define como un conjunto de normas y procesos que, cuando se aplican correctamente, garantizan la precisión y fiabilidad de los informes financieros y contables de una organización.

Según Otárola (2020), el control interno se define como:

Proceso de control que se encuentra integrado a las actividades operativas de las instituciones, se perfila como un mecanismo que es idóneo para apoyar lo que son los esfuerzos con miras a garantizar razonablemente la observancia de esos principios y la adecuada rendición de cuentas. (p. 30)

Las empresas generalmente creen que el crear e implementar reglamentos, manuales, normativas y políticas es suficiente para evaluar la eficacia de la empresa en cuanto a la aplicación de métodos de control en los diferentes departamentos, sin embargo, la realidad es más compleja, ya que el tener un control interno protege los activos de las compañías y que se cumplan los objetivos empresariales y, para ello, también requiere la participación activa de todos los colaboradores en este proceso, bajo una gestión organizada y eficaz. Por lo que toda compañía debe estar en constante cambio de métodos aplicados para resguarda la práctica eficiente en el control interno.

Según Mantilla (2018):

... el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescrita. (p. 7)

Importancia del Control Interno

Como bien lo indica Otárola (2020), para comprender la importancia del control interno en las empresas es fundamental comenzar por su objetivo principal que es:

Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando a toda costa pérdidas por fraude o negligencia, como poder detectar desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización o la quiebra en los peores casos. (p. 31)

El control interno es de suma importancia en todas las empresas debido a que protege y detecta fallas que se pueden evitar como las pérdidas de recursos, supervisa que las políticas y procedimientos que están establecidos en las compañías se estén efectuando de forma correcta, además se debe tener la confiabilidad de todas las partes interesadas en la misma compañía como lo son sus clientes.

El control interno contribuye a la delegación de funciones de los colaboradores de manera responsable y así evita cualquier tipo de fraude que se pueda dar.

Mantilla (2013) menciona:

El control interno se ha transformado con el pasar del tiempo, ha cambiado su estructura organizacional, su ubicación y su metodología, lo que quiere decir que pasó de tener una función de soporte y control meramente contable, a ser parte esencial para la toma de decisiones, controlando todo el aparato administrativo y organizacional, además, antes se centraba en los resultados finales y ahora mide el desempeño de toda la organización. (p. 33)

Hoy el control interno en una empresa es pilar para tener éxito, ya que se convierte en una herramienta estratégica para la gestión eficaz de los recursos y la toma de decisiones informadas.

Objetivos del Control Interno

Así mismo Otárola (2020) menciona:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescrita. Y estos objetivos son: Protección de los activos de la entidad; Obtención de información financiera confiable y oportuna; Promoción de la eficiencia operacional y Adhesión a las políticas de la empresa. (p. 31)

Tener en cuenta los objetivos del control interno evita que se generen pérdidas financieras por robo o algún daño a sus activos, evitando prácticas que no son éticas, todo esto con el fin de que la empresa cumpla con los deberos que mantiene y logre sus objetivos. Por otro lado, se logra optimizar los procesos y recursos que mantiene la compañía.

Coopers & Lybrand (1997) recalca que

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (p. 16)

Así mismo, se recalca el lograr los objetivos en la empresa con respecto al control interno y su estructura organizacional. López, Bobadilla y Cerda (2019) añaden:

Estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. Por lo tanto, estos objetivos constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación con la protección de los activos de la entidad, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos. Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se desenvuelve la entidad; y están relacionados con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes. (p.23)

Tipos de Riesgos de Control

Existen tres tipos de riesgos importantes que pueden presentarse. Otárola (2020) menciona cuáles son estos riesgos:

- Riesgo inherente: Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno.
- Riesgo control: Que es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.
- Riesgo detección: Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno.

El riesgo inherente y de control depende de la empresa y no del auditor, aunque el auditor debe tener conocimiento de estos y evaluarlos; por el contrario, el riesgo de detección si es responsabilidad del auditor ya que depende de las pruebas que éste maneje, mientras más alto es el riesgo de detección, más pruebas se tendrán que hacer para que el riesgo baje. (p. 34)

Según Báez, (2010) citado en Díaz (2021): “... el riesgo operativo se define como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal, y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos” (p.7).

Este riesgo operativo que se produce en las compañías se debe a diferentes factores como sufrir pérdidas directas o indirectas por procesos inadecuados, errores humanos entre otros, por lo que se deben tener actualizados los controles internos para realimentación y observar si hay que reforzarlos.

Por otro lado, Díaz (2021) menciona que “riesgo operativo existe cuando el personal que trabaja en la empresa, es decir los encargados de producir el bien o brindar el servicio sufre de algún tipo de falla y esto provoca o pone en riesgo a que la empresa pierda fidelidad en los clientes a no brindar un servicio o producto que garantice calidad” (p. 7). Tomando en cuenta que cada empresa de acuerdo con sus condiciones físicas, económicas, geográficas, objeto social, tamaño, naturaleza y complejidad de operaciones, puede presentar diferentes eventos de riesgo, por lo que las empresas deberían desarrollar una metodología propia para la gestión de riesgos.

Gráfico1.Factores de riesgo operativo.



Elaborado por Díaz (2021).

Categorías del Control Interno

El control interno es un concepto ampliamente utilizado en la contabilidad y la gestión empresarial; se refiere a la función de garantizar la eficacia y la eficiencia en la gestión de una organización. En este sentido, las categorías del control interno son fundamentales para entender cómo se desarrolla y cómo se implementa este concepto.

Según los autores Rodríguez García y García Mateo (2018):

... el control interno se puede clasificar en diferentes categorías, siendo las más comunes: eficacia, eficiencia, efectividad y responsabilidad. La eficacia se refiere a la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos, la eficiencia se refiere a la utilización óptima de recursos para alcanzar dichos objetivos, la efectividad se refiere a la capacidad de la organización para lograr los resultados deseados, y la responsabilidad se refiere a la capacidad de la organización para asumir las consecuencias de sus acciones. (p.3)

En relación con la eficacia, los autores Hernández y Sánchez (2020) señalan que “es fundamental para que una organización pueda alcanzar sus objetivos y metas. Para lograr esto, es necesario establecer políticas y procedimientos claros y efectivos para garantizar que se estén cumpliendo con los objetivos establecidos” (p. 26).

Para la eficiencia, los autores Gómez y Gómez (2020) “destacan que es fundamental para que una organización pueda utilizar los recursos de manera óptima” (p. 88). Esto se

logra mediante la implementación de procesos y sistemas efectivos que permitan una buena gestión de los recursos.

En cuanto a la efectividad, los autores Alonso y Alonso (2020) “sostienen que es fundamental para que una organización pueda lograr los resultados deseados” (p. 44). Esto se logra mediante la medición y evaluación de los resultados y la identificación de áreas de mejora.

La responsabilidad, los autores García y García (2021) “destacan que es fundamental para que una organización pueda asumir las consecuencias de sus acciones” (p. 71), esto se logra mediante la implementación de mecanismos de control y supervisión efectivos.

Las categorías del control interno, los autores Moreno y Moreno (2019) “sostienen que hay tres categorías principales: control preventivo, control detectivo y control correctivo” (p. 23).

El control preventivo se refiere a las acciones que se toman para evitar un error o irregularidad; el control detectivo se refiere a las acciones que se toman después de un error o irregularidad ha ocurrido; el control correctivo se refiere a las acciones que se toman después de un error o irregularidad ha ocurrido con el fin de corregirlo.

El control preventivo, los autores Rodríguez García y García Mateo (2018) señalan que “es fundamental para prevenir errores e irregularidades” (p. 214).

Esto se logra mediante la implementación de políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mediante la formación continua de los empleados, por lo que, en cuanto al control detectivo, los autores Gómez y Gómez (2020) destacan que “es fundamental para detectar errores e irregularidades. Esto se logra mediante la implementación de sistemas de control y supervisión efectivos, así como mediante la revisión regular de los procesos” (p. 33).

En lo que respecta al control correctivo, los autores Alonso y Alonso (2020) sostienen que “es fundamental para corregir errores e irregularidades” (p. 22).

Esto se logra mediante la implementación de planes de acción correctiva efectivos, así como mediante la comunicación clara con los empleados; las categorías del control interno son fundamentales para entender cómo se desarrolla y cómo se implementa el control interno en una organización.

En donde las categorías más comunes son eficacia, eficiencia, efectividad y responsabilidad, también existen tres categorías principales del control interno: control preventivo, control detective y control correctivo; es importante implementar políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mecanismos de control y supervisión efectivos para garantizar el éxito del control interno.

Clasificaciones del Control Interno

El control interno es un concepto ampliamente utilizado en la contabilidad y la gestión empresarial; se refiere a la función de garantizar la eficacia y la eficiencia en la gestión de una organización. En este sentido, las clasificaciones del control interno son fundamentales para entender cómo se desarrolla y cómo se implementa este concepto.

Según los autores Hernández y Sánchez (2019), “el control interno se puede clasificar en diferentes categorías, siendo las más comunes: control de procesos, control de datos y control de autoridad” (p. 99).

El control de procesos se refiere a la supervisión y control de los procesos operativos y administrativos de la organización; el control de datos se refiere a la verificación y autenticación de los datos e información utilizada por la organización, es, por esta razón, que el control de autoridad se refiere a la supervisión y el control de la toma de decisiones y el ejercicio de la autoridad dentro de la organización.

En cuanto al control de procesos, los autores Gómez y Gómez (2020) destacan “que es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia en la gestión de los procesos operativos y administrativos” (p. 87). Esto se logra mediante la implementación de políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mediante la supervisión y el control continuo.

Además, los autores Moreno y Moreno (2020) señalan:

Clasifican el control interno en tres categorías principales: control operativo, control financiero y control estratégico. El control operativo se refiere a la supervisión y control de los procesos operativos y administrativos. El control financiero se refiere a la supervisión y control de los flujos financieros y recursos. El control estratégico se refiere a la supervisión y control del desarrollo estratégico y planificación. (p. 96)

En cuanto al control operativo, los autores García y García (2019) destacan que “es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia en la gestión de los procesos operativos. Esto se logra mediante la implementación de políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mediante la supervisión y control continuo” (p. 45).

En cuanto al control financiero, los autores Sánchez y Hernández (2019) señalan que “es fundamental para garantizar la gestión efectiva de los flujos financieros y recursos. Esto se logra mediante la implementación de sistemas de contabilidad efectivos, así como mediante la supervisión y control continuo” (p. 61).

En cuanto al control estratégico, los autores Gómez y Gómez (2020) sostienen que “es fundamental para garantizar el desarrollo estratégico y planificación efectivos. Esto se logra mediante la implementación de políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mediante la supervisión y control continuo” (p. 51).

Las clasificaciones del control interno son fundamentales para entender cómo se desarrolla y cómo se implementa este concepto, donde las clasificaciones más comunes son: control de procesos, control de datos, control de autoridad, control operativo, control financiero y control estratégico, por esta razón, es importante implementar políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mecanismos de supervisión y control continuo para garantizar el éxito del control interno.

Tipos de Control Interno

El control interno incluye controles contables como administrativos, esto con el fin de obtener eficiencia en el manejo de las operaciones y así asegurar confiabilidad en la información financiera. Gómez y Lazarte (2019) describe los tipos de controles:

- 1- Control interno contable: son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento contable sino también a todos aquellos procedimientos que afectando a la situación financiera o al proceso informativo no son operaciones estrictamente contables o de registro.

- 2- Control interno administrativo: Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, con repercusión en el área financiera contable. (p. 5)

Elementos del Control Interno

Los elementos del control interno proporcionan una visión más completa de cómo se estructura y funciona este sistema en una empresa. Por lo que Gómez y Lazarte (2019) añaden los siguientes tipos de elementos:

Niveles de autorización:

Toda entidad debe establecer niveles de autorización para la iniciación y aprobación de transacciones. Este elemento de control se asocia con los documentos y registros contables, por lo que deben indicar la procedencia de los datos y sus trámites.

Integridad e idoneidad del personal: Uno de los dos elementos básicos en que se apoya un adecuado sistema de control interno, es la calidad humana e idoneidad de sus recursos humanos, ya que sin ellos todo el esfuerzo en diseñar un buen plan de organización y procedimientos serían inútiles, por cuanto la empresa no lograría sus objetivos y metas trazadas. En tal sentido deben reconocerse la importancia que tiene el capital humano, por lo que la gerencia debe establecer una adecuada política laboral, que incluya normas y procedimientos para reclutamiento, selección, control de asistencia, evaluación de desempeño, estímulos, sanciones, capacitaciones. Etc.

Prácticas sanas: Constituye los diversos requerimientos o medidas tácticas que se llevan a cabo en una empresa para lograr los objetivos y metas previstas. Las prácticas sanas ayudan a obtener eficiencia, eficacia y transparencia en las actividades de una empresa, por lo que es importante que se formalicen a través de normas y procedimientos internos, mediante directivas o manuales.

Auditoría interna: Constituye un elemento de gran apoyo a la alta dirección para evaluar la gestión y control interno en particular, detectando las debilidades para prevenir errores y anomalías mediante sus recomendaciones. (p. 6)

Adicional, Gómez y Lazarte (2019) mencionan que para realizar auditorías los elementos de control interno deben ser amplios para que se beneficie toda la empresa, por lo que se deben de tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Organización estructural:** La organización de una empresa debe venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad, canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía.
 - ✓ División de departamentos y sus responsabilidades
 - ✓ División de funciones
 - ✓ Factor humano

2. **Políticas y procedimientos contables y operativos:** Es necesario que exista un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo contable como sistema operativo de la empresa. En este apartado nos referimos principalmente al proceso informativo contable, en el que se consideran las siguientes pautas:
 - ✓ Equipos para el proceso de transacción
 - ✓ Registros contables y comprobantes
 - ✓ Información Organización contable y criterios
 - ✓ Controles extras

3. **Supervisión:** La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos. Podemos destacar:
 - ✓ Revisación por parte de la persona responsable

- ✓ Aprobación y autorización de documentación de situaciones para que puedan seguir su ciclo normal dentro del circuito informativo contable. (p.7)

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

Flores, L. (2021) define COSO como: “Es un documento que posee las principales directrices para la implementación de un sistema de control interno, para proveer seguridad razonable de la administración de riesgos” (p. 19).

Por lo que seguir estas pautas, que nos brinda COSO, nos ayudará a mejorar las prácticas de la gestión y alcanzar objetivos estratégicos.

Importancia del COSO

Flores, L. (2021) describe los siguientes puntos para definir la importancia:

- ✓ El COSO nos permite un límite integral de control interno e instrumentos de apreciación para sistemas de control.
- ✓ Aporta una tecnología universal y emite principios que usamos como guía para extender una arquitecta para un manejo de riesgos
- ✓ Tener una percepción completa del sistema de control institucional. (p. 19)

Por lo tanto, COSO no se limita a un sector en específico, sino este marco permite que todas las empresas tengan un sistema de control para proteger sus activos y de cualquier riesgo operativo.

Ventajas de COSO

Flores, L. (2021) menciona ventajas de COSO:

- ✓ Detecta de manera oportuna desviaciones significativas en el cumplimiento de metas y objetivos.
- ✓ Promueve la eficiencia de las operaciones.

- ✓ Contribuye a la reducción de riesgos.
 - ✓ Genera mayor confiabilidad de la información financiera y operacional.
 - ✓ Da seguridad razonable referente al cumplimiento de leyes, normas, políticas.
- (p. 19)

Tener un sistema sólido de control interno fortalece la eficiencia operativa de las empresas y ayuda a tomar medidas correctivas a tiempo para que no se vean afectas, tanto la compañía como los clientes.

Objetivos de COSO

Flores, L. (2021) abarca los siguientes objetivos COSO:

- ✓ Aumenta la calidad de la información financiera en el uso corporativo, con las normas éticas y el control interno.
- ✓ Junta los criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre control interno. (p. 20)

Por lo que el objetivo de COSO es reunir criterios relacionados con el control interno y promover una gestión eficiente y transparente y mejorar la información financiera de las empresas.

Modelo COSO III

El modelo COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) es un enfoque integral para la implementación del control interno en las organizaciones, este fue publicado por primera vez en 2017 y actualizado en 2018; en este sentido, este trabajo busca desarrollar el tema del modelo COSO III y su aplicación en la gestión de las organizaciones.

Según los autores Cohen y Sayag (2019):

El modelo COSO III se basa en un enfoque integral que considera la importancia de la dirección y el control en la toma de decisiones estratégicas.

El modelo se centra en los siguientes componentes: la estructura de control, la

función de control, la tecnología de control, la toma de decisiones estratégicas, y la supervisión y evaluación. (p. 66)

En relación con la estructura de control, los autores García y García (2019) “destacan que es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia en la gestión de los procesos operativos y administrativos. Esto se logra mediante la implementación de políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mediante la supervisión y control continuo” (p. 99).

Con respecto a la función de control, los autores Hernández y Sánchez (2019) señalan que “es fundamental para garantizar la veracidad y fiabilidad de la información financiera y no financiera. Esto se logra mediante la implementación de sistemas de control efectivos, así como mediante la supervisión y control continuo” (p. 79).

En el ámbito de la tecnología de control, los autores Gómez y Gómez (2020) sostienen que “es fundamental para garantizar la integridad y seguridad de los datos e información utilizada por la organización. Esto se logra mediante la implementación de sistemas de seguridad y autenticación efectivos, así como mediante la supervisión y control continuo” (p. 97).

Para la toma de decisiones estratégicas, los autores Alonso y Alonso (2020) “destacan que es fundamental para garantizar el éxito de la organización. Esto se logra mediante la implementación de políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mediante la supervisión y control continuo” (p. 55).

En otras palabras, es fundamental para garantizar que el control interno sea efectivo y eficiente. Esto se logra mediante la implementación de mecanismos de supervisión y evaluación efectivos, así como mediante la comunicación clara con los empleados.

El modelo COSO III es un enfoque integral para la implementación del control interno en las organizaciones. Los componentes clave del modelo son: estructura de control, función de control, tecnología de control, toma de decisiones estratégicas y supervisión y evaluación, por lo que es importante implementar políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mecanismos de supervisión y control continuo para garantizar el éxito del control interno

Objetivos del Modelo COSO III

El modelo COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) es un enfoque integral para la implementación del control interno en las organizaciones. Fue publicado por primera vez en 2017 y actualizado en 2018.

Según los autores Cohen y Sayag (2019), “el modelo COSO III tiene varios objetivos clave que se centran en la mejora de la gestión y el control en las organizaciones” (p. 99).

En primer lugar, el objetivo principal es establecer un enfoque integral para la implementación del control interno, que abarque todos los aspectos de la organización, incluyendo la dirección, la función de control, la tecnología y la supervisión.

En segundo lugar, el objetivo es proporcionar una guía para la identificación y evaluación de los riesgos y amenazas que enfrentan las organizaciones, por lo que esto se logra mediante la implementación de mecanismos de identificación y evaluación de riesgos efectivos, así como mediante la supervisión y el control continuo.

En tercer lugar, el objetivo es establecer un enfoque basado en la función de control, que se centra en la toma de decisiones estratégicas y la gestión de los procesos operativos y administrativos, a lo que, esto se logra mediante la implementación de políticas y procedimientos claros y efectivos, así como mediante la supervisión y el control continuo.

En cuarto lugar, el objetivo es proporcionar una guía para la implementación de tecnologías de control efectivas, que garanticen la integridad y seguridad de los datos y la información utilizada por la organización.

En quinto lugar, el objetivo es establecer un enfoque integral para la supervisión y evaluación del control interno, que abarque todos los aspectos de la organización; esto se logra mediante la implementación de mecanismos de supervisión y evaluación efectivos, así como mediante la comunicación clara con los empleados.

Y en sexto lugar, el objetivo es proporcionar una guía para la identificación y evaluación de los controles internos efectivos, que garanticen la eficacia y eficiencia en la gestión de las organizaciones.

Los objetivos del modelo COSO III son: establecer un enfoque integral para la implementación del control interno, proporcionar una guía para la identificación y evaluación

de riesgos y amenazas, establecer un enfoque basado en la función de control, proporcionar una guía para la implementación de tecnologías de control efectivas, establecer un enfoque integral para la supervisión y evaluación del control interno y proporcionar una guía para la identificación y evaluación de controles internos efectivos.

Componentes del modelo COSO III

Según los autores Cohen y Sayag (2019), “el modelo COSO III se compone de cinco componentes clave que trabajan juntos para establecer un enfoque integral para la implementación del control interno” (p. 66).

Estos componentes son:

Estructura de control: este componente se centra en la creación de una estructura organizacional efectiva que permita la toma de decisiones estratégicas y la gestión de los procesos operativos y administrativos. Según los autores Hernández y Sánchez (2019), “la estructura de control es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia en la gestión de las organizaciones” (p. 79).

Función de control: este componente se centra en la toma de decisiones estratégicas y la gestión de los procesos operativos y administrativos. Según los autores García y García (2019), “la función de control es fundamental para garantizar la veracidad y fiabilidad de la información financiera y no financiera” (p. 85).

Tecnología de control: este componente se centra en la implementación de tecnologías de control efectivas que garanticen la integridad y seguridad de los datos e información utilizada por la organización. Según los autores Gómez y Gómez (2020), “la tecnología de control es fundamental para garantizar la integridad y seguridad de los datos e información utilizada por la organización” (p. 201).

Toma de decisiones estratégicas: este componente se centra en la toma de decisiones estratégicas que permitan a la organización alcanzar sus objetivos. Según los autores Alonso y Alonso (2020), “la toma de decisiones estratégicas es fundamental para garantizar el éxito de la organización” (p. 98).

Supervisión y evaluación: este componente se centra en la supervisión y evaluación del control interno para garantizar que esté funcionando efectivamente. Según los autores

Moreno y Moreno (2020), “la supervisión y evaluación del control interno es fundamental para garantizar que esté funcionando efectivamente” (p. 33).

En cuanto a la relación entre los componentes, los autores Rodríguez y García (2018) “destacan que cada componente depende estrechamente de los demás” (p. 61).

Por ejemplo, la estructura de control depende de la función de control, ya que esta última se centra en la toma de decisiones estratégicas y la gestión de los procesos operativos y administrativos.

Los componentes del modelo COSO III son: estructura de control, función de control, tecnología de control, toma de decisiones estratégicas y supervisión y evaluación. Estos componentes trabajan juntos para establecer un enfoque integral para la implementación del control interno en las organizaciones.

La Efectividad del Control Interno con la Metodología COSO III

Tomar las medidas necesarias para identificar o reducir los riesgos es importante para proteger la información y reputación de la empresa; tener seguridad razonable asegura que los procedimientos que se efectúen sean confiables.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), citado en Flores, L. (2021), explica:

Para lograr un sistema de control interno efectivo, es decir proporcionar una seguridad razonable y reducir riesgos a fin de alcanzar objetivos, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), considera necesario dos aspectos:

- Los cinco componentes y sus principios deben estar presentes y en funcionamiento, es decir deben existir en el diseño e implementación y deben estar siendo aplicados en el sistema de control interno.
- Los componentes funcionan de manera integrada, es decir, los cinco componentes deben funcionar juntos como un sistema integrado y no de forma separada. (p. 22)

Al cumplirse estos dos aspectos en la integración de un sistema de control interno efectivo, la dirección y el consejo administrativo tendrán la certeza de que la organización:

- Lleva a cabo operaciones efectivas y eficientes por haber disminuido (hasta un nivel aceptable) o haber logrado prever la naturaleza y duración de los riesgos externos que tienen un impacto relevante en la consecución de los objetivos.
- Entiende la importancia de gestionar las operaciones con efectividad, cuando eventos externos podrían tener impactos significativos en el alcance sus objetivos, o cuando son capaces de predecir la naturaleza y duración de los mismos y reducir su impacto hasta un nivel aceptable
- Prepara informes conforme a las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reporting específico de la entidad.
- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas. (p. 22)

Principios del Modelo COSO III

Los principios del modelo COSO III aportan una dirección clara y precisa en la compañía; adicional a esto, respalda los componentes del control interno

González (s.f.) menciona las diferentes características:

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, 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 concordancia 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 determina 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.
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 define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
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 las responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y las responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.
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. (p. 20)

Características del modelo COSO III

El modelo COSO III tiene características específicas que brindan diversos beneficios a las empresas. González (s.f.) menciona las diferentes características:

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Globalización de mercados y operaciones.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares. Expectativas de competencias y responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.
- La efectividad del sistema de control interno depende de las características de claridad, agilidad, y confianza, y de esta manera se puede obtener una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad.
- Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.
- Para esto es indispensable que los componentes y principios estén presentes y en funcionamiento. (p. 9)

Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos es un documento que establece y documenta los procedimientos operativos y administrativos de una organización, con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y el control en la ejecución de los procesos y, en este sentido, este trabajo busca desarrollar el tema del manual de procedimientos y su importancia en la gestión de las organizaciones.

Según los autores Hernández y Sánchez (2019), “el Manual de Procedimientos es un documento fundamental para cualquier organización, ya que establece y documenta los procedimientos operativos y administrativos, lo que permite a los empleados entender cómo deben realizar sus tareas y funciones” (p. 89).

En este sentido, el manual de procedimientos debe ser claro, conciso y fácil de entender, lo que permita a los empleados realizar sus tareas de manera efectiva y eficiente. Según los autores García and García (2019), “un Manual de Procedimientos bien estructurado y actualizado es fundamental para garantizar la consistencia y coherencia en la ejecución de los procesos” (p. 22).

Además, el manual de procedimientos debe ser revisado y actualizado regularmente para asegurarse de que refleje los cambios en los procesos y procedimientos operativos y administrativos.

Según los autores Moreno y Moreno (2020), “la revisión y actualización del Manual de Procedimientos es fundamental para garantizar que esté alineado con las necesidades y objetivos de la organización” (p. 77).

En cuanto a la estructura del manual de procedimientos, los autores Alonso y Alonso (2020) destacan que “debe ser dividido en secciones claras y concisas, que describan los procesos y procedimientos operativos y administrativos. Cada sección debe ser numerada y tener un título claro, lo que permita a los empleados encontrar fácilmente la información necesaria” (p. 61).

Además, el manual de procedimientos debe incluir información sobre la responsabilidad y autoridad, así como sobre las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos y amenazas. Según los autores Gómez y Gómez (2020), “la inclusión de esta información es fundamental para garantizar que los empleados tomen decisiones informadas y realicen sus tareas de manera efectiva” (p. 101).

En cuanto a la implementación del manual de procedimientos, los autores Rodríguez y García (2018) destacan que “es fundamental involucrar a todos los empleados en el proceso de creación y revisión del Manual” (p. 914), esto puede lograrse a través de reuniones y talleres en donde se discutan las necesidades y los objetivos de la organización.

El manual de procedimientos es un documento fundamental para cualquier organización, ya que establece y documenta los procedimientos operativos y administrativos. Es importante que sea claro, conciso y fácil de entender, y que sea revisado y actualizado regularmente, y, además, la implementación del manual de procedimientos debe involucrar a todos los empleados en el proceso de creación y revisión.

Su objetivo principal es brindar claridad y uniformidad en la ejecución de las tareas que realizan los colaboradores, puede abarcar procesos diarios como el registro diario de las transacciones, hasta procesos más complejos como la implementación de nuevos productos o servicios.

Cabe recalcar que un manual de procedimientos puede abarcar desde procesos diarios como el registro de inventarios, hasta procesos más complejos como la implementación de nuevos productos o servicios. Incluye instrucciones detalladas sobre cómo realizar cada tarea, incluyendo los pasos por seguir, los recursos necesarios y los tiempos estimados para completar cada etapa.

El manual de procedimientos incluye instrucciones detalladas sobre cómo realizar cada tarea, incluyendo los pasos por seguir, los recursos necesarios y los tiempos estimados para completar cada etapa.

Pequeña y Mediana Empresa

Las pequeñas y medianas empresas (PYME) son una parte importante de la economía global y su estudio y análisis es fundamental para entender la dinámica empresarial y las oportunidades de crecimiento, en este sentido, este trabajo busca desarrollar el tema de las PYME y su importancia en la economía.

Según los autores López y López (2019), “las PYME son definidas como aquellas empresas que tienen menos de 250 empleados y un volumen de negocio inferior a 50 millones de euros, estas empresas son fundamentales para la economía, ya que generan empleo, innovación y crecimiento económico” (p. 31).

En cuanto a la importancia de las PYME, los autores García y García (2018) destacan “que estas empresas son responsables de cerca del 50% del PIB (Producto Interior Bruto) en muchos países” (p. 79).

Además, las PYME son también una fuente importante de innovación y crecimiento económico, ya que están más próximas a los clientes y pueden adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado.

En este sentido, es importante destacar que las PYME enfrentan desafíos específicos, como la falta de recursos financieros y humanos, lo que puede limitar su capacidad para crecer e innovar.

Sin embargo, según los autores Hernández y Sánchez (2019), “las PYME pueden superar estos desafíos a través de la implementación de estrategias efectivas de gestión e innovación” (p. 45).

En cuanto a la gestión en las PYME, los autores Moreno y Moreno (2020) destacan “que es fundamental tener un enfoque integral que abarque todos los aspectos de la empresa, desde la planificación hasta la evaluación” (p. 45), además, es importante tener un equipo de dirección efectivo que pueda tomar decisiones informadas y liderar el cambio.

Con respecto a la innovación en las PYME, los autores Gómez y Gómez (2020) destacan que “es fundamental encontrar nuevas formas de innovar y mejorar los procesos empresariales” (p.12).

Esto puede lograrse a través de la implementación de tecnologías emergentes, o a través de la colaboración con otras empresas y organizaciones.

Es fundamental encontrar fuentes de financiación alternativas, como la financiación participativa o la financiación crowdfunding. Además, es importante tener una buena planificación financiera y una gestión efectiva de los recursos financieros.

Las PYME son fundamentales para la economía global, ya que generan empleo, innovación y crecimiento económico; es importante destacar que estas empresas enfrentan desafíos específicos, pero pueden superarlos a través de la implementación de estrategias efectivas de gestión e innovación, además, es fundamental tener un enfoque integral que abarque todos los aspectos de la empresa, desde la planificación hasta la evaluación.

Objetivos de las Pyme

Según los autores García y García (2018), “los objetivos de las PYME deben ser claros, medibles, alcanzables, relevantes y tener un plazo determinado (SMART)” (p. 71).

Esto significa que los objetivos deben ser fácilmente comprensibles y medibles, además deben ser alcanzables con los recursos disponibles y los objetivos deben ser relevantes para la empresa y tener un plazo determinado para ser alcanzados.

En cuanto a la importancia de los objetivos en las PYME, los autores Hernández y Sánchez (2019) “destacan que estos objetivos son fundamentales para la toma de decisiones y la dirección de la empresa” (p. 99), los objetivos también ayudan a definir la estrategia y el rumbo que la empresa debe seguir para alcanzar su objetivo.

En este sentido, es importante destacar que los objetivos de las PYME pueden variar dependiendo del tipo de empresa y del sector en el que se desenvuelva, por lo que las PYME pueden tener objetivos financieros, como aumentar los ingresos o reducir los costos, u objetivos no financieros, como mejorar la calidad del producto o servicio.

En cuanto a la clasificación de los objetivos de las PYME, los autores Gómez y Gómez (2020) destacan que se pueden clasificar en tres categorías: objetivos estratégicos, objetivos operativos y objetivos financieros.

Los objetivos estratégicos son aquellos que tienen un impacto significativo en la empresa y su futuro, mientras que los objetivos operativos son aquellos que se relacionan con la gestión diaria de la empresa; los objetivos financieros son aquellos que se relacionan con la obtención de beneficios y la rentabilidad.

Los objetivos de las PYME son fundamentales para la supervivencia y el crecimiento de estas empresas. Es importante destacar que los objetivos deben ser claros, medibles, alcanzables, relevantes y tener un plazo determinado. Además, es importante involucrar a todos los empleados en el proceso de establecimiento de los objetivos.

Sectores de las Pyme

Las pequeñas y medianas empresas (PYME) son fundamentales para la economía, ya que generan empleo, innovación y crecimiento económico, dentro de las PYME existen diferentes sectores que pueden variar dependiendo del país y la región, en este sentido, este trabajo busca desarrollar el tema de los sectores de las PYME y su importancia en la economía.

Según los autores García y García (2018), “los sectores de las PYME pueden ser clasificados en tres categorías: sector servicios, sector industrial y sector agrícola. El sector servicios se refiere a empresas que brindan servicios, como comercio, transporte, turismo, etc.” (p. 96).

El sector industrial se refiere a empresas que producen bienes manufacturados, como textiles, alimentos, etc., el sector agrícola se refiere a empresas que se dedican a la producción y comercialización de productos agrícolas.

Por ejemplo, el sector servicios requiere una gran cantidad de habilidades y habilidades para brindar servicios de alta calidad, mientras que el sector industrial requiere una gran cantidad de recursos para producir bienes manufacturados.

En este sentido, es importante destacar que los sectores de las PYME pueden variar dependiendo del país y la región. Según los autores Moreno y Moreno (2020), “en España, por ejemplo, el sector servicios es el más grande y representa cerca del 70% del PIB (Producto Interior Bruto). En cambio, en Estados Unidos, el sector industrial es el más grande y representa cerca del 20% del PIB” (p. 79).

En cuanto a la clasificación de los sectores de las PYME, se pueden clasificar en diferentes categorías, como:

Sector servicios:

- Sector financiero
- Sector tecnológico
- Sector turístico

Sector industrial:

- Sector textil
- Sector alimentario
- Sector automotriz

Sector agrícola:

- Sector agrícola tradicional
- Sector agropecuario

En cuanto a la importancia de los sectores de las PYME en la economía, los autores Rodríguez y García (2019) “destacan que estos sectores son fundamentales para la creación de empleo y la generación de ingresos” (p. 99).

Además, los sectores de las PYME también pueden ser fuente de innovación y crecimiento económico; los sectores de las PYME son fundamentales para la economía, ya que generan empleo, innovación y crecimiento económico.

Es importante destacar que cada sector tiene su propio conjunto de características y desafíos, y que los sectores de las PYME pueden variar dependiendo del país y la región.

Gestión Empresarial

La gestión empresarial es un proceso complejo que implica la planificación, la organización, la dirección y el control de las actividades de una empresa, en este sentido, este

trabajo busca desarrollar el tema de la gestión empresarial y su importancia en la supervivencia y el crecimiento de las empresas.

Según los autores García y García (2018), la gestión empresarial es un proceso que requiere la aplicación de habilidades y conocimientos para lograr los objetivos de la empresa. La gestión empresarial implica la toma de decisiones estratégicas, la planificación y el control de las actividades de la empresa y la evaluación del rendimiento.

En cuanto a la importancia de la gestión empresarial, los autores Hernández y Sánchez (2019) “destacan que es fundamental para la supervivencia y el crecimiento de las empresas. La gestión empresarial permite a las empresas adaptarse a los cambios del mercado, innovar y mejorar su eficiencia” (p. 79).

En este sentido, es importante destacar que la gestión empresarial es un proceso dinámico que requiere una visión a largo plazo y una estrategia clara. Según los autores Moreno y Moreno (2020), “la gestión empresarial debe estar basada en una cultura de innovación y mejora continua, y debe ser liderada por un equipo de gerentes experimentados y capacitados” (p. 96).

En cuanto a las diferentes áreas de la gestión empresarial, los autores Gómez y Gómez (2020) destacan que

Se pueden clasificar en tres categorías: gestión financiera, gestión operativa y gestión estratégica. La gestión financiera se refiere a la planificación y el control de los recursos financieros de la empresa. La gestión operativa se refiere a la planificación y el control de las actividades diarias de la empresa. La gestión estratégica se refiere a la planificación y el control de la estrategia general de la empresa. (p. 46)

En cuanto a las herramientas y técnicas utilizadas en la gestión empresarial, se pueden clasificar en dos categorías: herramientas analíticas y herramientas simbólicas. Las herramientas analíticas se refieren a técnicas como el análisis costo-beneficio y el análisis de situación actual. Las herramientas simbólicas se refieren a técnicas como el diagrama de flujo y el diagrama de Pareto.

La gestión empresarial es un proceso fundamental para la supervivencia y el crecimiento de las empresas. Es importante destacar que la gestión empresarial es un proceso

dinámico que requiere una visión a largo plazo y una estrategia clara, además se puede clasificar en diferentes áreas como gestión financiera, gestión operativa y gestión estratégica.

Alcance y Funciones de la Gestión Empresarial

La gestión empresarial es un proceso complejo que implica la planificación, la organización, la dirección y el control de las actividades de una empresa, en este sentido, este trabajo busca desarrollar el tema del alcance y funciones de la gestión empresarial.

Según los autores García y García (2018):

La gestión empresarial tiene un alcance amplio que abarca todas las actividades y funciones de la empresa, desde la planificación y la toma de decisiones hasta la implementación y el control de los planes. La gestión empresarial es fundamental para la supervivencia y el crecimiento de las empresas, ya que permite a las empresas adaptarse a los cambios del mercado, innovar y mejorar su eficiencia. (p. 66)

En cuanto a las funciones de la gestión empresarial, los autores Hernández y Sánchez (2019) “destacan que se pueden clasificar en tres categorías: planificación, organización y control” (p. 97).

La planificación se refiere a la definición de objetivos y estrategias, mientras que la organización se refiere a la asignación de recursos y responsabilidades; el control se refiere a la evaluación del rendimiento y la toma de decisiones correctivas.

En este sentido, es importante destacar que la gestión empresarial es un proceso continuo que requiere una visión a largo plazo y una estrategia clara; según los autores Moreno y Moreno (2020) “la gestión empresarial debe estar basada en una cultura de innovación y mejora continua, y debe ser liderada por un equipo de gerentes experimentados y capacitados” (p. 9).

En cuanto a las habilidades y competencias necesarias para una gestión empresarial efectiva, los autores Rodríguez y García (2019) destacan que “se pueden clasificar en tres categorías: habilidades funcionales, habilidades sociales y habilidades personales” (p. 46).

Las habilidades funcionales se refieren a la capacidad de utilizar herramientas y técnicas para analizar problemas y tomar decisiones; las habilidades sociales se refieren a la capacidad de comunicarse efectivamente con otros y trabajar en equipo. Las habilidades personales se refieren a la capacidad de ser autónomo, flexible y resolutivo.

El alcance y las funciones de la gestión empresarial son amplios y complejos, abarcando todas las actividades y funciones de la empresa; la gestión empresarial es fundamental para la supervivencia y el crecimiento de las empresas, ya que permite a las empresas adaptarse a los cambios del mercado, innovar y mejorar su eficiencia.

Componentes de la Gestión Empresarial

La gestión empresarial es un proceso complejo que implica la planificación, la organización, la dirección y el control de las actividades de una empresa, en este sentido, este trabajo busca desarrollar el tema de los componentes de la gestión empresarial.

Según los autores García y García (2018), “la gestión empresarial se compone de varios componentes clave que trabajan juntos para lograr los objetivos de la empresa. Estos componentes incluyen la planificación, la organización, la dirección y el control” (p. 99).

La planificación es un componente fundamental de la gestión empresarial. Según los autores Hernández y Sánchez (2019), “la planificación implica la definición de objetivos y estrategias claras, y la identificación de los recursos y recursos necesarios para lograrlos. La planificación también implica la toma de decisiones estratégicas y la definición de políticas y procedimientos para implementarlos” (p.79).

La organización es otro componente clave de la gestión empresarial, la organización implica la asignación de recursos y responsabilidades y la creación de estructuras y procesos para lograr los objetivos de la empresa; la organización también implica la definición de roles y responsabilidades y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo.

Los componentes de la gestión empresarial incluyen planificación, organización, dirección, control, recursos humanos y tecnologías y sistemas informáticos. Estos componentes trabajan juntos para lograr los objetivos de la empresa y permiten a las empresas adaptarse a los cambios del mercado, innovar y mejorar su eficiencia.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se explica el enfoque que se utiliza para llevar a cabo la investigación.

El seleccionar el método adecuado para recopilar datos es crucial para llevar a cabo la investigación de una manera efectiva, por lo que el enfoque de la investigación se centrará en alcanzar los objetivos generales y específicos.

Enfoque de la Investigación

La investigación requiere buscar información significativa y confiable para analizar un tema específico, ya sea relacionado con una profesión, un negocio o una comunidad con el objetivo de identificar problemas y proponer soluciones. Este proceso implica llevar a cabo análisis tanto científicos como no científicos para obtener resultados.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2018), la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos, que se aplican al estudio de un fenómeno. La investigación puede tener tres tipos de enfoques: enfoque cualitativo, enfoque cuantitativo y enfoque mixto (p. 4).

A lo citado, Hernández y Mendoza (2018) comentan que

Con el enfoque cualitativo también se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. (p. 7)

Por otro parte, Hernández y Mendoza (2018) añaden que

Definimos un rumbo (planteamiento del problema), pero no es un camino en línea recta. Actúa como la aplicación de tráfico y navegación Waze u otros sistemas similares (va reposicionado o recalculando la mejor ruta de acuerdo con las circunstancias para arribar al lugar que deseamos). Nuestro equipaje

incluye análisis temático e interpretación de significados pues lidiaremos con narrativas. (p.10)

Así mismo, como se explica en las citas anteriores, el enfoque cualitativo se enfoca en interpretar y permite plantear nuevas hipótesis por medio de la investigación.

Diseño

Como menciona Hernández, Fernández y Batista (2018), el diseño de la investigación es: “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p.150).

No Experimental

Hernández y Mendoza (2018) argumentan que la investigación no experimental se refiere a “estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 174).

Es decir, se emplea la información o datos, tal cual se presentan en su estado original, por lo que se limita solo a observar la información tal cual está, sin modificar algún dato para después analizarlos.

Longitudinal

Hernández y Mendoza (2018) describen los diseños longitudinales como “estudio que recaban datos en diferentes puntos del tiempo para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómenos, sus causas y sus efectos” (p. 180).

En este párrafo se indica que se utilizan diferentes variables en un periodo de tiempo en específico en el que se recaban los datos de una investigación.

Población y Muestra

Población

Hernández y Mendoza (2018) define población como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.4).

Así mismo, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que “las poblaciones deben de situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad” (p. 199).

Para esta investigación la población será finita, conformada por los cuatro colaboradores de la empresa SOS Asesores CMM S.A., quienes proporcionarán la información requerida y contribuirán a conocer la organización, mediante de su experiencia y el dominio del campo en estudio.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) definen la muestra como “grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (p. 427).

En este estudio no se empleará una muestra de la población, ya que para el análisis se obtendrán los resultados a partir de las respuestas proporcionadas por la totalidad de los participantes en la investigación.

Instrumentos

Hernández y Mendoza (2018) establecen que “es el investigador, auxiliándose de diversas herramientas como las entrevistas, la observación y las sesiones grupales” (p. 443).

Por lo tanto, para obtener la información necesaria, es fundamental emplear herramientas que colaboren con su recopilación. Estas herramientas son esenciales en el proceso de la investigación porque brindan datos sobre lo más relevantes.

Entrevistas

La entrevista es una técnica que se utiliza para la recopilación de información directamente de personas o informantes importantes para el estudio y se efectúa cara a cara, esto con el fin de obtener información más detallada y opiniones de los entrevistados sobre el tema en cuestión; como indica Hernández y Mendoza (2018), por medio de la entrevista “pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera” (p. 453).

Hernández y Mendoza (2018) añaden que “el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y deriva conclusiones” (p. 9).

Con la entrevista se logra analizar las repuestas, y basado en esta información, se brindan conclusiones que contribuyen al objetivo general de esta investigación.

Cuestionarios

Hernández et al. (2014) añaden que el cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (p. 249).

En esta sección se les realizan preguntas a los participantes que se seleccionaron en la investigación para evaluar el conocimiento que tienen sobre el tema que se está cuestionando con el fin de recopilar información que sea relevante para el estudio en cuestión.

Observaciones

Hernández et al. (2014) definen que “este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 284).

Hay diferentes maneras de recolectar información y una de ellas es la observación directa como se menciona en el párrafo anterior.

Proceso de Recolección de Datos

Etapa 1: Contacto con los colaboradores.

A continuación, se van a seguir diferentes pasos para la recolección de datos para la obtención de la información requerida y para tener un panorama completo de la situación que sucede en la compañía y que sea beneficiosa para la investigación.

Se lleva a cabo la consulta a la administradora de Sos Asesores Cmm S.A., la señora Ana Carcache, vía telefónica; la señora indica estar anuente a brindar la información necesaria.

Etapa 2: Cuestionario.

En esta etapa, el cuestionario es consultado con un especialista para asegurarse de que cumpla con las variables de este estudio.

La obtención de información se realizará a través de 35 preguntas cerradas y se realizarán por medio de Google Forms.

Fuentes de Información

Fuentes Primarias

Hernández et al. (2014) señala que

En todas las áreas de conocimiento, las fuentes primarias más consultadas y utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones, porque estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet. (p. 97)

Para esta investigación las fuentes primarias corresponden a la información brindada por la administradora y los colaboradores, para poder desarrollar el trabajo.

Fuentes Secundarias

Según Morales (2020), citando a Blázquez (2015), indica que “(...) las fuentes de información secundarias, las describe como Todas aquellas que contienen las referencias y envíos a las fuentes primarias originales. Son instrumentos de acceso a la información, resultantes de los procesos documentales de análisis, clasificación, etc.” (p. 58).

En este caso se selecciona la investigación que se adapte a los requerimientos, por lo que en este estudio se utilizaran datos administrativos, libros, tesis y adicional los datos que son provenientes de COSO.

Cuadro de Variables

Objetivos específicos	Variables del estudio	Indicadores	Definición conceptual	Definición instrumental
<p>•Identificar los procesos clave de la empresa, incluyendo aquellos relacionados con la operación del negocio, mediante la realización de entrevistas con los responsables de cada área y la revisión detallada de la documentación existente. para comprender su funcionamiento y áreas de mejora.</p>	<p>Procesos clave de la empresa</p>	<p>Estructura organizacional</p> <p>Procesos clave de la empresa atinentes al funcionamiento del negocio</p>	<p>Existen numerosos procedimientos y herramientas que permiten gestionar y obtener resultados en la mejora de procesos empresariales (Ricardo Cabrera, 2010), aplicables según las características de cada empresa</p>	<p>Cuestionario Observación</p>
<p>Verificar las responsabilidades específicas de los empleados en relación con el control interno, por medio de un manual de funciones, en el que se hará una revisión con cada colaborador, durante el cual se</p>	<p>Funciones y roles de la organización</p>	<p>Tipos de funciones y roles de la organización</p> <p>Manual de funciones</p>	<p>La función empresarial, en el sentido misiano, es el acto de asumir la incertidumbre. En un mundo siempre cambiante, las decisiones deben basarse en las expectativas sobre los</p>	<p>Cuestionario Observación Revisión documental</p>

<p>discutirán y validarán las tareas asignadas de cada puesto, con el fin de una mejora en la coordinación y eficacia</p>			<p>eventos futuros (Klein, P. G. 1999)</p>	
<p>Proponer controles destinados al correcto manejo del Control Interno en la empresa Sos Asesores CMM S.A por medio de un manual de ejecución el cual proporcionará directrices claras para el colaborador en todas las áreas operativas con el fin de obtener una adecuada gestión que salvaguarde los activos</p>	<p>Plan de control interno</p>	<p>Definición de control interno Objetivo del control interno Importancia del control interno Clasificación de controles internos</p>	<p>Proceso de control que se encuentra integrado a las actividades operativas de las instituciones, se perfila como un mecanismo que es idóneo para apoyar lo que son los esfuerzos con miras a garantizar razonablemente la observancia de esos principios y la adecuada rendición de cuentas (Otárola Abarca, 2020)</p>	<p>Cuestionario Revisión documental</p>

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En este capítulo se examina la información recolectada mediante el uso de las variables e instrumentos descritos previamente.

A continuación, se muestran las respuestas brindadas por el dueño de la empresa según la entrevista presentada.

Entrevista Realizada al Dueño

Preguntas de Entrevista al Dueño

1. ¿Existen manuales de normas, políticas y procedimientos que ayuden a las personas colaboradoras a llevar a cabo sus funciones de acuerdo con el control interno?

Respuesta de dueño: Sí hay unos manuales.

Explicación: A pesar de que indica que sí hay un manual, se revisa este y se detecta que hay un manual de políticas administrativas y que no es de la empresa en estudio.

2. ¿Tiene claro que tipo de políticas y normas se deben de tener en la empresa?

Respuesta del dueño: Sí.

Explicación: Hay diferentes tipos de políticas y normas como de ética, laborales, legales.

3. ¿Cree que es necesario implementar actividades de control interno que tomen como marco de referencia el COSO III en todas las áreas de la compañía?

Respuesta del dueño: Sí, indican que tal vez revisión constante de la información.

Explicación: Se deben realizar procesos donde se verifique la información realizada en las diferentes áreas, para evitar entregar el servicio brindado al cliente con errores.

4. ¿Tiene documentado los objetivos que deben ayudar a cumplir los manuales de políticas, procedimientos y normas en la empresa?

Respuesta del dueño: No.

Explicación: Al no contar con objetivos documentados, se considera importante crear todo tipo de manuales para todas las áreas de la empresa donde se plasme los objetivos de estos.

5. ¿Qué tipo de manuales de políticas y procedimientos cree que deben implementarse en la empresa?

Respuesta del dueño: políticas, procedimientos, normas, descripciones de puestos.

Explicación: Se debe de llevar a cabo un manual con el propósito de mejorar el control interno, así como la cultura y el clima organizacional.

En la siguiente entrevista se muestran las respuestas brindadas por la administradora/contadora de la empresa según la entrevista presentada.

Entrevista Realizada a la Administradora/Contadora

Preguntas de Entrevista a la Administradora/Contadora

1. ¿Tiene claro cómo se aplica el control interno en la compañía y en las diversas áreas?

Respuesta de administradora/contadora: Indican que no hay una estructura formal de control interno.

Explicación: No hay manuales de control interno de ningún tipo para llevar a cabo sus funciones, por necesario que se confeccionen.

2. ¿Les muestra a los colaboradores las normas y los principios de contables que se tomarán como marco de referencia para la creación de los procesos?

Respuesta de administradora/contadora: No, porque no lo hay.

Explicación: Al no tener documentado un manual de políticas y procedimientos de acuerdo con el control interno, no se los comunican a los colaboradores, esto puede traer consecuencias a la hora de realizar los procesos correspondientes a cada puesto.

3. ¿Realiza capacitaciones para incentivar el buen manejo del control interno?
Respuesta de administradora/contadora: No, se debe hacer.
Explicación: Las capacitaciones sobre control interno son parte importante para la realimentación de los colaboradores y así ejerzan sus labores de la mejor manera.
4. ¿Tiene un manual de políticas y procedimientos para enseñar a los colaboradores?
Respuesta de administradora/contadora: Sí, un manual de políticas administrativas.
Explicación: Se le consulta a la administradora/contadora también de que sí hay algún manual de políticas y procedimientos que sea de su conocimiento, y a pesar de que indica que lo hay, se revisa y se detecta que no es de la empresa en estudio, por lo que la empresa desde sus inicios no ha tenido un manual de políticas y procedimientos.
5. ¿Tiene un control de los procedimientos que se realizan a nivel contable?
Respuesta de administradora/contadora: No tenía, se quiere implementar de nuevo el reporte de tiempo, ya que se han tenido dudas con el tiempo de cada colaborador al no tener a tiempo lo que se requiere.
Explicación: Sí, es importante tener un control de los procesos que realiza cada colaborador.
6. ¿Dedica tiempo para la revisión de los procesos realizados en el área contable?
Respuesta de administradora/contadora: Cuando tienen tiempo.
Explicación: Se debe realizar revisiones constantes en los procesos que efectúan los auxiliares contables para poder detectar errores antes de entregar estados financieros a los clientes.
7. ¿Cuáles son los procesos que se realizan en el departamento?
Respuesta de administradora/contadora: Registrar todas las transacciones de la empresa, de acuerdo con normas y procedimientos exigidos por la ley. Realizar estados financieros, confección de planillas y facturación entre otras cosas que soliciten los clientes y que esté a disposición nuestra.

Explicación: El departamento contable realiza las transacciones de cada cliente, sin embargo, hay que tener mayor cuidado en cada una de ellas y por ello se insta a realizar revisiones para procurar que no haya errores humanos.

A continuación, se muestran las respuestas brindadas por el dueño de la empresa según el cuestionario presentado.

Cuestionario para Dueño

Pregunta 1 del Cuestionario

1. ¿La empresa cuenta con visión y misión?

El dueño de la empresa indica que la empresa sí cuenta con una visión y misión, ya que es fundamental para establecer metas efectivas.

A continuación, se muestra la visión y misión de la empresa.

Misión

"Somos una firma con presencia local e internacional, dedicada a la presentación de servicios de contabilidad, administración y asesoría fiscal, orientados a brindar soluciones integrales mediante nuestro capital humano, a clientes del sector privado."

Visión

"Ser una firma reconocida en servicios outsourcing y asesoría fiscal, con estándares de control de calidad, actualización profesional y herramientas tecnológicas flexibles a los cambios dinámicos del entorno económico, que nos distingan y proporcionen valor agregado a nuestros clientes."

Pregunta 2 del Cuestionario

2. ¿Tiene claro la estructura organizacional de la empresa?

El dueño está consciente de cuáles son los roles y responsabilidades que tienen los colaboradores en la empresa, ya que él fue el creador de estos.

El conocimiento de estos roles por parte del dueño de la compañía es crucial para que la empresa tenga éxito, ya que contribuye a la eficiencia operativa.

Pregunta 3 del Cuestionario

3. ¿La empresa tiene documentado su estructura organizacional de manera formal?

El dueño indica que no hay un documento formal donde se indique el rol de cada colaborador, sin embargo, lo tiene presente para poder realizarlo.

Como no se cuenta con dicho documento, se puede ver afectada la comunicación entre colaboradores y esto puede ocasionar problemas afectando la eficiencia de cada uno de ellos; además, es importante el manual de procedimientos para asegurar la transparencia en la compañía.

Pregunta 4 del Cuestionario

4. ¿Considera que hay áreas específicas de los procesos de la compañía que podrían ser mejoradas?

El dueño afirma que, aunque tiene claro la estructura organizacional de la empresa, sí hay procesos que se pueden mejorar para tener una mayor efectividad operacional en la empresa.

El identificar y abordar áreas de mejora, como lo detalla el dueño, es crucial para el crecimiento de la empresa, por lo que puede ser un factor importante para mantener la competitividad en el mercado.

Pregunta 5 del Cuestionario

5. ¿Se ha identificado el tiempo promedio requerido para completar cada paso de los procesos de la compañía?

El dueño indica que no hay un reporte de tiempo para controlar el uso del tiempo de los empleados en relación con las actividades que trabajan, sin embargo, sí lo hubo y se va a volver a retomar.

Es beneficioso tener un reporte de tiempo para poder detectar deficiencias de las labores realizadas y para valorar el tiempo gastado es rentable con los ingresos de estos.

Pregunta 6 del Cuestionario

6. ¿La estructura organizacional es la adecuada de acuerdo con las actividades operacionales de la empresa?

El dueño considera que la estructura sí es la pertinente para la realización de las actividades que se brindan en la compañía, ya que la empresa no es grande.

El ser una empresa Pyme no lo exime de tener una correcta estructura organizacional, ya que es fundamental para el crecimiento de negocio.

Pregunta 7 del Cuestionario

7. ¿Se evalúa el desempeño de los colaboradores?

El dueño indica que sí, cada año se realiza una evaluación de desempeño de cada colaborador.

El conocer el desempeño de cada uno de los colaboradores beneficia a la compañía, como a los colaboradores; a la compañía porque se garantiza que todas las actividades o procedimientos que se realizan estén en sintonía con los objetivos de la empresa.

Pregunta 8 del Cuestionario

8. ¿La compañía cuenta con contratos laborales formales para los colaboradores?

El dueño menciona que no hay un contrato formal laboral, sin embargo, hay un documento llamado “acción de personal”.

Es importante contar con un contrato laboral formal, ya que por ese medio se establecen las condiciones bajo las cuales los colaboradores realizarán sus labores y así evitar todo tipo de malentendido por parte del empleador y el empleado.

Pregunta 9 del Cuestionario

9. ¿Considera usted adecuado que la responsable en el área contable sea la misma que administra la empresa?

El dueño de la empresa está de acuerdo con que la encargada del área contable se la misma que administra la compañía.

Según los principios del control interno la segregación de funciones es un fundamental en una compañía, por lo que al estar a cargo de la contabilidad y la administración podría presentarse riesgos de errores involuntarios por la carga de responsabilidades, también algún tipo de fraude, ya que se puede manipular contablemente las transacciones, ocultando algunas transacciones irregulares o dudosas a favor de la persona o también para ocultar acciones fraudulentas. Otro punto es que se puede entrar en un conflicto de intereses, por ejemplo, contabilizar las provisiones de una forma incorrecta y beneficiarse a sí misma.

Tener separados los roles no solo favorece el mitigar estos riesgos mencionados, sino que brinda transparencia y se cumplen las normas correspondientes. Además, el segregar funciones ayuda a tener una mejor supervisión en la empresa. Cuando hay diferentes personas con roles definidos, el control interno se hace más efectivo, permitiendo una revisión cruzada entre las actividades financieras como las administrativas.

Pregunta 10 del Cuestionario

10. ¿Considera que la contadora/administradora podría experimentar conflictos de interés al desempeñar ambos roles?

El dueño sí considera que al ser la contadora la misma encargada de administrar la compañía pudiera ser que se presente algún tipo de conflicto de interés.

Según los principios del control interno, no es una práctica adecuada el desempeñar las mismas funciones una sola persona, ya que puede tener acceso libre a toda la información y no estaría acorde con los estándares establecidos en el control interno.

Otro punto es que la contadora/administradora pudiera influir en contrataciones de personal, salarios o brindar algún tipo de beneficio que no sea equitativo con los demás colaboradores, porque al pasar esto ya se afecta la confianza y relaciones entre ellos y se podría romper la moral y credibilidad de la empresa, tanto en el mercado como con los colaboradores de la compañía, por lo que es crucial separar ambas funciones para que no se den este tipo de casos y asegurar transparencia para no comprometer registros contables y financieros.

Pregunta 11 del Cuestionario

11. ¿Se realizan periódicamente auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles internos de la empresa?

El dueño indica que no se realizan auditorías internas en la compañía para evaluar que los controles internos se estén aplicando de manera correcta.

Es importante realizar auditorías internas para poder verificar si hay debilidades en los controles que se pueden mejorar, ya sea en los activos y su registro correcto, o bien si están correctamente protegidos. También revisar que los colaboradores no tengan accesos a los que no están autorizados como a información confidencial que mantiene la compañía.

Pregunta 12 del Cuestionario

12. ¿Hay una persona designada dentro de la empresa para supervisar y mantener los controles internos?

El dueño indica que sí hay una persona designada para supervisar los controles, en este caso sería la misma contadora y su persona.

Una misma persona no debe ser responsable de realizar múltiples tareas en la empresa y, en este caso, se sabe que la contadora también es quien administra, supervisa y mantiene todo en orden como indica el dueño, sin embargo, esto puede producir una falta de independencia, por ejemplo, si se realizan transacciones, tareas administrativas o bien supervisar los controles, existe el riesgo de que no pueda evaluar todos los procesos de manera completa y detallada.

Pregunta 13 del Cuestionario

13. ¿La empresa ha experimentado alguna vez problemas significativos debido a deficiencias en los controles internos?

El dueño indica que por el momento no se han visto afectados por deficiencias en temas de control interno.

Si bien el dueño argumenta que la empresa no se ha visto afectada por las deficiencias que se presentan con el control interno, esto no garantiza que pueda haber riesgos futuros.

Muchas de las empresas encuentran deficiencias solo cuando ocurre un incidente, por lo que se recomienda evitar este tipo de situaciones.

Pregunta 14 del Cuestionario

14. ¿Cree usted que separar las funciones de contadora/administradora podría reducir los riesgos de errores o fraudes en la gestión financiera de la empresa?

El dueño indica que sí se podrían reducir riesgos financieros, ya que al separarse ambas funciones los registros contables son más confiables.

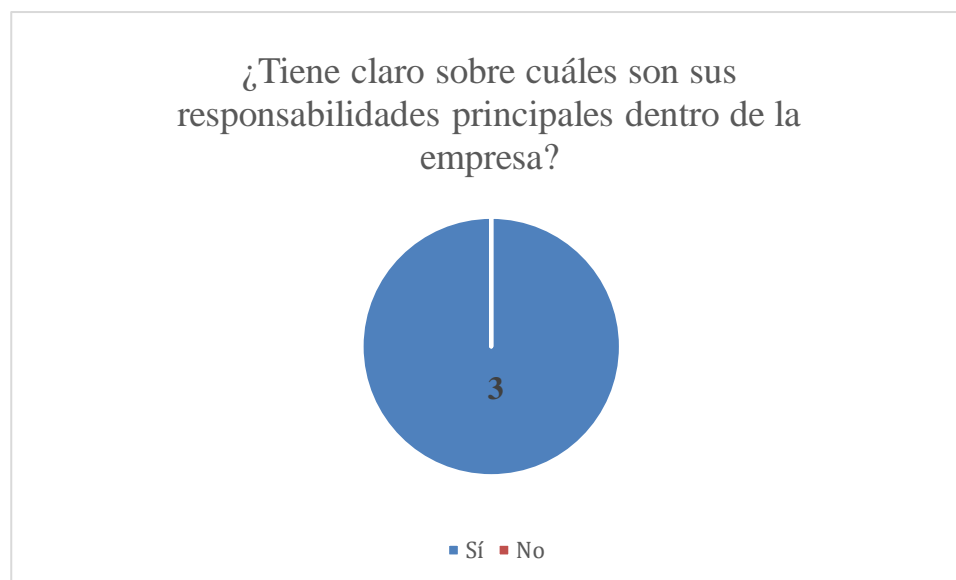
Al separar funciones en las empresas se asegura que las transacciones se registren de la manera correcta y precisa, por lo que se producirá un ambiente de control interno más sólido y confiable.

Cuestionario Dirigido a Colaboradores

En este apartado se muestran las respuestas brindadas por los tres colaboradores de la empresa según el cuestionario presentado.

Gráfico 1

Pregunta 1 del cuestionario

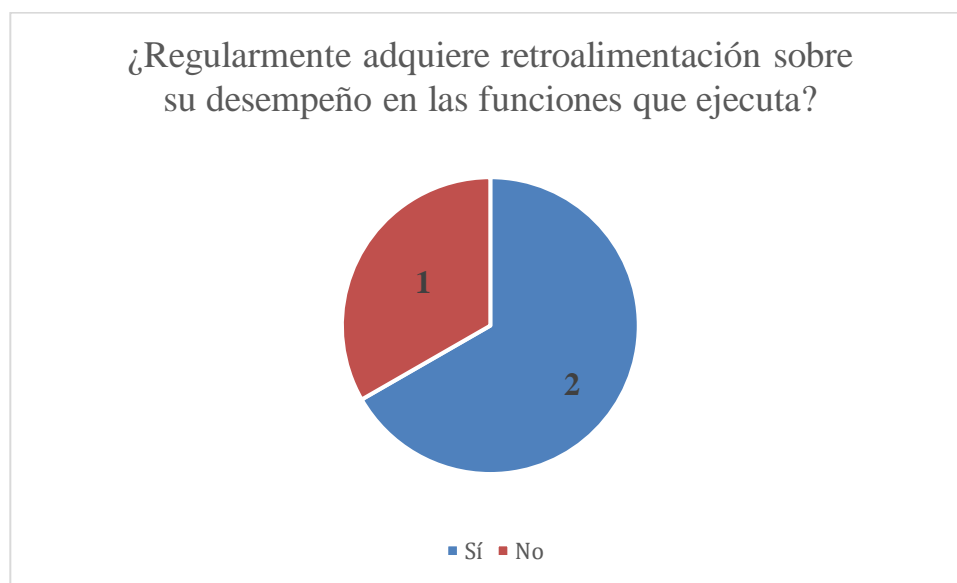


Fuente: Elaboración propia.

Los colaboradores indicaron que sí tenían claro cuáles eran las principales responsabilidades que realizan dentro de la empresa.

Gráfico 2

Pregunta 2 del cuestionario



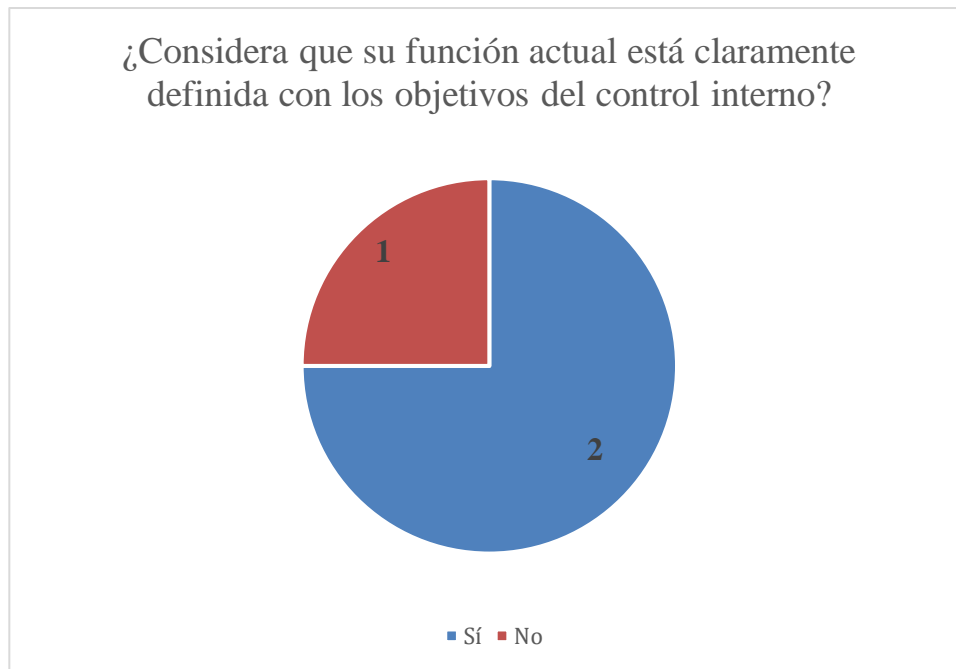
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el cuestionario, 1 de los colaboradores indicó no haber adquirido retroalimentación sobre la labor que efectúa, mientras 2 de ellos indican que sí lo han obtenido cuando se requiere.

Es esencial estar en constante retroalimentación en las labores que se ejecutan, ya que con esto se identifican las áreas de mejora en las que debemos trabajar.

Gráfico 3

Pregunta 3 del cuestionario



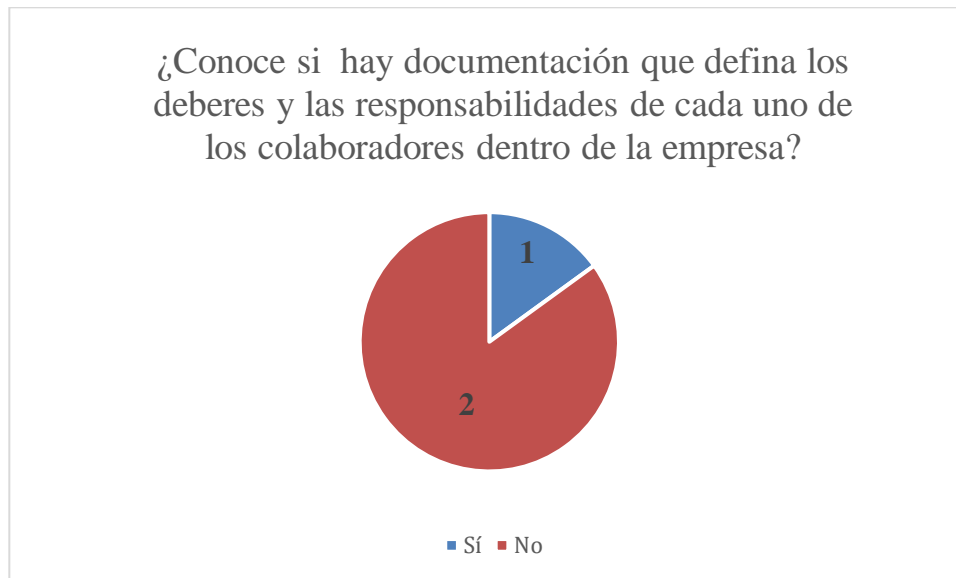
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el cuestionario, 1 de los colaboradores indicó que en algunas ocasiones realizan labores ajenas a lo que le corresponde y los otros 2 colaboradores indican que sí tiene claro las funciones en las que se desempeña.

Definir las funciones para cada colaborador promueve la eficiencia en las compañías y se evitan mal entendidos y errores.

Gráfico 4

Pregunta 4 del cuestionario



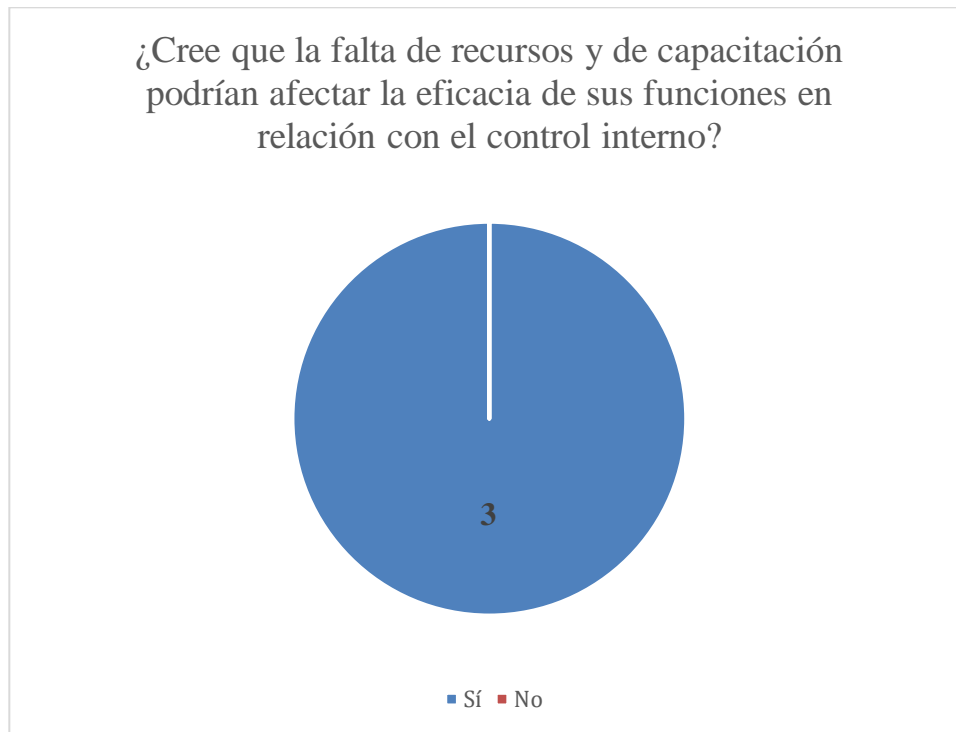
Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la pregunta anterior mostrada, 2 de los colaboradores indicaron no tener conocimiento de si hay documentación donde se muestren los deberes de cada uno, mientras 1 de ellos indicó que sí.

Según el Gráfico 4 la mayoría de los colaboradores no tienen conocimiento de estos documentos, siempre es importante mostrarle a cada uno de ellos sus deberes y responsabilidades respecto de las funciones y roles que van a desempeñar.

Gráfico 5

Pregunta 5 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

Los colaboradores están de acuerdo de que sin recursos y la falta de capacitación se puede interferir en la eficacia de las funciones que desempeñan.

Si se carece de estos recursos, la empresa puede verse afectada, ya que los colaboradores podrían desmotivarse al ver que no pueden efectuar de la mejor manera sus labores y, por ende, la calidad del trabajo no va a ser la mejor.

Gráfico 6

Pregunta 6 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

Según el cuestionario, 2 de los colaboradores sí han tenido la oportunidad de discutir las tareas que se le asignan, mientras que 1 de los 3 colaboradores menciona no haber tenido oportunidad de poder validar las tareas que se le asignan.

El discutir y validar tareas asignadas fortalece la comunicación entre los colaboradores y ayuda a que haya una mejor comprensión y alineación con los objetivos del control interno. El dialogar también permite mejorar los procesos realizados en los controles internos.

Gráfico 7

Pregunta 7 del cuestionario



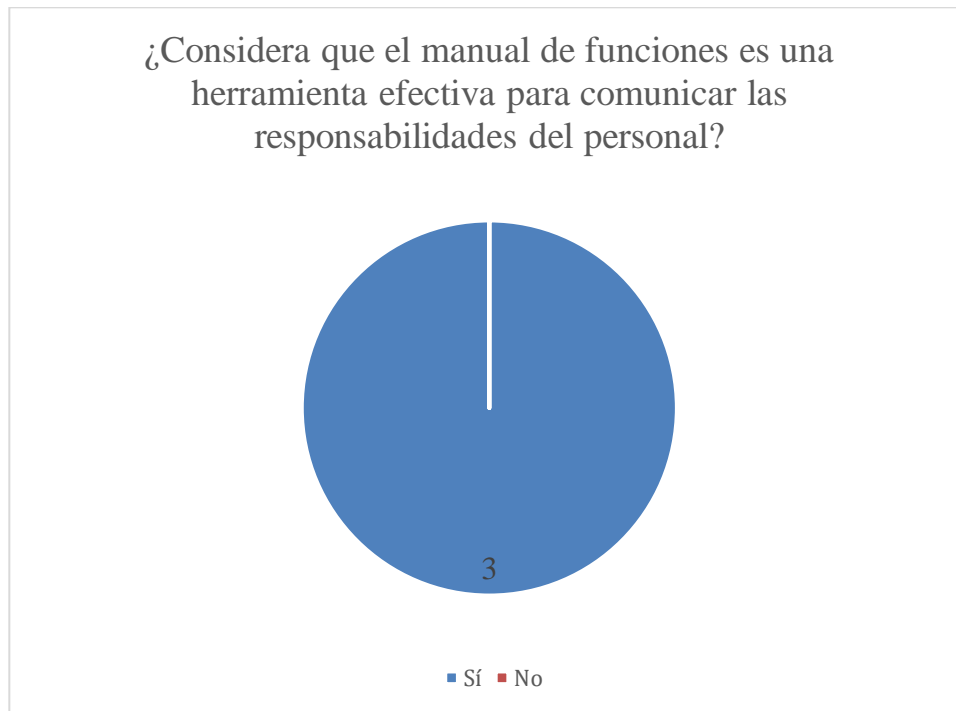
Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en el Gráfico 7, 2 de los colaboradores mencionan que sí tienen el recurso básico para realizar sus labores, sin embargo, 1 de los 3 colaboradores menciona que a veces es tedioso porque las computadoras son muy antiguas y, en ocasiones, retrasan el trabajo.

Los recursos básicos que se requieren para efectuar las labores, como computadoras, deben estar en perfectas condiciones para aumentar la productividad de los colaboradores. Y así ellos se sentirán cómodos y satisfechos para ejecutar las tareas.

Gráfico 8

Pregunta 8 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

Todos los colaboradores están de acuerdo en que tener documentado un manual de funciones es fundamental para que cada uno de ellos tenga presente las responsabilidades que se deben ejecutar.

Para los colaboradores el tener este documento, donde se redacten las responsabilidades de cada uno de ellos, es una guía práctica y bastante útil para entender con claridad las tareas por ejecutar.

Gráfico 9

Pregunta 9 del cuestionario



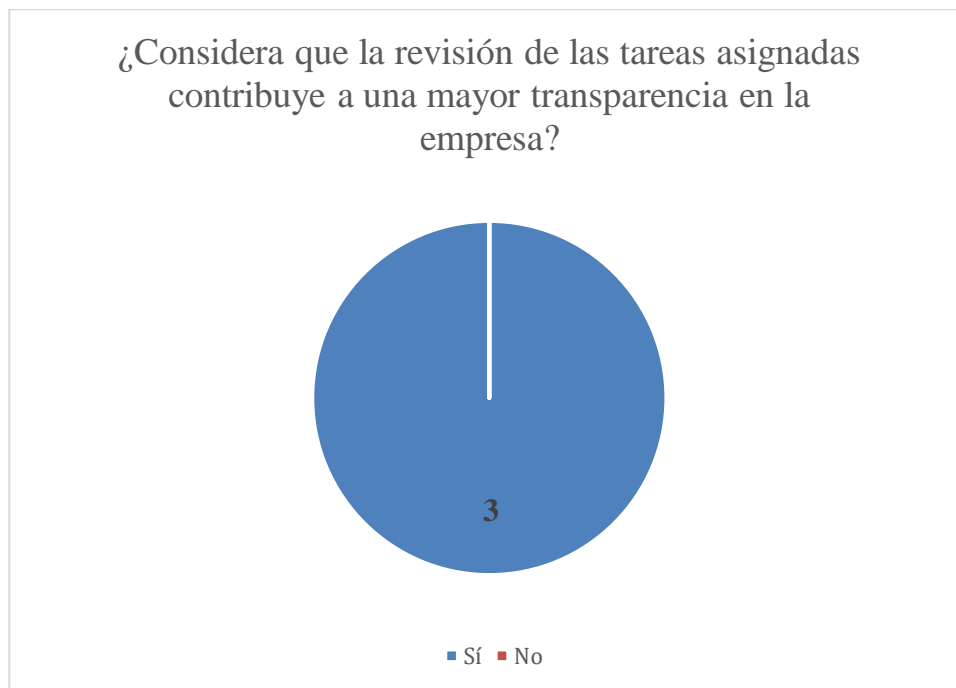
Fuente: Elaboración propia.

En el Gráfico 9 se muestra que 2 de los colaboradores respondieron que las revisiones que realizan los superiores no son adecuadas y tampoco se efectúan frecuentemente y, por otro lado, 1 de los 3 colaboradores menciona que están “normales”.

El tener un orden en las revisiones y realizarlas frecuentemente es importante ya que aumenta la efectividad operativa que tiene la empresa; otro punto es que, si se aplican estas revisiones, se puede brindar realimentación a cada colaborador.

Gráfico 10

Pregunta 10 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

Como indican los colaboradores en esta pregunta, las revisiones constantes de las tareas asignadas aumentan la transparencia en la compañía, ya que con esta práctica se puede identificar como se están haciendo las labores y, además, si hay algún riesgo, poder detectarlo a tiempo y resolverlo.

Cuestionario Dirigido a Contadora y Dueño

El siguiente cuestionario fue dirigido a la contadora y dueño de la empresa SOS ASESORES CMM S.A., esto con el fin de poder recolectar información necesaria para la investigación.

Gráfico 1

Pregunta 1 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

Tanto el dueño, como la contadora, están conscientes de que no hay un control interno en la empresa plasmado formalmente.

El control interno es fundamental para las empresas, ya que asegura la plenitud y que la información financiera y operativa se esté efectuando de la manera más correcta y transparente. Por lo que, al no haber un control interno en la compañía, se pueden estar omitiendo ciertos registros o generando errores que no se estén resolviendo.

Gráfico 2

Pregunta 2 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

Tanto el dueño, como la contadora, indican que sí cuentan con un manual de funciones y procedimientos formales dentro de la compañía, sin embargo, cuando se hizo la respectiva revisión de información, no había un manual de funciones y procedimientos, lo que tiene son políticas administrativas que estaban a nombre de otra compañía.

Al no tener un manual de funciones y procedimientos, se manifiesta que no hay un compendio para que se conozca esta información, por lo que dificulta un control real del área, debido a esta carencia.

Con un manual de funciones y procedimientos se logran optimizar los procedimientos que ya están estructurados para que el personal pueda realizar las tareas de manera eficiente y eficazmente.

Gráfico 3

Pregunta 3 del cuestionario



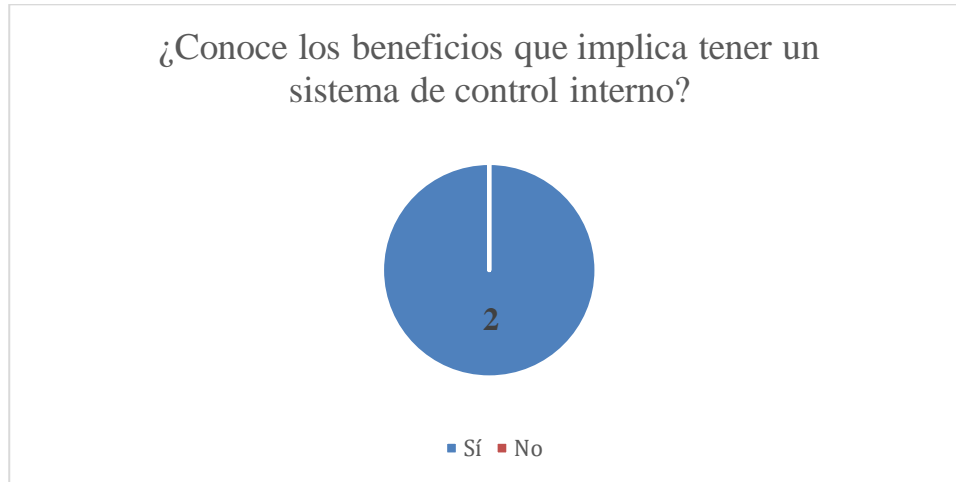
Fuente: Elaboración propia.

El dueño de la empresa y la contadora indican que sí tienen presente la importancia de tener un control interno en la organización.

El control interno garantiza el correcto cumplimiento de la normativa y evita sanciones legales.

Gráfico 4

Pregunta 4 del cuestionario



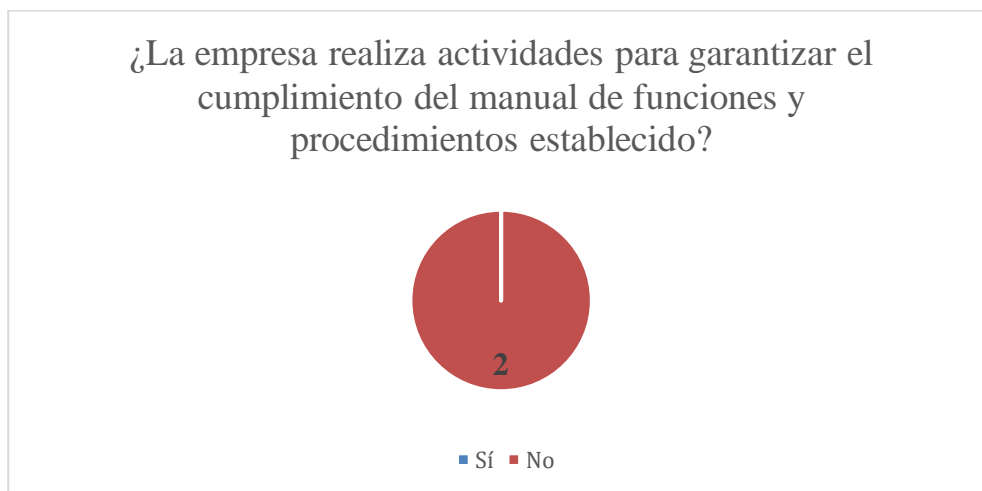
Fuente: Elaboración propia.

Tanto el dueño de la compañía, como la contadora, mencionan que sí conocen los beneficios de tener un sistema de control interno.

Un beneficio es que aumenta la transparencia a nivel empresarial y ayuda a proteger los activos de la compañía, tanto los equipos como el dinero.

Gráfico 5

Pregunta 5 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

En la empresa no se efectúa ningún tipo de actividad para verificar y garantizar que se esté cumpliendo con las funciones y los procedimientos.

Esta práctica es importante, ya que con esto podemos evitar caer en errores laborales y algún tipo de fraude.

Gráfico 6

Pregunta 6 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

No mantienen mecanismos para capacitar e informar, tanto a la gerencia como a los colaboradores.

Este punto es importante fortalecerlo en la empresa, ya que al no capacitar e informar a los colaboradores la importancia y el manejo de los controles internos, provoca cuellos de botella, como lentitud en la entrega del servicio, esto puede provocar errores porque lo que se requiere es realizar correcciones.

Gráfico 7

Pregunta 7 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

Las políticas de control interno no se les comunican a los colaboradores.

Al no tener conocimiento de las políticas de la compañía, se pueden malversar las transacciones que se realicen, ya que no hay una supervisión de lo que se realiza.

Gráfico 8

Pregunta 8 del cuestionario



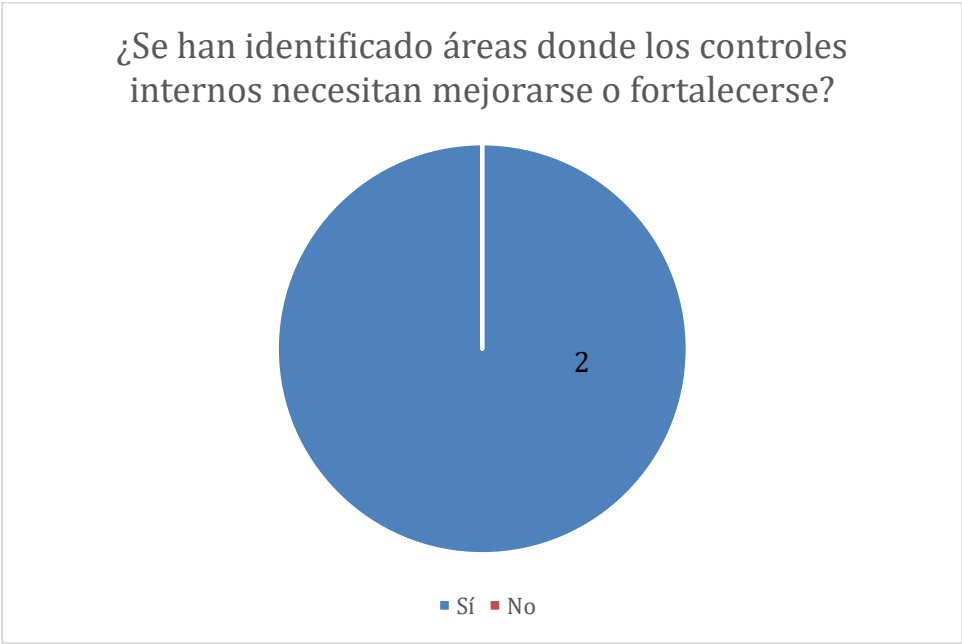
Fuente: Elaboración propia.

Se entiende que en algunos momentos donde hay deficiencias sí se corrigen de la mejor manera y en otras ocasiones esto no sucede.

Lo correcto es detectar los riesgos de errores a tiempo para poder resolverlos de la mejor manera.

Gráfico 9

Pregunta 9 del cuestionario



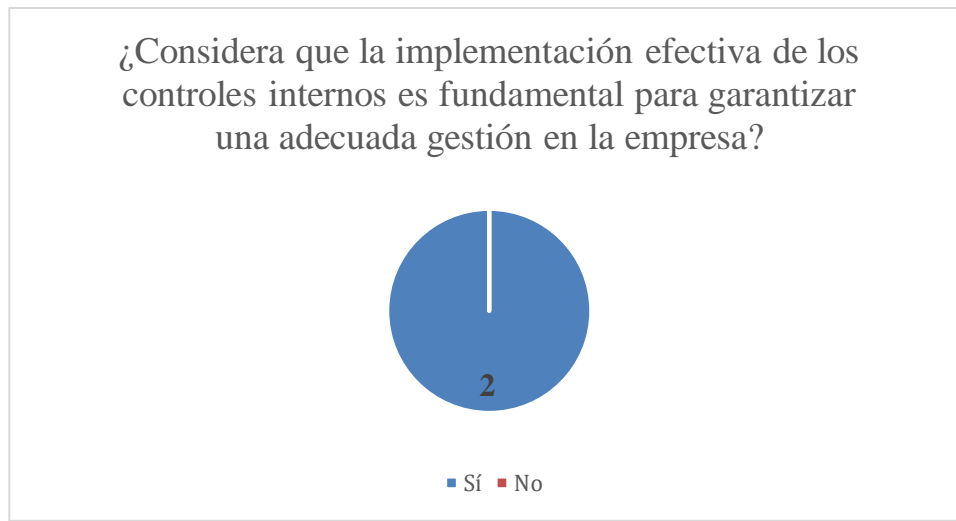
Fuente: Elaboración propia.

Según la respuesta de ambos, sí se han detectado áreas que requieren de realimentación y mejora.

Para que la empresa Sos Asesores CMM S.A. sea más efectiva y eficaz se deben abordar áreas de mejora en los controles internos, como el efectuar un manual de procedimientos, capacitar al personal y realizar revisiones periódicas con respecto a los registros contables que se envían a los clientes. La realimentación constante y la evaluación periódica de los controles internos son punto clave para garantizar que la empresa esté siempre en la vanguardia en términos de gestión de riesgos y cumplimiento.

Gráfico 10

Pregunta 10 del cuestionario

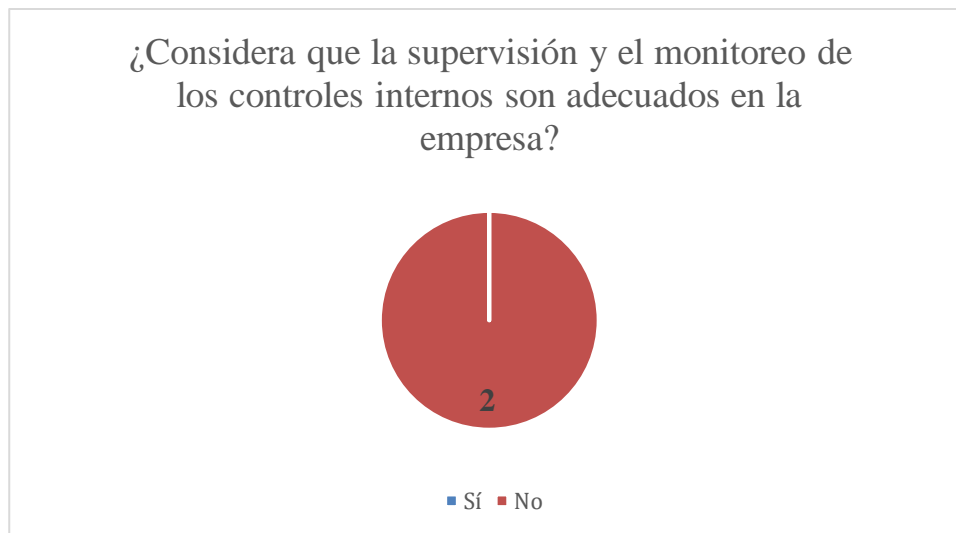


Fuente: Elaboración propia.

Ambos coinciden con que la implementación de un control interno ayudará a una mejor gestión empresarial, tanto financieramente como a nivel operacional.

Gráfico 11

Pregunta 11 del cuestionario

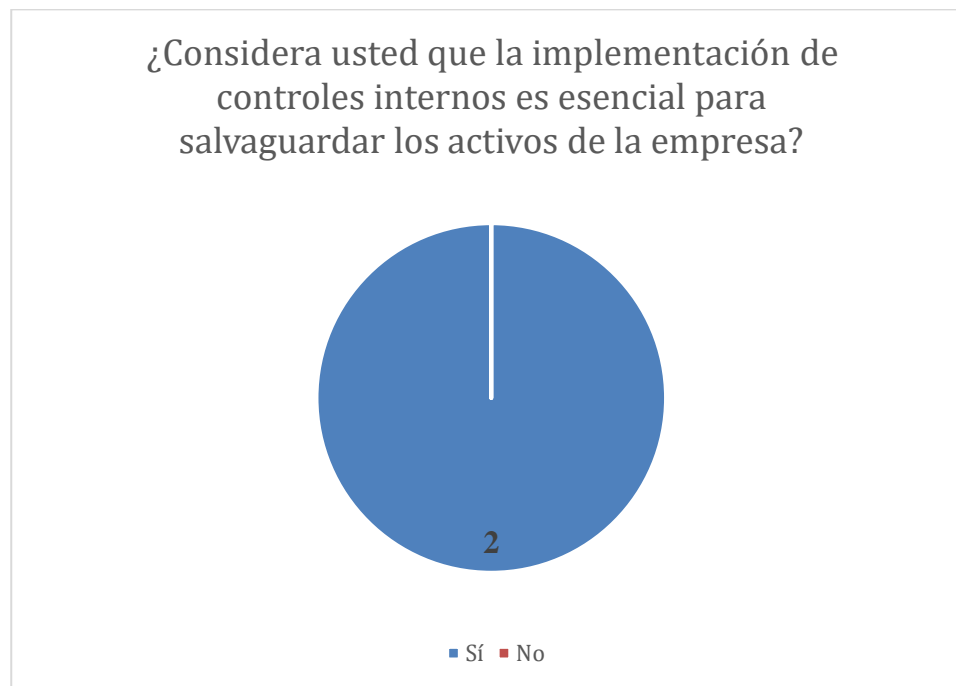


Fuente: Elaboración propia.

Se tiene claro que no hay una correcta supervisión y constante revisión de los controles internos dentro de la compañía.

Gráfico 12

Pregunta 12 del cuestionario



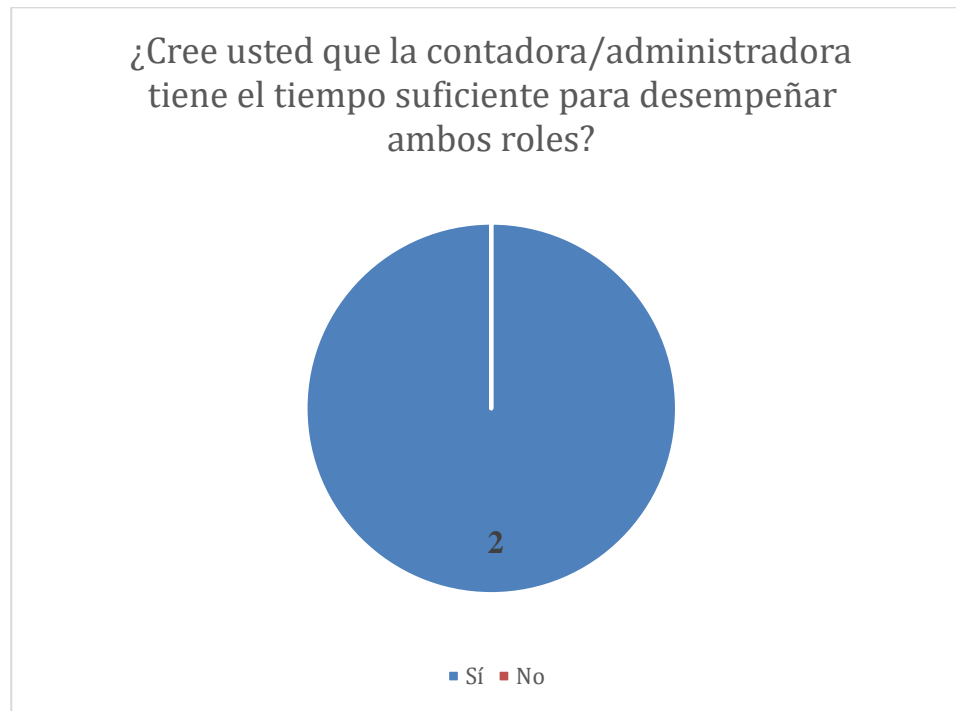
Fuente: Elaboración propia.

El dueño de la empresa y su contadora consideran que el implementar controles internos puede favorecer al buen manejo de los activos de la compañía.

Los controles internos están diseñados para identificar riesgos que pueden ocurrir dentro de una empresa, ya sean financieros como operacionales, por eso es importante que las empresas lo implementen. Cabe recalcar que estos controles deben estar en constante revisión y de ser necesario alguna mejora, realizarla.

Gráfico 13

Pregunta 13 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Según la respuesta de ambos, sí consideran que la contadora/administradora tiene el tiempo suficiente para desempeñarse en ambas labores.

A pesar de que ambas partes están de acuerdo en que sí hay suficiente tiempo, según la encuesta que se les efectuó a los colaboradores, no refleja lo mismo, ya que la contadora no realiza las revisiones respectivas de los registros contables y emisiones de estados financieros por razón de que está con registros de otras empresas, adicional sí se han presentado errores humanos porque la contadora lo comentó en una entrevista con mi persona por no tener el tiempo requerido para las revisiones que ejecuta cada asistente contable.

Por lo que una distribución correcta de roles ayudará a que las funciones críticas de la empresa se manejen de manera efectiva y eficiente a lo largo del tiempo.

Gráfico 14

Pregunta 14 del cuestionario



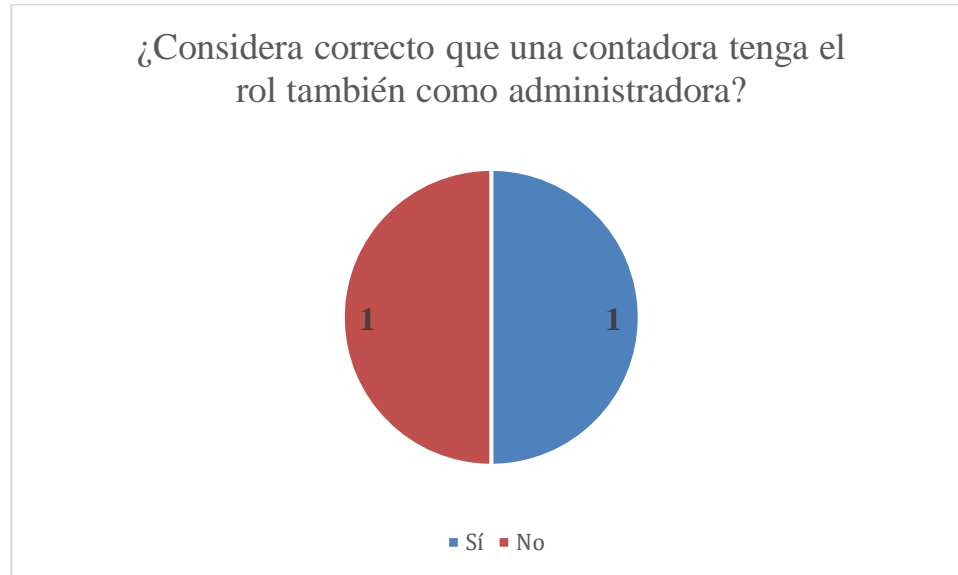
Fuente: Elaboración propia

Se obtiene una respuesta dividida, ya que la contadora indica que sí puede efectuar ambos roles sin problemas, sin embargo, el dueño sí tiene en cuenta que puede favorecer, de la mejor manera, el segregar funciones en la compañía.

Es necesario segregar funciones para que ambas partes realicen las tareas más eficiente y eficazmente, así no habrá trabajos sobrecargados y que puedan afectar en los servicios que se brinden.

Gráfico 15

Pregunta 15 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

En relación con la pregunta anterior, la contadora no ve problema en tomar ambos roles y el dueño tiene presente que no es correcto, aun así, se maneja de esa manera.

Hay que tomar en cuenta que se deben segregar funciones en la compañía para que haya transparencia en los procesos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Tomando en cuenta las respuestas derivadas del cuestionario aplicado, se desprenden las siguientes conclusiones:

- Se realiza la respectiva revisión de información y se identifica que no hay control interno contable.
- No se cuenta con un ambiente de control lo que podría llevar a registros financieros imprecisos y poco fiables.
- En la empresa no se cuenta con un contrato laboral formal para los colaboradores, los que han ingresado, tampoco lo han solicitado, solo se les da un documento llamado “acción de personal”; los contratos laborales son fundamentales para establecer las labores, además que se asegura de que ambas partes estén de acuerdo y que cumplan con los deberes,
- La ausencia de un control interno puede llevar a la empresa a incumplir con normas contables y regulaciones fiscales, por lo que podría resultar en sanciones, multas que afecten la viabilidad financiera y la reputación de la empresa.
- No se cuenta con reportes donde se plasmen los tiempos en relación con las actividades en las que se trabaja, por lo que no se puede supervisar los procesos,
- La empresa SOS Asesores CMM S.A. carece de un control interno y no realizan auditorías internas para la revisión de los controles, lo cual afecta al adecuado seguimiento de los procedimientos que se efectúan, ya que no se pueden detectar errores, ya sean contables o financieros,
- La empresa no tiene políticas y procedimientos, lo cual perjudica el suministro de información en tiempo y en calidad, además, entregar los Estados

Financieros sin una respectiva revisión por parte de la contadora podría incurrir a errores humanos que afecten al cliente y a la empresa como tal,

- Se manifiesta una ausencia en la normativa interna como políticas, lineamientos y procedimientos específicos que deben efectuar cada colaborador, así como falta de comunicación de parte de la gerencia, para difundir y operativizar las regulaciones establecidas en el proceso y control interno de la compañía,
- La ausencia de capacitación al personal con respecto al control interno genera desconocimiento en los procesos por realizar,
- A pesar de que el dueño de la empresa y la contadora afirmaron tener un manual de políticas y procedimientos, se realizó la revisión, y dicho documento no estaba a nombre de la compañía,
- No hay una segregación de funciones por departamento, ya que la contadora es la misma de que administra la compañía, y por control interno, esta práctica no es adecuada, ya que se pueden presentar conflictos de intereses y errores contables, lo cual puede afectar la integridad de los registros financieros.

Recomendaciones

Área Administrativa:

- Elaborar un contrato laboral formal para los colaboradores, esto con el fin de estar alineados con los requisitos legales a nivel laboral y porque es importante establecer las condiciones bajo las cuales los colaboradores realizarán sus labores,
- Confeccionar un documento formal que detalle los roles y las responsabilidades de cada colaborador para mejorar la comunicación y aumentar la eficiencia laboral,
- Realizar capacitaciones a los colaboradores sobre los procedimientos del control interno, y así fomentar una comunicación clara de las políticas de control interno que mantiene la empresa.

Área Operativa:

- Es fundamental poner en marcha un control interno contable para que la empresa pueda dar un servicio de calidad a sus clientes, con el fin de asegurar el cumplimiento normativo,
- Se recomienda establecer un ambiente de control con el fin de que la empresa puede reducir significativamente el riesgo de enfrentar multas y sanciones, al mismo tiempo que fortalece su posición en términos de cumplir a las regulaciones contables y fiscales,
- Realizar cada cierto tiempo supervisiones con el fin de identificar y corregir posibles debilidades en los controles internos contables incluyendo las transacciones contables y así garantizar la integridad de los registros financieros dentro de la compañía,
- Separar las funciones de contabilidad y administración para reducir riesgos de conflicto de intereses y mejorar la precisión de los registros contables,
- Implementar un documento en Excel, el reporte de tiempo para supervisar y así mejorar la gestión del trabajo y la productividad de cada colaborador,
- Se recomienda realizar revisiones periódicas de los procesos contables para identificar errores a tiempo antes de presentar estados financieros a los clientes,

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

En el siguiente apartado se presenta la propuesta que se está planteando a la empresa SOS ASESORES CMM S.A. como respuesta a las oportunidades de mejora que se obtuvieron, producto de la investigación realizada.

Es importante recalcar la importancia de llevar un buen manejo de control interno, en especialmente en el área contable. Esto permitirá estabilidad financiera y un adecuado manejo en la administración de riesgos que aumenten la productividad de la compañía.

La empresa SOS ASESORES CMM S.A. tiene como actividad el *outsourcing* de servicios contables, el cual es importante brindar un servicio eficiente y eficaz para así atraer clientes.

Esta propuesta se basa en proponer controles destinados al correcto manejo del de los registros financieros por medio de un manual de ejecución, el cual proporcionará directrices claras para el colaborador en todas las áreas operativas con el fin de garantizar el control interno y que los servicios contables que se contrataron estén en tiempo y exactitud. El propósito de tener un manual de procedimientos es brindar una guía detallada de cómo llevar las actividades y los procesos de una compañía, ya que estos procedimientos establecen los pasos a seguir para llevar a cabo cada proceso en una empresa, esto da seguridad de que, si se siguen estos pasos de la mejor manera, se mantiene la calidad de las funciones a lo largo del tiempo.

Manual de normas, políticas y procedimientos

Autora

Ingrid Álvarez Myrrie



2024

Objetivo general: Elaborar un manual de políticas y procedimientos con marco de referencia en la normativa de Sos Asesores CMM S.A. para el correcto funcionamiento en los procesos operativos.

Objetivo específico: Detallar los procedimientos claros y entendibles del manual de políticas y procedimientos y presentarlo a los colaboradores de la compañía orientándolos a realizar las labores en base al control interno de una manera correcta.

Alcance: Esta guía brindada deberá ser seguida en toda la empresa.

Glosario

A continuación, se detallan las definiciones de los principales conceptos que son utilizados en la propuesta con el fin de facilitar el entendimiento de este documento.

Actividades de control: son políticas que describen lo que debe hacerse y cuáles son los procedimientos y mecanismos de control a ejecutar y tienden a asegurar que se cumplan las instrucciones dadas por la gerencia de la empresa, para prevenir y evitar riesgos.

Ambiente de control: se refiere a las situaciones y conductas que orientarán las acciones de la empresa en términos de control interno. En este componente del control interno, es esencial la actitud que adopte la gerencia, por lo que influirá en cómo los

colaboradores perciben la importancia y su incidencia sobre las actividades y resultados de la empresa.

Componentes del control interno: el control interno está compuesto por cinco componentes que se relacionan entre sí: ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y actividades de monitoreo o seguimiento.

Control interno: mecanismo que permite a la empresa evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones; y proporciona confiabilidad a los registros contables y al manejo de la información financiera.

COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission es un marco conceptual que se utiliza como referencia para el diseño, la creación, implementación y evaluación del control interno en las empresas.

Evaluación de riesgos: es un proceso mediante el cual la empresa identifica y analiza los riesgos que puedan afectar el logro de objetivos, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados.

Manual de procedimiento: es un documento que describe las políticas, responsabilidades y los procedimientos de las diferentes unidades administrativas de una organización y que incluye los formatos y formularios necesarios para llevar a cabo las distintas actividades que se realicen.

Políticas: son acuerdos que se han tomado a nivel interno de forma permanente para que sean ejecutadas con una periodicidad definida. Coadyuvan a que los procedimientos y procesos se encuentren alineados a los objetivos estratégicos de la organización.

Procedimiento: describe de forma secuencial y ordenada las actividades por ejecutar para poder completar un proceso. Estas actividades son realizadas por personal de un mismo departamento o de varias dependencias.

Propuesta: es un documento escrito que ofrece un punto de partida para iniciar un nuevo procedimiento después de realizada una investigación y que beneficia a quien lo aplica.

Información y comunicación: es un componente que hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

Supervisión y monitoreo: consta de actividades de seguimiento y evaluación del sistema de control interno con el fin de garantizar su eficiencia y mejora continua.

A continuación, se describen las pautas que se deben seguir para la confección de manuales de políticas y procedimientos:

A nivel administrativo, estas son pautas generales que se deben seguir por parte de los colaboradores:

- a) Cumplir con la jornada ordinaria y extraordinaria de trabajo en los términos establecidos en estas políticas, el horario será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- b) Desempeñar el puesto, aplicando todo el esfuerzo, la concentración, el cuidado y la dedicación necesarios, que sus condiciones físicas le permitan y de conformidad con los términos que fue contratado, esto para el mejor desempeño de sus funciones.
- c) Cumplir diligentemente las órdenes que se le encomienden y que sean compatibles con sus conocimientos, aptitudes y estado físico. Así mismo, deberá acatar todos los reglamentos y las políticas.
- d) Ser disciplinado, respetuoso y cortés con compañeros y demás personas con las que se relaciona.
- e) El horario para la prestación del servicio de los colaboradores será de lunes a viernes de las ocho horas, a las diecisiete y media horas, en jornada continua y acumulativa.
- f) Los gerentes o directores deberán conocer la descripción de cada puesto de trabajo de su área con el fin de controlar y dar seguimiento al desempeño laboral.

- g) Los colaboradores serán evaluados mediante técnicas objetivas de evaluación del desempeño; esta evaluación del desempeño es una herramienta de realimentación al colaborador que permite identificar las fortalezas y debilidades del desempeño.
- h) Todos los colaboradores tendrán derecho a recibir capacitación necesarios que los faculten para desempeñar con idoneidad los puestos en que están designados o los que pudieran ocupar en el futuro de acuerdo con las necesidades de la empresa.

Para efectuar el manual de políticas y procedimientos es fundamental tener en cuenta los cinco componentes del control interno.

Ambiente de control

Se trata de crear un ambiente apropiado en el cual se establezcan las funciones por desempeñar de cada colaborador con valores, esto con el fin de que ejecute las labores de una forma íntegra.

Políticas y procedimientos

1. Confeccionar políticas y procedimientos claros que definan la estructura de los procesos para los colaboradores donde se definan los deberes y la responsabilidad de cada uno de ellos con relación a control interno.
2. Documentar roles claros para los departamentos de acuerdo con cada labor desempeñada.

Segregar funciones

1. Realizar cambios en cuanto a las funciones que ejecuta la contadora, para ello se deben segregar las funciones de manera que haya una persona encargada de la parte administrativa y otra persona encargada de la parte contable.
2. Implementar mecanismos para supervisar y revisar que las funciones se segregaron de la forma correcta entre los departamentos.

Contratos laborales:

Confección de un contrato laboral formal, donde se dicten los términos y condiciones bajo los cuales se llevará a cabo el trabajo (se brindará un machote de contrato laboral por tiempo indefinido).

Capacitación:

Todos los colaboradores recibirán el entrenamiento y capacitación necesarios que los faculten para desempeñar, con idoneidad, los puestos en que están designados o los que pudieran ocupar en el futuro de acuerdo con las necesidades de la empresa y adicional a esta capacitación también se introducirán el tema de las políticas de control interno para concientizar sobre la seguridad y mejoras prácticas.

Evaluación de riesgo:


1. Implementar controles y procedimientos para cada área con directrices claras para cada colaborador de cómo realizar la laboral correspondiente.
2. Realizar matriz de riesgo para visualizar cualquier riesgo con que se puede enfrentar la compañía.


Monitoreo y auditorías internas:

Con este se evaluará que los componentes del control interno se estén aplicando de la manera correcta.

1. Realizar evaluaciones periódicas de los procesos para garantizar el cumplimiento de las políticas y los procedimientos.
2. Al tener el buzón de quejas y sugerencias se puede realizar estadísticas sobre los niveles de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio.
3. Supervisar que los procesos se estén efectuando de la manera correcta.
4. Realizar un reporte de tiempo donde se plasmen las horas trabajadas para cada empresa.
5. Realizar mantenimientos a los equipos que se utilizan para la realización de la labora para prevenir fallas a tiempo.
6. Establecer estándares de calidad y procedimientos de control de calidad para garantizar la consistencia del servicio brindado.

7. Realizar arqueos de caja chica de manera sorpresiva.
8. Realizar cada seis meses auditorías internas, con el fin de identificar debilidades y oportunidades de mejora en la compañía.

Manual de Funciones y Procedimientos	
Puesto: Gerente	
Área: Administrativa	
Descripción del puesto:	
Dirigir las actividades administrativas y operativas de la compañía de una manera eficiente, cumpliendo con el control interno normativo.	
Requisitos del puesto:	
Título de licenciatura en Administración de Empresas, Recursos Humanos o afines.	
Experiencia mínima de seis años en el área administrativa.	
Responsable, capacidad de organizar y dirigir, toma de decisiones.	
Funciones y procedimientos por desempeñar:	
El gerente deberá hacer una revisión constante de la estructura organizacional con el fin de verificar si se cumple la misión, visión y los objetivos con los que se creó Sos Asesores CMM S. A.	
Crear áreas relacionadas con las funciones por desempeñar, administrativo y contable, con el fin de tener transparencia en la empresa.	
Los procesos que se efectúen deberán ser revisados y aprobados por la gerencia, de esta manera se verificará que se esté cumpliendo con el control interno.	
La gerencia deberá dar los procesos a cada uno de los colaboradores, con el fin de no duplicar información o funciones, y cada colaborador deberá de responder por la eficiencia y eficacia de la labor.	
Velar por que se cumplan las políticas y procedimientos de la compañía.	
Aprobar y dar soporte al área contable.	

Manual de Funciones y Procedimientos	
--------------------------------------	--

Puesto:	Asistente administrativa
Área:	Administrativa
Descripción del puesto:	
Ejecutar de labores complejas de apoyo administrativo propias de la empresa, verificar el cumplimiento de manuales y requerimientos de los procesos, atender al colaborador cuando lo requiera.	
Requisitos del puesto:	
Título de Licenciatura en administración de empresas, recursos humanos o afines.	
Experiencia mínima de cuatro años en el área administrativa	
Responsable, capacidad de organizar y dirigir, capacidad de trabajar en equipo, tener un trato respetuoso con el personal	
Funciones y procedimientos por desempeñar:	
Realizar trámites administrativos relacionados con el personal.	
Mantener en orden el equipo y las instalaciones de trabajo.	
Calendarizar y asistir a capacitaciones brindadas por la empresa para el desarrollo adecuado del puesto.	
Brindar a los nuevos colaboradores inducción de la empresa y un contrato formal.	
Fomentar un excelente clima laboral.	

El contador en toda empresa es fundamental, ya que se encarga de gestionar toda el área financiera, asegurando un orden claro y preciso de las actividades, recursos, gastos, ingresos y demás elementos que permiten el funcionamiento de la empresa. A continuación, se brindan pautas por seguir y los debidos manuales y procedimientos.

1. El departamento contable deberá estar en un ambiente bajo valores éticos, transparentes y profesionales, con el fin de llevar a cabo decisiones importantes.
2. Realizar capacitaciones a los auxiliares contables sobre el control interno y en relación con el puesto por desempeñar, esto con el fin de que se familiaricen y logren un mejor desempeño.

3. Deberá seleccionar de la manera correcta a los concursantes del puesto con base en conocimientos y profesión y que cumpla los requisitos para pertenecer a la empresa.
4. La persona responsable del área contable deberá realizar los arqueos de caja chica, para verificar que el efectivo se encuentra en orden con respecto a las transacciones.
5. El área contable es la responsable de la preparación, el análisis y la presentación de los estados financieros, por lo que es crucial que la contadora encargada del área revise, detalladamente, las transacciones que se realizan mes a mes de cada cliente, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo y así se asegura que la compañía esté operando de la mejor manera y dentro del marco legal y tributario.

Además, realizar la preparación de estos estados financieros rigurosamente facilita a las auditorías internas o externas para el entendimiento de ellos.

6. La jefatura deberá revisar los procesos de los auxiliares contables para verificar el correcto manejo de los movimientos, de manera que se establezca un calendario para revisar las transacciones efectuadas cada semana de manera que no interfiera con las demás tareas asignadas por parte de la contadora como por parte de los asistentes contables. Por lo que se deberá comunicar a los asistentes que se harán las respectivas revisiones y el propósito.

Tener a disposición toda la información requerida para la revisión como lo son los comprobantes de bancos, facturas, auxiliares, conciliaciones bancarias, ingresos, egresos y los demás documentos en relación con los movimientos contables.

Actividades de control: luego de implementar las políticas y los procedimientos se aplicarán las actividades de control, para dar una seguridad razonable a la compañía.

1. Registros contables al día y entendibles.
2. Deberán realizar el reporte de tiempo en el cual van a indicar lo siguiente:
La fecha en que se está trabajando, la empresa asignada, la descripción del trabajo que se está realizando y las respectivas horas de inicio y fin, adicional a esto, colocar el total de horas trabajadas por cada cliente, con el fin de saber

cómo se están utilizando las horas en cada cliente y así evaluar la productividad de cada colaborador.

Fecha	Empresa	Descripción	Inicio	Fin	Total de Horas

3. Segregación de funciones para mitigar riesgos operativos, como fraudes, errores humanos o conflictos de interés.
4. Ejecutar arqueos de caja chica y mantenerla en un lugar seguro, en este caso quien va a realizar los arqueos será la contadora, ya que una de las asistentes contables será la encargada de la caja chica.
5. Estar actualizado con los sistemas de tecnología en la empresa, para que los controles sean eficaces.


A nivel financiero y contable:

Realizar procedimientos de manera que la encargada del área contable revise, de manera mensual, los registros contables, para detectar errores humanos antes de entregar el servicio al cliente, para ellos la contadora revisará los registros de clientes cada semana para verificar que se cumpla con lo requerido.


Información y comunicación:

Siempre es importante saber cómo se está manejando la compañía y si requiere de realimentación, la información y comunicación toma en cuenta la identificación, recopilación y transmisión oportuna de información importante, asegurando que cada colaborador pueda cumplir con sus responsabilidades diarias. Por lo que esta información puede abarcar aspectos operativos, financieros, estratégicos, o directrices de la empresa. Es fundamental asegurar la calidad de la información transmitida, para

no comprometer la capacidad del dueño o encargado de cada área para tomar decisiones. Por esta razón, es necesario tener controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información y procesos tecnológicos que proporcionen oportunidades para mejorar la efectividad, la velocidad y el acceso de la información a los usuarios.

Manual de Funciones y Procedimientos	
Puesto: Contadora	
Área: Contable	
Descripción del puesto:	
<p>Registro de las transacciones financieras y contables de la empresa Sos Asesores CMM S.A. de acuerdo con las normas, políticas y los procedimientos establecidos con forme a la ley y control interno y velar que se efectúen las obligaciones tributarias de los clientes.</p>	
Requisitos del puesto:	
Título de licenciatura en Contaduría Pública, e incorporación al Colegio de Contadores Privados.	
Experiencia mínima de 4 años como contadora general.	
Responsable, capacidad de trabajar en equipo, conocimiento amplio.	
Funciones y procedimientos por desempeñar:	
El departamento contable deberá estar en un ambiente bajo valores éticos, transparentes y profesionales, con el fin de llevar a cabo decisiones importantes.	
Realizar capacitaciones a los auxiliares contables sobre el control interno y en relación con el puesto por desempeñar, esto con el fin de que se familiaricen y logren un mejor desempeño.	
Los procesos que se efectúen deberán ser revisados y aprobados por la gerencia, de esta manera se verificará que se esté cumpliendo con el control interno.	
Deberá seleccionar de la manera correcta a los concursantes del puesto con base en conocimientos y profesión y que cumpla los requisitos para pertenecer a la empresa.	
La persona responsable del área contable deberá realizar los arquezos de caja chica ya que no se cuenta con un tesorero y la caja chica será administrada por una asistente contable.	

La contadora deberá ser responsable de la preparación, análisis y presentación de los estados financieros.
La jefatura contable deberá revisar los procesos de los auxiliares contables para verificar el correcto manejo de los movimientos.
La contadora deberá proporcionar información oportuna de los análisis contables registrados.
Presentar las declaraciones respectivas cada mes y anuales si así se requiere.
Revisar los comprobantes de las transacciones.
Contribuir en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
Velar por tener la contabilidad al día.
Efectuar las revisiones cada semana de tal manera que al final de cada mes se entreguen los estados financieros los días 10 de cada mes, esto con el fin de que el cliente pueda revisar inquietudes y pagar a tiempo los impuestos tributarios.
Realizar procedimientos de manera que la encargada del área contable revise de manera mensual los registros contables, para detectar errores humanos antes de entregar el servicio al cliente, para ellos la contadora revisará los registros de clientes cada semana para verificar que se cumpla con lo requerido.

Manual de Funciones y Procedimientos	
Puesto: Asistente Contable	
Área: Contable	
Descripción del puesto:	
Registro de las transacciones financieras y contables de la empresa Sos Asesores CMM S.A. de acuerdo con las normas, políticas y los procedimientos establecidos con forme a la ley y control interno. Velar que se efectúen las obligaciones tributarias de los clientes.	
Requisitos del puesto:	
Preferible título bachiller en Contaduría Pública, o técnico en Contabilidad.	
Experiencia mínima de 1 años como asistente contable.	
Responsable, capacidad de trabajar en equipo, conocimiento amplio, proactivo.	
Funciones y procedimientos por desempeñar:	

Apoyar en el trabajo asignado a sus compañeros de servicio en caso de que se le solicite.
Brindar colaboración en lo que el cliente solicite.
Registro del ciclo contable como son las transacciones financieras y contables de acuerdo con las normas y políticas que respecta a la ley.
Debe de tener todos los registros al día, según lo indique la contadora.
Realizar conciliaciones bancarias.
Apoyar en facturación si así lo requiera el cliente.
Dar a conocer al contador cuando todos los registros estén ingresados para su debida revisión.

APORTE ADICIONAL

Según lo investigado en la empresa Sos Asesores CMM S.A., esta no contaba con un contrato de trabajo para los colaboradores, ya que solo tenían un documento llamado acción de personal, por lo que a continuación se le brinda un formato de contrato de trabajo por tiempo indefinido para que sea aplicado cuando así lo requieran.

CONTRATO DE TRABAJO POR TIEMPO INDEFINIDO

Entre nosotros, (nombre del representante legal), mayor de edad, (estado civil), (profesión u ocupación), portador de la cédula de identidad número (número de cédula), vecino de (dirección de domicilio), en la condición de Representante Legal de la empresa (nombre completo de la empresa Patrono), cédula jurídica número (número de cédula jurídica 3-101-XXX), en adelante El Patrono y (nombre completo del trabajador), mayor de edad, (estado civil), portador/portadora de la cédula de identidad número (Número de cédula), vecino/vecina de (indicar dirección exacta de domicilio), en adelante La Persona Trabajadora, acordamos suscribir el presente Contrato de Trabajo por tiempo Indefinido, bajo las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: Duración del Contrato y Puesto. El Patrono contrata laboralmente a La Persona Trabajadora por tiempo indefinido, para desempeñarse en el puesto de (indicar nombre del puesto).

Durante el período de contratación, La Persona Trabajadora se encontrará bajo la supervisión directa del Patrono y/o sus representantes patronales, a quienes deberá rendirle cuentas por sus labores.

CLÁUSULA SEGUNDA: Lugar de Trabajo. La Persona Trabajadora deberá desempeñar sus funciones en XXXX (y para teletrabajo esta leyenda: “desde su casa de habitación, en la modalidad de teletrabajo, y se compromete a brindar a El Patrono, la dirección exacta de la ubicación donde se encontrará trabajando. En caso de que La Persona Trabajadora se desplace de ese sitio reportado, deberá reportar al Patrono con anticipación, de la nueva ubicación donde se encontrará”).

Las oficinas centrales de El Patrono se encontrarán en la siguiente dirección: XXXXX.

CLÁUSULA TERCERA: Funciones. La Persona Trabajadora deberá encargarse de realizar las siguientes funciones:

- (Hacer una lista muy detallada de las funciones que se le van a contratar a la persona trabajadora)

CLÁUSULA CUARTA: Horario. La Persona Trabajadora deberá cumplir con una jornada (indicar si la jornada será diurna, nocturna o mixta) ordinaria.

La Persona Trabajadora trabajará (indicar cantidad de días a la semana que trabajará) días durante la semana, específicamente los días (indicar los días de trabajo de la semana).

El horario de entrada cada día será a las (indicar hora de entrada), y el horario de salida será a las (indicar hora de salida).

La Persona Trabajadora tendrá derecho a dos descansos de quince minutos cada uno, para tomar café. Uno será en horas de la mañana, a las (indicar la hora en que el trabajador podrá tomar este descanso), y otro será en horas de la tarde, a las (indicar la hora en que el trabajador podrá tomar este descanso). Así mismo, La Persona Trabajadora tendrá derecho a un descanso diario para almorzar de (indicar tiempo de almuerzo mínimo 30 minutos), de las (indicar la hora en que se podrá tomar este descanso).

Durante el tiempo de almuerzo La Persona Trabajadora podrá desligarse de sus labores y realizar cualquier actividad de índole personal, e incluso salir de las instalaciones de la empresa y tomar sus alimentos fuera de ella si así lo prefiere. Este tiempo de almuerzo no se considerará tiempo efectivo de trabajo, por lo que El Patrono no pagará ese tiempo de descanso, y la jornada será considerada fraccionada (este párrafo solo sirve si el tiempo de almuerzo es mayor a 45 minutos).

CLÁUSULA QUINTA: Horas Extra. La Persona Trabajadora podrá realizar horas extra solo si El Patrono así se lo solicita, o si le da su visto bueno para realizarlas, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.

En caso que La Persona Trabajadora deba realizar horas extra, deberá notificarle de forma previa a El Patrono o a su representante patronal, es decir, la jefatura o supervisor, para contar con su aprobación o denegación.

No serán consideradas horas extra, de acuerdo con el artículo 139 del Código de Trabajo, aquellas que utilice La Persona Trabajadora para subsanar errores imputables solo a ella durante la jornada ordinaria.

El Patrono cancelará las horas extra realizadas por La Persona Trabajadora y debidamente aprobadas, junto con el pago del salario.

CLÁUSULA SEXTA: Salario. El Patrono se obligará a pagar a La Persona Trabajadora un salario (indicar si el salario es mensual, semanal, bisemanal, o por hora efectiva trabajada, y si tiene salario en especie) por la suma bruta de (indicar el monto del salario en números y letras sin rebajos de ley, también indicar la moneda de pago) y se le pagará los días (indicar las fechas de pago) de cada mes.

El pago del salario se realizará mediante el depósito a una cuenta bancaria personal de La Persona Trabajadora.

El Patrono podrá aplicarle, al salario de La Persona Trabajadora, los rebajos de Ley que se le deban aplicar, relacionadas con seguridad social, impuesto de renta, embargos judiciales, y pensión alimentaria reportada en caso de que así corresponda. Cualquier otro rebajo adicional que se deba realizar al salario será informado a La Persona Trabajadora y esta deberá dar su consentimiento para realizar el rebajo.

En caso de que el trabajador tenga deudas dinerarias con El Patrono, este podrá rebajarla del salario, pero solo en la misma proporción que por Ley se aplican los embargos salariales.

CLÁUSULA SEPTIMA: Aguinaldo. El Patrono le cancelará a La Persona Trabajadora el Aguinaldo anual, en la segunda y/o tercera semana del mes de diciembre, contando con un plazo máximo para realizar este pago el día 20 de diciembre de cada año.

En caso de que el contrato laboral sea finalizado por alguna de las partes de este contrato, El Patrono le cancelará a La Persona Trabajadora el Aguinaldo proporcional a la fecha en que se da por finalizado el contrato de trabajo.

CLÁUSULA OCTAVA: Vacaciones y días feriados. La Persona Trabajadora contará con 14 días de vacaciones anuales remuneradas por parte de El Patrono, por cada cincuenta semanas trabajadas, y su disfrute será obligatorio.

El Patrono le indicará a La Persona Trabajadora la fecha en que podrá disfrutar de sus vacaciones, sea de forma acumulada o por disfrute de día individual.

En caso de que La Persona Trabajadora desee disfrutar de algún día de sus vacaciones, diferente de las fechas asignadas por El Patrono, podrá solicitar a su Jefe Directo que se le permita disfrutar del día de vacación en una fecha determinada, y El Patrono valorará sobre

la conveniencia de brindar el permiso a La Persona Trabajadora. Con anticipación le indicará a La Persona Trabajadora si acepta o rechaza la solicitud. Siempre que La Persona Trabajadora desee solicitar un permiso para gozar de días de vacaciones, deberá realizar esa solicitud a El Patrono, con al menos un mes de anticipación.

Los días feriados de ley podrán ser disfrutados siempre y cuando El Patrono así lo indique. También podrán ser trabajados a solicitud de El Patrono. En ese caso, La Persona Trabajadora será indemnizada con el pago doble de su salario, los días feriados de pago obligatorio que deba trabajar, y que indica el Código de Trabajo, es decir, los días: 1 de enero, 11 de abril, Jueves y Viernes Santos, 1 de mayo, 25 de julio, 15 de agosto, 15 de septiembre y 25 de diciembre. El 2 de agosto y el 1 de diciembre no son de pago obligatorio, de acuerdo con el artículo 148 del Código de Trabajo, por lo que estos dos días se pagarán de forma sencilla. El pago del día feriado de pago obligatorio se pagará junto con el salario del mes al que corresponda.

CLÁUSULA NOVENA: Responsabilidad y Obligaciones de La Persona Trabajadora: La Persona Trabajadora, en el desempeño de sus funciones, deberá tener cuidado con los bienes o cualquier objeto de la empresa. Cualquier pérdida, destrucción o desmejoramiento de objetos de la empresa que le sea imputable a La Persona Trabajadora será responsabilidad exclusiva de La Persona Trabajadora, y deberá asumir el pago o reposición del objeto o bien.

Así mismo, La Persona Trabajadora se encontrará obligada a cumplir con todas las obligaciones estipuladas en el artículo 71 del Código de Trabajo, que textualmente son:

- “a) Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad estarán sujetos en todo lo concerniente al trabajo;
- b) Ejecutar éste con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, y en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- c) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo; es entendido que no serán responsables por

deterioro normal ni del que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción;

d) Observar buenas costumbres durante sus horas de trabajo;

e) Prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono, o de algún compañero de trabajo están en peligro, nada de lo cual le dará derecho a remuneración adicional;

f) Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste, a solicitud del patrono, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable; o a petición de un organismo oficial de Salubridad Pública o de Seguridad Social, con cualquier motivo;

g) Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecutan; así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios al patrono, y

h) Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores, o de los lugares donde trabajan”.

Así mismo, La Persona Trabajadora estará obligada a contar con el esquema completo de vacunación contra la COVID-19, a excepción de aquellos trabajadores que por motivos médicos no puedan colocarse dicha vacuna. Para ello deberán presentar certificación médica correspondiente emitida por la Caja Costarricense del Seguro Social. El Patrono podrá solicitar a La Persona Trabajadora el certificado o documento correspondiente que demuestre el esquema de vacunación completa. (esto si les interesa lo pueden dejar, o si quieren lo eliminan)

CLÁUSULA DÉCIMA: Prohibiciones de La Persona Trabajadora. La Persona Trabajadora tendrá prohibido realizar cualquier conducta de las estipuladas en el artículo 72 del Código de Trabajo, que textualmente indica:

- “a) Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono;
- b) Hacer durante el trabajo propaganda político-electoral o contraria a las instituciones democráticas del país, o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad religiosa que establece la Constitución en vigor;
- c) Trabajar en estado de embriaguez o bajo cualquier otra condición análoga;
- d) Usar los útiles y herramientas suministrados por el patrono, para objeto distinto de aquél a que están normalmente destinados, y
- e) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se tratare de instrumentos punzantes, cortantes o punzo-cortantes que formaren parte de las herramientas o útiles propios del trabajo”.

En caso de infracción a estas prohibiciones, El Patrono procederá a sancionar disciplinariamente a La Persona Trabajadora, aplicando desde una amonestación verbal, suspensión sin goce de salario, o amonestación escrita con apercibimiento.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: Hostigamiento Sexual y/o Acoso Laboral. Cualquier conducta de hostigamiento sexual o Acoso Laboral en la empresa es prohibida, por lo tanto, si La Persona Trabajadora es víctima de alguna de estas conductas, debe de inmediato denunciarlo ante El Patrono, quien iniciará un procedimiento interno de investigación para determinar la gravedad de la falta y la sanción que se impondrá al culpable.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: Terminación del Contrato. En caso de renuncia de La Persona Trabajadora al presente contrato Laboral, deberá dar aviso a El Patrono, entregando la carta respectiva de renuncia, y realizar el preaviso de Ley que le corresponda. En caso contrario, El Patrono se reserva el derecho a reclamar el monto de preaviso, por la vía judicial.

En caso de que El Patrono sea quien dé por terminada la relación laboral, sea por despido con responsabilidad patronal o sin responsabilidad patronal, cancelará a La Persona

Trabajadora el monto de sus prestaciones laborales en un plazo máximo de 30 días luego de la finalización de la relación laboral.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: Causales de Despido Sin Responsabilidad Patronal. Serán causales de despido sin responsabilidad patronal, todas aquellas indicadas en el artículo 81 del Código de Trabajo, las cuales textualmente son:

- “a) Cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral, o acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono;
- b) Cuando el trabajador cometa alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra algún compañero, durante el tiempo que se ejecutan los trabajos, siempre que como consecuencia de ello se altere gravemente la disciplina y se interrumpan las labores;
- c) Cuando el trabajador, fuera del lugar donde se ejecutan las faenas y en horas que no sean de trabajo, acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono o contra los representantes de éste en la dirección de las labores, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que como consecuencia de ellos se haga imposible la convivencia y armonía para la realización del trabajo;
- d) Cuando el trabajador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio directo del patrono o cuando cause intencionalmente un daño material en las máquinas, herramientas, materias primas, productos y demás objetos relacionados en forma inmediata e indudable con el trabajo;
- e) Cuando el trabajador revele los secretos a que alude el inciso g) del artículo 71;
- f) Cuando el trabajador comprometa con su imprudencia o descuido absolutamente inexcusable, la seguridad del lugar donde se realizan las labores o la de las personas que allí se encuentren;
- g) Cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono, sin causa justificada durante dos días consecutivos o durante más de dos días alternos dentro del mismo mes calendario.
- h) Cuando el trabajador se niegue de manera manifiesta y reiterada a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades;

o cuando el trabajador se niegue en igual forma a acatar, en perjuicio del patrono, las normas que éste o su representante en la dirección de los trabajos le indique con claridad para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores que se están ejecutando;

i) Cuando el trabajador, después de que el patrono lo aperciba por una vez, incurra en las causales previstas por los incisos a), b), c), d) y e) del artículo 72;

j) Cuando el trabajador al celebrar el contrato haya inducido en error al patrono, pretendiendo tener cualidades, condiciones o conocimientos que evidentemente no posee, o presentándole referencias o atestados personales cuya falsedad este luego compruebe, o ejecutando su trabajo en forma que demuestre claramente su incapacidad en la realización de las labores para las cuales ha sido contratado;

k) Cuando el trabajador sufra prisión por sentencia ejecutoria; y

l) Cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato”.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: Legislación Laboral Costarricense. Tanto La Persona Trabajadora como El Patrono quedan obligados a cumplir con todas las normas vigentes de la Legislación Laboral Costarricense, tanto en sus derechos como en sus deberes.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: Confidencialidad. La Persona Trabajadora estará obligada a guardar el debido secreto sobre cualquier información relacionada con la empresa, sus trabajadores, administradores, clientes y proveedores de servicios y productos. En caso de incumplimiento, El Patrono se reservará el Derecho Civil de cobrar, por la vía judicial, los daños y perjuicios que ocasione el incumplimiento de La Persona Trabajadora.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: Inicio de las funciones. La Persona Trabajadora iniciará sus funciones de vendedor, a partir del día (indicar la fecha en que iniciará o inició la relación laboral).

Ambas partes se encuentran conformes con las estipulaciones del presente contrato laboral, y lo firman juntos en (indicar provincia donde se firma contrato), el día XXX, del mes XXXX, del año 2022.

(nombre completo del Representante legal que va a firmar el contrato)

R/(nombre de la empresa que representa)

(nombre del trabajador)

La Persona Trabajadora

Referencias

- Alonso, M. y Alonso, J. (2020). Control Interno: Concepto, Importancia y Categorías. *Revista Latina de Contabilidad Electrónica*, 15(2), 1-14.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: Editorial Profit.
- Barrios Espinoza Carlos Alberto, López Guillén Kevin Alexander y William José López Narváez. (2019). *Control Interno con enfoque COSO*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.unan.edu.ni/11001/1/19599.pdf
- Bobadilla Gutiérrez Ana, Cerda Campos Dámaso y López Granja Carolina. (2019). *Comunicación De Las Deficiencias De Control Interno, Como Parte De La Planeación Y Comunicación De Resultados De Auditoría Referente A La Mitigación De Riesgos De Fraude O Error En Las Actividades De Control Del Departamento Finanzas De La Entidad Bancaria Ficohsa, En El Período 2018*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.unan.edu.ni/15480/1/15480.pdf
- Bobadilla, L., López, A. y Cerda, D. (2019). *Aplicación De La Nía 265, Comunicación De Las Deficiencias De Control Interno, Como Parte De La Planeación Y Comunicación De Resultados De Auditoría Referente A La Mitigación De Riesgos De Fraude O Error En Las Actividades De Control Del Departamento Finanzas De La Entidad Bancaria Ficohsa, En El Período 2018*.
- Cohen, J. y Sayag, M. (2019). The COSO III Framework: A New Era for Internal Control. *Journal of Accountancy and Public Policy*, 12(2), 1-12.

Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*.

Díaz Torres, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 2(4), 48–60. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5810694>

Fernández Morales (2022). *Análisis Del Sistema De Control Interno Enfocado En El Seguimiento Y Administración De Proyectos De La Empresa Interconsultoría De Negocios Y Comercio Ibt Sociedad Anónima Basado En El Modelo Coso URI*. <http://repositorio.uia.ac.cr/handle/123456789/661>

Flores, Leidy. (2021). *Propuesta De Control Interno Basado En La Metodología Coso III En La Empresa Fabricadora De Calzados Jaguar Sac, Trujillo 2019*.

García, J. y García, M. (2018). La clasificación de las pequeñas y medianas empresas según su sector. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 17(1), 1-12.

García, J. y García, M. (2019). Control Interno: Clasificaciones y Categorías en las Organizaciones. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 18(2), 1-18.

García, J. y García, M. (2020). La importancia de la educación y capacitación en gestión empresarial. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 19(1), 1-12.

García, J. y García, M. (2020). La importancia del recurso humano en la gestión empresarial. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 19(1), 1-12.

García, J. y García, M. (2021). El Control Interno en las Organizaciones: Un Análisis Crítico. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 20(2), 1-18.

Gómez, J. y Gómez, M. (2020). Clasificación de las áreas de la gestión empresarial. *Revista Universitaria Contaduría Pública*, 19(2), 1-12.

Gómez, M. y Lazarte, C. (2019) *Control Interno*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.face.unt.edu.ar/bitstream/handle/123456789/766/Control%20Interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González Martínez, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno*. Modelo COSO III.

González Valerio Andy y Guzmán Quesada Denis. (2022). *Propuesta para la evaluación de la estructura de control interno de Leaho Refrigeración Industrial S.A., mediante la aplicación de la matriz de riesgo de COSO III, que facilite la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/0b96c6ea-64ea-4dc2-9ac5-a809245e0213/content

Hernández, M. y Sánchez, J. (2019). Características clave de la gestión empresarial. *Revista Electrónica Contaduría Pública*, 10(2), 1-12.

Hernández, M. y Sánchez, J. (2020). Las tecnologías y sistemas informáticos en la gestión empresarial. *Revista Electrónica Contaduría Pública*, 11(1), 1-12.

Herrera Campos Luis, Ruiz Sojo Cindy y Saavedra Téllez Xochilt. (2019). *Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para La Gestión Operativa De La Sucursal De Tres Ríos De La Empresa Marot De Costa Rica*. Recuperado de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1815/TFG%20CONT%200105%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, M. y López, J. (2019). Definición y características de las pequeñas y medianas empresas. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 18(2), 1-18.

Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J. y Andrade, C. (2019) *Los Sistemas De Control Interno Y Su Incidencia En La Eficiencia Y Eficacia Empresarial* (1ª edición). Edicumbre Editorial Corporativa.

Mantilla. (2018). *Auditoría del Control Interno*. EcoeEdiciones.

Moreno, L. y Moreno, J. (2019). Control Interno: Concepto, Importancia y Categorías en las Organizaciones. *Revista Universidad Católica del Ecuador Contaduría Pública*, 16(2), 1-14.

Moreno, L. y Moreno, J. (2020). Control Interno: Clasificaciones en las Organizaciones. *Revista Universidad Católica del Ecuador Contaduría Pública*, 17(2), 1-14.

Muñoz Marín Christopher. (2022). *Análisis De La Implementación Del Sistema De Control Interno Basado En El Modelo Coso, De La Empresa El Cedral M Y Ac, S.A., Para Salvaguardar El Inventario*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/7273a275-cac0-4464-aab0-b6ecc5c2fe18/content

Murillo Chacón Valeria. (2022). *Análisis De Las Políticas De Control Interno Para Salvaguardar Las Partidas De Los Estados Financieros De La Empresa Quimilab S.A. Durante El Segundo Cuatrimestre Del 2022.* chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/cd0540ff-f5da-4232-aec7-e29c92f469f1/content

Otárola, A. (2020). *Realizar Una Auditoría Operativa Sobre La Estructura De Control Interno, Con La Finalidad De Verificar La Eficiencia, Eficacia Y Seguridad En La Administración De Los Fondos Públicos, Bajo La Responsabilidad De La Junta De Educación De La Escuela Tinamastes De Barú, Periodo 2019.* San José: Universidad Latina.

Ramón Ruffner, J. G. (2004). *El Control Interno En Las Empresas Privadas.* Quipukamayoc, 11(22), 81-87 <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>

Rivas Ruiz Katherine. (2019). *Valoración De La Implementación De Control Interno En Los Procesos Administrativos Y Contables De La Empresa Castillo Orozco & Cia Ltda Para El Periodo Enero- diciembre 2018.* chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.unan.edu.ni/14065/23/14065.pdf

Rodríguez García, A. y García Mateo, M. (2018). Control Interno: Un Enfoque Integral. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 17(2), 1-18.

Rodríguez García, A. y García Mateo, M. (2018). Control Interno: Un Enfoque Integral. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 17(2), 1-18.

Rodríguez García, J. y García, M. (2018). La importancia de las pequeñas y medianas empresas en la economía. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 17(1), 1-12.

- Rodríguez García, A. y García Mateo, M. (2019). El control en la gestión empresarial. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 18(2), 1-18.
- Rodríguez García, A. y García Mateo, M. (2019). Financiación en las pequeñas y medianas empresas. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 18(2), 1-18.
- Rodríguez Jaimes. (2019). *Propuesta de un diseño de un sistema de control interno basado en la política contable para el departamento de cartera para la empresa Transportadores Unidos de los Andes T.U.A S. A.*
- Rojas Janampa. (2020). *Aplicación del control interno y su efecto en la Rentabilidad de la Empresa Tandem Textil SAC– San Juan de Lurigancho, 2019.* chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/544273679.pdf
- Sánchez Hernández, J. y Hernández Sánchez, M. (2019). Control Interno: Clasificaciones en las Organizaciones Empresariales. *Revista Española de Finanzas y Contabilidad*, 18(2), 1-18.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario para colaboradores

1. ¿Tiene claro sobre cuáles son sus responsabilidades principales dentro de la empresa?

Sí

No

2. ¿Regularmente adquiere retroalimentación sobre su desempeño en las funciones que ejecuta?

Sí

No

3. ¿Considera que su función actual está claramente definida con los objetivos del control interno?

Sí

No

4. ¿Conoce si hay documentación que defina los deberes y las responsabilidades de cada uno de los colaboradores dentro de la empresa?

Sí

No

5. ¿Cree que la falta de recursos y de capacitación podrían afectar la eficacia de sus funciones en relación con el control interno?

Sí

No

6. ¿Considera que ha tenido la oportunidad de discutir y validar las tareas asignadas a su puesto en relación con el control interno?

Sí

No

7. ¿Existen los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas en control interno?

Sí

No

8. ¿Considera que el manual de funciones es una herramienta efectiva para comunicar las responsabilidades del personal?

Sí

No

9. ¿Cree que las revisiones de tareas asignadas son adecuadas y frecuentes?

Sí

No

10. ¿Considera que la revisión de las tareas asignadas contribuye a una mayor transparencia en la empresa?

Sí

No

Anexo 2. Cuestionario para contadora y dueño

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

Sí

No

2. ¿La empresa dispone de un manual de las funciones y procedimientos que se deben llevar a cabo?

Sí

No

3. ¿Conoce la importancia de tener un control interno?

Sí

No

4. ¿Conoce los beneficios que implica tener un sistema de control interno?

Sí

No

5. ¿La empresa realiza actividades para garantizar el cumplimiento del manual de funciones y procedimientos establecido?

Sí

No

6. ¿Existen mecanismos para capacitar e informar a la gerencia y a los colaboradores sobre la importancia de los controles internos de la empresa?

Sí

No

7. ¿Considera que las políticas de control interno están claramente comunicadas dentro de la empresa?

Sí

No

8. ¿Las deficiencias del control interno son corregidas oportunamente por la gerencia?

Sí

No

9. ¿Se han identificado áreas específicas donde los controles internos necesitan mejorarse o fortalecerse?

Sí

No

10. ¿Considera que la implementación efectiva de los controles internos es fundamental para garantizar una adecuada gestión en la empresa?

Sí

No

11. ¿Considera que la supervisión y el monitoreo de los controles internos son adecuados en la empresa?

Sí

No

12. ¿Considera usted que la implementación de controles internos es esencial para salvaguardar los activos de la empresa?

Sí

No

13. ¿Cree usted que la contadora/administradora tiene el tiempo suficiente para desempeñar ambos roles?

Sí

No

14. ¿Cree usted que la separación de roles contables y administrativos podría fortalecer la estructura de control interno de la empresa?

Sí

No

15. ¿Considera usted que tiene el tiempo suficiente para abarcar las responsabilidades contables y administrativas y que reciben la atención adecuada?

Sí

No

Anexo 3. Cuestionario para dueño

1. ¿La empresa cuenta con visión y misión?

Sí

No

2. ¿Tiene claro la estructura organizacional de la empresa?

Sí

No

3. ¿La empresa tiene documentado su estructura organizacional de manera formal?

Sí

No

10. Considera que la contadora/administradora podría experimentar conflictos de interés al desempeñar ambos roles?

Sí

No

11. ¿Se realizan periódicamente auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles internos en la empresa?

Sí

No

12. ¿Hay una persona designada dentro de la empresa para supervisar y mantener los controles internos?

Sí

No

4. ¿Considera que hay áreas específicas de los procesos de la compañía que podrían ser mejoradas?

Sí

No

5. ¿Se ha identificado el tiempo promedio requerido para completar cada paso de los procesos operativos de la compañía?

Sí

No

6. ¿La estructura organizacional es la adecuada de acuerdo con las actividades operacionales de la empresa?

Sí

No

7. ¿Se evalúa el desempeño de los colaboradores?

Sí

No

8. ¿La compañía cuenta con contratos laborales formales para los colaboradores?

Sí

No

9. ¿Considera usted adecuado que la responsable en el área contable sea la misma que administra la empresa?

Sí

No

13. ¿La empresa ha experimentado alguna vez problemas significativos debido a deficiencias en los controles internos?

- Sí
- No

14. ¿Cree usted que separar las funciones de contadora/administradora podría reducir los riesgos de errores o fraudes en la gestión financiera de la empresa?

- Sí
- No
-

Introducción y presentación

Muy amable en acceder a este cuestionario. A continuación, se plantea una serie de preguntas que pertenece a una entrevista dirigida a las personas colaboradoras de la empresa de la Sos Asesores CMM S.A.

Como usted ya bien sabe, soy estudiante de la Universidad Internacional de las Américas. El objetivo de esta investigación es obtener información para *Analizar el Sistema de Control Interno en la Empresa PYME Sos Asesores CMM S.A para el período 2024.*

Datos de contacto

El tutor de esta investigación es la Sr. Victor Montoya Guzmán, podrá contactarse con él por medio de correo electrónico; vmontoyag@uia.ac.cr o con mi persona al celular 8404-8805, o correo electrónico ingrid.myrrie.11@gmail.com, en caso de que usted tenga alguna consulta.

Consentimiento informado

Quisiera antes de empezar informarle que:

- Su participación en este cuestionario es voluntaria y completamente anónima,

- La información que usted suministre será utilizada solo para efecto de este estudio,
 - No se requiere información de datos personales,
 - Por último, este cuestionario no representa ningún tipo de riesgo para usted,
- Conociendo lo anterior, ¿está usted de acuerdo en continuar con este cuestionario?

Anexo 4. Cuestionario dirigido a dueños

Pregunta 1. ¿La empresa cuenta con visión y misión?

Pregunta 2. ¿Tiene claro la estructura organizacional de la empresa?

Pregunta 3. ¿La empresa tiene documentado su estructura organizacional de manera formal?

Pregunta 4. ¿Considera que hay áreas específicas de los procesos de la compañía que podrían ser mejoradas?

Pregunta 5. ¿Se ha identificado el tiempo promedio requerido para completar cada paso de los procesos operativos de la compañía?

Pregunta 6. ¿La estructura organizacional es la adecuada de acuerdo con las actividades operacionales de la empresa?

Pregunta 7. ¿Se evalúa el desempeño de los colaboradores?

Pregunta 8. ¿La compañía cuenta con contratos laborales formales para los colaboradores?

Pregunta 9. ¿Considera usted adecuado que la responsable en el área contable sea la misma que administra la empresa?

Pregunta 10. Considera que la contadora/administradora podría experimentar conflictos de interés al desempeñar ambos roles?

Pregunta 11. ¿Se realizan periódicamente auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles internos en la empresa?

Pregunta 12. ¿Hay una persona designada dentro de la empresa para supervisar y mantener los controles internos?

Pregunta 13. ¿La empresa ha experimentado alguna vez problemas significativos debido a deficiencias en los controles internos?

Pregunta 14. ¿Cree usted que separar las funciones de contadora/administradora podría reducir los riesgos de errores o fraudes en la gestión financiera de la empresa?

Anexo 5. Cuestionario dirigido a colaboradores

Pregunta 1. ¿Tiene claro sobre cuáles son sus responsabilidades principales dentro de la empresa?

Pregunta 2. ¿Regularmente adquiere realimentación sobre su desempeño en las funciones que ejecuta?

Pregunta 3. ¿Considera que su función actual está claramente definida con los objetivos del control interno?

Pregunta 4. ¿Conoce si hay documentación que defina los deberes y las responsabilidades de cada uno de los colaboradores dentro de la empresa?

Pregunta 5. ¿Cree que la falta de recursos y de capacitación podrían afectar la eficacia de sus funciones en relación con el control interno?

Pregunta 6. ¿Considera que ha tenido la oportunidad de discutir y validar las tareas asignadas a su puesto en relación con el control interno?

Pregunta 7. ¿Existen los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas en control interno?

Pregunta 8. ¿Considera que el manual de funciones es una herramienta efectiva para comunicar las responsabilidades del personal?

Pregunta 9. ¿Cree que las revisiones de tareas asignadas son adecuadas y frecuentes?

Pregunta 10. ¿Considera que la revisión de las tareas asignadas contribuye a una mayor transparencia en la empresa?

Anexo 6. Cuestionario dirigido a contadora y dueños

Pregunta 1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

Pregunta 2. ¿La empresa dispone de un manual de las funciones y procedimientos que se deben llevar a cabo?

Pregunta 3. ¿Conoce la importancia de tener un control interno?

Pregunta 4. ¿Conoce los beneficios que implica tener un sistema de control interno?

Pregunta 5. ¿La empresa realiza actividades para garantizar el cumplimiento del manual de funciones y procedimientos establecido?

Pregunta 6. ¿Existen mecanismos para capacitar e informar a la gerencia y a los colaboradores sobre la importancia de los controles internos de la empresa?

Pregunta 7. ¿Considera que las políticas de control interno están claramente comunicadas dentro de la empresa?

Pregunta 8. ¿Las deficiencias del control interno son corregidas oportunamente por la gerencia?

Pregunta 9. ¿Conoce la empresa la importancia de aplicar controles internos?

Pregunta 10. ¿Considera que la implementación efectiva de los controles internos es fundamental para garantizar una adecuada gestión en la empresa?

Pregunta 11. ¿Considera que la supervisión y el monitoreo de los controles internos son adecuados en la empresa?

Pregunta 12. ¿Considera usted que la implementación de controles internos es esencial para salvaguardar los activos de la empresa?

Pregunta 13. ¿Cree usted que la contadora/administradora tiene el tiempo suficiente para desempeñar ambos roles?

Pregunta 14. ¿Cree usted que la separación de roles contables y administrativos podría fortalecer la estructura de control interno de la empresa?

Pregunta 15. ¿Considera usted que tiene el tiempo suficiente para abarcar las responsabilidades contables y administrativas y que reciben la atención adecuada?

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 7. Entrevista a dueño

Introducción y presentación

Buenas tardes, muy amable en acceder a este cuestionario. Como usted ya bien sabe, soy estudiante de la Universidad Internacional de las Américas. El objetivo de esta investigación es obtener información para *Analizar el Sistema de Control Interno en la Empresa PYME Sos Asesores CMM S.A. para el período 2024.*

Datos de contacto

El tutor de esta investigación es la Sr. Victor Montoya Guzmán, podrá contactarse con él por medio de correo electrónico; vmontoyag@uia.ac.cr o con mi persona al celular 8404-8805, o correo electrónico ingrid.myrrie.11@gmail.com en caso de que usted tenga alguna consulta.

Consentimiento informado

Quisiera antes de empezar informarle que:

- Su participación en esta entrevista es voluntaria y completamente anónima,
- La información que usted suministre será utilizada solo para efecto de este estudio,
- No se requiere información de datos personales,
- Por último, esta entrevista no representa ningún tipo de riesgo para usted.

Conociendo lo anterior, ¿está usted de acuerdo en continuar con esta encuesta?

1. ¿Existen manuales de normas, políticas y procedimientos que ayuden a las personas colaboradoras a llevar a cabo sus funciones de acuerdo con el control interno?
2. ¿Tiene claro qué tipo de políticas y normas se deben tener en la empresa?
3. ¿Cree que es necesario implementar actividades de control interno que tomen como marco de referencia el COSO III en todas las áreas de la compañía?
4. ¿Tiene documentado los objetivos que deben ayudar a cumplir los manuales de políticas, procedimientos y normas en la empresa?

5. ¿Qué tipo de manuales de políticas y procedimientos cree que deben implementarse en la empresa?

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 8. Entrevista a la administradora

Introducción y presentación

Buenas tardes, muy amable en acceder a este cuestionario. Como usted ya bien sabe, soy estudiante de la Universidad Internacional de las Américas. El objetivo de esta investigación es obtener información para *Analizar el Sistema de Control Interno en la Empresa PYME Sos Asesores CMM S.A. para el período 2024.*

Datos de contacto

El tutor de esta investigación es la Sr. Victor Montoya Guzmán, podrá contactarse con él por medio de correo electrónico; vmontoyag@uia.ac.cr o con mi persona al celular 8404-8805, o correo electrónico ingrid.myrrie.11@gmail.com en caso de que usted tenga alguna consulta.

Consentimiento informado

Quisiera antes de empezar informarle que:

- Su participación en esta entrevista es voluntaria y completamente anónima,
- La información que usted suministre será utilizada solo para efecto de este estudio,
- No se requiere información de datos personales,
- Por último, esta entrevista no representa ningún tipo de riesgo para usted.

Conociendo lo anterior, ¿está usted de acuerdo en continuar con esta encuesta?

1. ¿Tiene claro cómo se aplica el control interno en la compañía y en las diversas áreas?
2. ¿Les muestra a los colaboradores las normas y los principios contables que se tomarán como marco de referencia para la creación de los procesos?
3. ¿Cree necesario implementar actividades de control en la empresa?
4. ¿Realiza capacitaciones para incentivar el buen manejo del control interno?
5. ¿Qué mejoras podrían implementarse para el buen funcionamiento de la empresa?
6. ¿Tiene un manual de políticas y procedimientos para enseñar a los colaboradores?
7. ¿Tiene un control de los procedimientos que se realizan a nivel contable?

8. ¿Dedica tiempo para la revisión de los procesos realizados en el área contable?
9. ¿Cuáles son los procesos que se realizan en el departamento?

¡Muchas gracias por su colaboración!