

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ECONOMÍA**

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

**Análisis y propuesta de implementación del Sistema de Control Interno en el Proceso  
Contable de la Asociación Solidarista 'ASEX' durante el Primer Semestre de 2024**

**Estudiante: Adriana Mata Guzmán**

**Tutor: Gonzalo Elizondo Rojas**

**San José, noviembre, 2024**

## TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA.....	7
Planteamiento del problema.....	7
Justificación.....	8
Objetivos .....	10
Objetivo general .....	10
Objetivos específicos.....	10
Antecedentes .....	10
Tesis internacionales.....	11
Tesis nacionales.....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	39
Contabilidad .....	39
Cinco cuentas básicas contables.....	39
Estados financieros.....	41
Estado de resultados .....	44
Estado de cambios en el patrimonio .....	45
Estado de flujos de efectivo.....	45
Notas a los estados financieros.....	46
Tipos de usuarios (Usuarios externos/Usuarios internos) durante el proceso contable .....	46
Tipos de contabilidad .....	48
Contabilidad financiera.....	48
Contabilidad administrativa.....	48
Ciclo contable.....	49
Requisitos de la información contable .....	49
Principios contables.....	50
Sistema de control interno.....	53
Ambiente de control .....	54
Evaluación de riesgos .....	54
Actividades de control.....	55
Información y comunicación.....	55
Supervisión/monitoreo.....	55
Importancia del sistema de control interno .....	56

Modelo COSO.....	57
Manual de procedimientos contables (Requerimientos contables/Requisitos de la información contable).....	59
Asociación Solidarista en Costa Rica.....	61
Solidarismo.....	61
Ley de Asociaciones Solidaristas .....	62
Tratamiento contable de las asociaciones solidaristas en Costa Rica .....	67
Normativa emitida por SUGEF que le aplica a las asociaciones solidaristas .....	69
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>70</b>
Información de la empresa, historia general .....	70
BEX Company .....	70
BEX Company Centro de Servicios en Costa Rica.....	71
Asociación Solidarista de Empleados ASEX.....	73
Nombre de la empresa: Asociación Solidarista de Empleados ASEX.....	74
Misión.....	74
Visión .....	74
Valores .....	75
Enfoque de la investigación .....	75
Enfoque cualitativo .....	80
Enfoque mixto.....	84
Diseño.....	87
Sujetos/Unidad de muestreo.....	88
Diseño de la investigación.....	89
Fuentes de información .....	90
Fuentes primarias.....	90
Fuentes secundarias .....	91
Población y muestra .....	91
Población de la investigación .....	91
Muestra de la investigación .....	91
Instrumentos de la investigación.....	94
Proceso de recolección de datos.....	96
Preparación de instrumentos: .....	96
Entrevistas: .....	96

Observaciones directas:.....	97
Análisis documental:.....	97
Unidades de análisis.....	97
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....</b>	<b>100</b>
Análisis e interpretación de resultados por variable.....	101
Análisis documental y observaciones directas .....	101
Lista de cotejo, encuesta y lista de Likert.....	113
Análisis FODA .....	114
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>117</b>
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....</b>	<b>121</b>
Bibliografía .....	128
<b>APÉNDICES.....</b>	<b>134</b>
Apéndice A: Entrevista aplicada al presidente de la Junta Directiva y administrador de la Asociación Solidarista de empleados (ASEX) de la empresa BEX y administradora.....	134
Apéndice B: Lista de Cotejo aplicada al presidente, tesorero de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista de empleados (ASEX) de la empresa BEX y administrador.....	142
Apéndice C: Escala de Likert aplicada al presidente, tesorero de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista de empleados (ASEX) de la empresa BEX y administrador.....	149
Apéndice D: Propuesta, plan coso, matriz de riesgo.....	157

## Contenido de Figuras

<b>Figura 1. Cinco principales cuentas contables .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 2. Balance General.....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 3. Usuarios de la información financiera.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 4. Principios de la Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 5. Junta Directiva ASEX 2024.....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 6. Tres rutas de la investigación científica: enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto .....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 7. Esquema para investigar .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 8. Proceso cuantitativo .....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 9. Proceso cualitativo.....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 10. Comparación de los fundamentos y aplicaciones de las rutas cuantitativa y cualitativa.....</b>	<b>85</b>
<b>Figura 11. Tipología de los métodos y diseños de investigación .....</b>	<b>88</b>
<b>Figura 12. Esquema del diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS) .....</b>	<b>90</b>
<b>Figura 13. Selección de la muestra en la ruta cualitativa.....</b>	<b>92</b>
<b>Figura 14. Recepción de Estados Financieros – Junta Directiva.....</b>	<b>105</b>
<b>Figura 15. ASEX Análisis FODA .....</b>	<b>116</b>
<b>Figura 16. Evaluación del control interno contable con base en COSO y asignación de prioridades.....</b>	<b>124</b>
<b>Figura 17. Extracto de la Entrevista .....</b>	<b>134</b>
<b>Figura 18. Extracto de la sección Existencia .....</b>	<b>142</b>
<b>Figura 19. Extracto de la sección Confiabilidad .....</b>	<b>143</b>
<b>Figura 20. Extracto de la sección Suficiencia .....</b>	<b>143</b>
<b>Figura 21. Extracto de la sección Cumplimiento .....</b>	<b>144</b>
<b>Figura 22. Extracto de visualización de la Lista Cotejo .....</b>	<b>146</b>
<b>Figura 23. Control Interno en los procesos contables de ASEX.....</b>	<b>147</b>
<b>Figura 24. Extracto de visualización de la Escala de Likert .....</b>	<b>149</b>
<b>Figura 25. Escala de Likert ASEX .....</b>	<b>150</b>

<b>Figura 26. Cumplimiento de ASEX por componentes COSO .....</b>	<b>151</b>
<b>Figura 27. Ambiente de Control ASEX (Escala Likert).....</b>	<b>151</b>
<b>Figura 28. Evaluación de Riesgos ASEX (Escala Likert).....</b>	<b>152</b>
<b>Figura 29. Actividades de Control ASEX (Escala Likert) .....</b>	<b>153</b>
<b>Figura 30. Información y Comunicación (Escala Likert) .....</b>	<b>154</b>
<b>Figura 31. Actividades de Supervisión (Escala Likert) .....</b>	<b>155</b>

## CAPÍTULO I: PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

### Planteamiento del problema

El solidarismo en Costa Rica es un movimiento socioeconómico que busca impulsar la constante relación positiva entre el empleador y empleado, y busca satisfacer las necesidades de los empresarios y de los trabajadores. Esta filosofía, desarrollada por el Lic. Alberto Martín Chavarría, promueve el equilibrio, la cooperación y el bien común, entre patronos y colaboradores.

En las asociaciones solidaristas se dan dos tipos de aportes, el del trabajador, correspondiente a un ahorro y por parte del patrono al casi equivalente al adelanto de la cesantía.

En 1984, la Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, consolidó el movimiento solidarista y su marco regulatorio en Costa Rica. La Asociación Solidarista 'ASEX', ubicada en San Rafael de Escazú, San José, Costa Rica, forma parte de este movimiento. Establecida con estatutos que determinan un aporte obrero del 5% y un aporte patronal del 5.33% del salario base del asociado, ASEX representa una organización significativa dentro del sector tecnológico, con 820 asociados, lo que equivale al 92% de los empleados afiliados de la empresa.

Los estados financieros, son el elemento clave de la investigación con corte al 30 de junio del 2024, ya que proveerán la información suficiente de manera constante, precisa y estructurada con base en los principios y normativa contable.

En esta investigación, se evaluará el control interno en el área contable y financiera de ASEX y las herramientas actuales que utiliza la Junta Directiva, para revisar los estados financieros, identificar la frecuencia de recepción de los mismos, el cómo se da la aprobación de los estados financieros, comprensión de la importancia de los mismos, y el de salvaguardar los aportes de los trabajadores y patronales. Se pretende conocer los instrumentos, herramientas y técnicas en general que la Junta Directiva utiliza para evaluar los riesgos relacionados con el proceso contable.

El mayor reto por enfrentar, a partir de lo citado en el párrafo anterior, es el implementar una estructura mejorada de control que pueda ser utilizada por cualquier persona que integre la Junta Directa, sin necesariamente contar con una profesión contable/financiera, que les facilite

verificar y comprobar la integridad de los Estados Financieros, evaluar constantemente los riesgos en el proceso contable, y mantener un saludable ambiente de control.

Es de resaltar que el propósito de este trabajo de investigación tiene el visto bueno por parte de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista 'ASEX', por cuanto el resultado se constituirá en un insumo para la posible implementación y monitoreo del control interno de 'ASEX' y la revisión contable que pueda trascender con el tiempo, cuyo beneficio será para la Asociación Solidarista 'ASEX' y todos sus asociados.

Expuesto lo anterior, surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el control interno adecuado que debe implementar la Asociación Solidarista 'ASEX', ¿para mejorar la fiabilidad, exactitud y eficiencia de la ejecución de los procesos contables e información financiera?

### **Justificación**

Las asociaciones solidaristas son de gran relevancia para Costa Rica, es un movimiento único a nivel mundial, cuya razón de ser es normada por la Ley de Asociaciones Solidaristas No. 6970, donde se especifica que se puede constituir una asociación siempre y cuando este presentando por al menos 12 personas que laboren para un mismo patrono, la afiliación y desafiliación es completamente libre. La finalidad es promover una mejor relación entre el patrono y asociados, así como el disfrutar de los beneficios sociales y económicos para todos los involucrados.

La responsabilidad de proteger los aportes de los asociados y patrono es completamente de la Junta Directiva, la cual es elegida de manera democrática en una asamblea anual. Es de suma importancia entender que existe una cuota importante de responsabilidad en cuanto a informarse, dar monitoreo y participar activamente en la comprensión del control interno, estados financieros, realidad/situación de la asociación, como también de participar de las diferentes actividades, para apoyar y vivir la razón ser de la asociaciones, como sinónimo de apoyo en general.

Los afiliados cumplen una función muy importante en la estructura, de ahí que el involucramiento activo es fundamental para garantizar la transparencia y exigir el correcto manejo de los recursos.

Las Juntas Directivas de las asociaciones solidaristas, tienen una relevante responsabilidad, en asegurar que estén correctamente constituidas, en términos de control, a nivel financiero y estructural. El presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocales, fiscales son en principio asociados directos a la asociación solidarista, quienes de manera voluntaria se registran para participar del proceso de elección de puestos, siempre cumpliendo con los requerimientos mínimos requeridos por la asociación, para asegurar una correcta elección entre los candidatos postulados. Se tienen definidas muy claras las responsabilidades y las implicaciones en cuanto a algún incumplimiento. Ya que, como se ha visto a lo largo de los años, en el sector costarricense, una mala administración, ausencia de controles, puede significar la pérdida significativa de dinero, de los aportes de los trabajadores e impactar de manera importante las finanzas de los asociados.

En ese sentido, se han dado casos de organizaciones que participan en intermediación financiera, donde se llega a conocer pérdidas económicas importantes, con el perjuicio económico para patronos y asociados. Por esta razón, esta investigación pretende evaluar el ambiente de control y la integridad contable de los estados financieros, con la finalidad de brindar recomendaciones y proponer alguna mejora que ayude a optimizar la gestión y fortalecer el control interno de “ASEX”.

El análisis considerará como base sólida, las normativas contables vigentes, lineamientos sobre el ambiente de control, como lo son las NIC 1 (Norma Internacional de Contabilidad 1) y el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), respectivamente. En ambos documentos, se detallan una serie de procedimientos, prácticas, lineamientos que deben cumplirse para poder garantizar un efectivo manejo, preparación y presentación de los estados financieros y de la implementación de un sistema de control interno. En todo momento se debe velar para que la gestión organizacional refleje transparencia, integridad en los resultados y en la gestión de control.

Es fundamental que los afiliados, juntas directivas y el Gobierno de Costa Rica, continúen educándose sobre temas vinculados con las Asociaciones Solidaristas y participen activamente en tales organizaciones, a fin de fortalecer este movimiento único en el mundo. La correcta administración, control interno y manejo contable y financiero, representa, para muchas personas, beneficios económicos y sociales de gran importancia, y tal y como lo menciona la ley, el objetivo es seguir fortaleciendo la fuerza laboral y las relaciones entre trabajadores y empleadores.

## Objetivos

### Objetivo general

Analizar el actual sistema de control interno en el proceso contable de la Asociación Solidarista 'ASEX' y proponer una mejora para asegurar precisión, transparencia y eficiencia de las operaciones financieras durante el primer semestre de 2024.

### Objetivos específicos

- Determinar la situación actual del sistema de control interno en el proceso contable de la Asociación Solidarista 'ASEX', para identificar fortalezas y áreas de oportunidad.
- Evaluar los principales riesgos y deficiencias presentes en el control interno en el proceso contable, para dar visibilidad a los directivos de ASEX sobre aquellos riesgos que puedan comprometer la exactitud y confiabilidad de la información financiera.
- Diseñar un plan detallado para la implementación de mejoras en el sistema de control interno, basado en las mejores prácticas y los estándares establecidos por COSO.

### Antecedentes

Según Hernández y Mendoza (2018), cuanto más a profundidad se conozca un tema, el proceso de precisar y clarificar la idea resultará más eficaz y rápido. Desde luego, hay temas que han sido más investigados que otros y, en consecuencia, su campo de conocimiento se encuentra mejor estructurado (p.29).

Con este propósito, a continuación, se mencionarán 8 tesis internacionales y 8 tesis nacionales, que están estrechamente vinculadas con el tema de investigación.

## **Tesis internacionales**

La primera tesis internacional consultada es la de Cambar (2020), con el tema “Evaluación del control interno basado en la metodología COSO para la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera” (p.1), la realiza para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad del Perú, y opta por el grado académico de bachillerato.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: “Evaluar el Control Interno basado en la metodología COSO 2013 para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera.” (p.5), y los objetivos específicos: Evaluar el componente Entorno de control para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera. Evaluar el componente Evaluación de riesgos para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera. Evaluar el componente Actividades de control para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera. Evaluar el componente Información y comunicación para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera. Evaluar el componente Actividades de supervisión para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera. (pp.5-6)

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de una encuesta elaborada con base en la metodología COSO 2013, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

La conclusión a la cual llega Cambar (2020), dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, señala:

Se concluye que la evaluación del nivel de percepción, según la escala de Likert, respecto del principio Entorno de Control contribuye para mejorar la gestión del área de contabilidad debido a que más de la mitad de las personas (3.49/5.00) declara estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las preguntas planteadas, lo que significa que hay una brecha por cerrar para lograr un adecuado control interno.”, “Se concluye que la evaluación del nivel de percepción, según la escala de Likert, respecto al principio Evaluación de los riesgos contribuye para mejorar la gestión del área de contabilidad debido a que más de la mitad

de las personas (3.25/5.00) declara estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las preguntas planteadas, lo que significa que hay una brecha por cerrar para lograr un adecuado control interno.”, “Se concluye que la evaluación del nivel de percepción, según la escala de Likert, respecto al principio Actividades de Control contribuye para mejorar la gestión del área de contabilidad debido a que más de la mitad de las personas (3.25/5.00) declara estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las preguntas planteadas, lo que significa que hay una brecha para cerrar para lograr un adecuado control interno.”, “Se concluye que la evaluación del nivel de percepción, según la escala de Likert, respecto al principio Información y Comunicación contribuye para mejorar la gestión del área de contabilidad debido a que más de la mitad de las personas (3.31/5.00) declara estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las preguntas planteadas, lo que significa que hay una brecha para lograr un adecuado control interno.”, “Se concluye que la evaluación del nivel de percepción, según la escala de Likert, respecto al principio Actividades de supervisión contribuye para mejorar la gestión del área de contabilidad debido a que más de la mitad de las personas (3.4/5.00) declara estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las preguntas planteadas, lo que significa que hay una brecha por cerrar para lograr un adecuado control interno. (pp.53-54).

Para lo anterior, Cambar (2020) recomienda:

Dado que la muestra poblacional es pequeña, es conveniente realizarla con un mayor alcance para así poder diagnosticar de forma más adecuada el nivel de control interno con el que cuenta la entidad. Adicionalmente, señala, dado que los conocimientos de los empleados pueden ser influenciadas por la comunicación interna, tiempos de trabajo, edades, factores que no se incluyeron en la presente investigación. Se recomienda que la empresa debe de poner énfasis en la actualización de la información con la que cuentan sus

miembros para aumentar el nivel de control interno, principalmente en lo relacionado a los principios Evaluación de riesgos y Actividades de control. Se recomienda que se realicen otros estudios complementarios, considerando los conocimientos de los miembros, para una mejor gestión del área de contabilidad. (p.54)

Para finalizar, en esta investigación evidenciaron las brechas significativas en la percepción del control interno dentro del área de contabilidad, lo cual es elemental como punto de partida para la mejora continua de la gestión empresarial. Los objetivos generales y específicos delimitados en el estudio demuestran cómo la evaluación con la escala de Likert revela una falta de consenso entre los empleados, lo que sugiere áreas de mejora en principios fundamentales como: el entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de supervisión.

En la segunda tesis internacional que se analiza, Villafán (2019) con el tema “Principios y normas de la contabilidad en la elaboración de un Manual (sic) de procedimientos contables para la empresa de restaurantes Franquicias Nitos S.A.C” (p.1), realizada para optar por el grado académico de licenciatura en la Universidad Nacional de Trujillo.

El objetivo general de esta investigación refiere a Comprobar si la aplicación de las normas internacionales de información financiera sirve como herramienta indispensable para formular un manual de procedimientos contables pertinente para la empresa de restaurantes Franquicias Nitos S.A.C, para lo cual plantea los objetivos específicos que se detallan: Identificar las normas y principios de contabilidad que son aplicables y pertinentes a las actividades de la empresa de restaurantes Franquicias Nitos S.A.C. Determinar los hechos contables que realiza la empresa de restaurantes Franquicias nitos S.A.C y analizarlos en base a las normas y principios de contabilidad aplicables. Formular un manual de procedimientos contables pertinente para la empresa de restaurantes Franquicias Nitos S.A.C. (Villafán, 2019, pp.16-17)

La metodología empleada es la cualitativa, la cual, mediante el uso de instrumentos como la lista de cotejo, cuestionario para entrevista, fichas y procesador de texto, procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Producto del trabajo realizado, Villafán (2019) concluye que: “la aplicación de las normas internacionales de información financiera (NIIF) sirve como herramienta indispensable para formular un manual de procedimientos contables pertinente para la empresa de restaurantes Franquicias Nitos S.A.C.” (p.152).

En el aparte de recomendaciones, Villafán (2019) señala: “Modificar el manual ante cambios en NIIF, tales como emisión de nuevas normas modificacionales o derogaciones de las mismas”, también “Modificar los establecidos en el manual cuando existan nuevos hechos contables no considerados previamente”, y “Modificar el manual cuando haya cambios en el plan de cuentas utilizando en Perú”. (p.153)

Esta investigación resaltó la importancia de la aplicación de las normas internacionales de información financiera (NIIF). En ese sentido, los objetivos generales y los específicos definidos en el estudio demuestran cómo la adopción de estas normas se convierte en una herramienta fundamental para la formulación de un manual de procedimientos contables para la empresa.

La tercera tesis internacional que se consultó es la de Chilon, Sánchez y Rojas (2022), con el tema “Evaluación de riesgo basado en el modelo COSO y su relación con la rentabilidad en las empresas del sector comercial del distrito de Tarapoto” (p.1), la realiza para la Universidad Peruana Unión y optan por el grado académico de bachillerato.

En esta investigación los autores formulan los objetivos de la investigación:

Objetivo general: Determinar y evaluar si existe relación entre la evaluación de riesgo basado en el modelo COSO y la rentabilidad, y los objetivos específicos que se detallan: Determinar y evaluar si existe relación entre la Especificación de objetivos claros y adecuados y la rentabilidad en las empresas del sector comercial. Determinar y evaluar si existe relación entre la Identificación y análisis de los riesgos y la rentabilidad en las empresas del sector comercial. Determinar y evaluar si existe relación entre la Evaluación de potencial de riesgo de fraude y la rentabilidad en las empresas del sector comercial. Determinar y evaluar si existe relación entre la Identificación análisis de cambios

significativos y la rentabilidad en las empresas del sector comercial. (Chilon et al., 2022, pp.23-24)

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de instrumentos numéricos, donde se analiza y recolecta datos que puedan ser representados numéricamente, análisis estadístico como resultado de la recolección de datos, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

La conclusión de los investigadores Chilon et al. (2022):

La correlación entre las variables evaluación de riesgos basado en el modelo COSO y la rentabilidad de las empresas del sector comercial del distrito de Tarapoto, es positiva muy fuerte de 0.402, según la correlación de Spearman. Este resultado refleja que los cuatro aspectos o dimensiones de la presente investigación, influyen directamente en la rentabilidad. (p.17).

Con el propósito introducir mejoras, los investigadores Chilon et al. (2022) emiten la recomendación que se detalla: “s

Se recomienda mejorar los cuatro aspectos o dimensiones de la presente investigación, ya que se relaciona directamente con la rentabilidad, de esta manera se va a mejorar los niveles de eficiencia de las operaciones.”. (p.18)

Esta tesis de investigación ha brindado un análisis enfocado en la evaluación de riesgos con base en el modelo contable de control COSO, y cómo el control interno impacta en la rentabilidad de una organización.

La cuarta tesis internacional que se revisó es la de Rivera e Ipanaqué (2022), con el tema “Propuesta de diseño de un sistema de control interno según modelo COSO III en la empresa Servicios GHyC Armer S.A.C. Año 2021” (p.1), realizada para la Universidad Peruana Unión y optan por el grado académico de bachillerato.

El objetivo general planteado en esta investigación busca “Proponer un diseño de un sistema de control interno según modelo COSO III en la empresa Servicios GHyC Armer S.A.C. Año 2021.” (p.1).

La metodología que se emplea es la cualitativa, que, mediante el uso de la lista de cotejo, cuestionario para entrevista, fichas y procesador de texto, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Las conclusiones de Rivera y Ipanaqué (2022), indican que:

Al realizar el estudio sobre control interno basado en coso III, se tuvieron que analizar sus factores para el diagnóstico dentro de la empresa Servicios GHyC Armer S.A.C., la cual fue aplicada mediante el instrumento de encuesta, después de ellos se realizaron análisis de información descriptiva, quienes brindaba un panorama general del control interno en la empresa. Al realizar la encuesta, se encontraron datos, como que la empresa no cuenta o carece de un sistema de control interno, además en años anteriores no pasó por ninguna auditora o control interno. Así mismo respecto del análisis de su control interno, se ha confirmado que es deficiente y se necesitan procesos de mejora, desde el ambiente de control hasta la supervisión. Además de no mantener las políticas necesarias en su empresa, que mantenga el lineamiento de cada actividad. Así también parte deficiente de los indicadores mostraron que no existe una comunicación fluida dentro de la organización. Se carecen de manuales de procedimientos. En la parte contable, la falta de registros y la organización documental, ha llevado a que la empresa no brinde una supervisión necesaria. Es así que se ha confirmado que la carencia de un sistema de control interno en la empresa perjudica puesto que no se tiene el orden necesario, además de no tener en claro el panorama de la empresa. (p.12).

Rivera y Ipanaqué (2022), recomiendan: “La necesidad de un control interno y proponer un sistema, este debería acercarse a la realidad de la empresa, sin considerar la amplitud del sistema si no lo más adecuado para ella, como se realizó en la presente.”. (p.12)

La tesis analizada proporcionó una clara validación de la importancia de implementar un sistema de control interno basado en COSO III en la empresa Servicios GHyC Armer S.A.C., dado que las conclusiones revelan que la ausencia de un sistema de control interno ha llevado a

deficiencias significativas en varios aspectos de la gestión empresarial, se resaltan las principales carencias encontradas como la falta de auditorías previas, ausencia de las políticas organizacionales, y una mala comunicación interna. Se revela que, si no hay manuales de procedimientos y una adecuada supervisión contable, afecta de manera importante la organización. En las recomendaciones se aconseja diseñar un sistema de control adaptado a la realidad y necesidades ajustadas a la empresa.

En la quinta tesis internacional consultada, Guanoluisa (2023), aborda el tema “Auditoría de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda., ciudad de Latacunga.” (p.1), la realiza para la Universidad Técnica de Ambato y opta por el grado académico de licenciatura.

De esta investigación se desprenden los objetivos de la investigación según Guanoluisa (2023):

El objetivo general “Ejecutar la auditoría de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito Uniblock y Servicios Ltda., para la evaluación de la eficiencia y eficacia de sus operaciones, y los objetivos específicos: Elaborar la planificación de la auditoría de control interno para la determinación de los niveles de riesgo y el enfoque de auditoría. Examinar el control interno para la obtención de evidencia suficiente y competente que sustenten los resultados. Presentar los resultados de la auditoría mediante el informe final con sus correspondientes comentarios y recomendaciones para el mejoramiento de la gestión de la institución. (p.12)

La metodología empleada es la cualitativa, que, mediante el uso del cuestionario para entrevista, procura encontrar respuesta al problema de investigación.

En el apartado de conclusiones se indica:

Mientras más grande sea la Cooperativa, tiende a buscar la eficiencia y eficacia en las operaciones, generar información de calidad y cumplir con disposiciones legales a fin de reducir el riesgo de posibles pérdidas por sanciones. Por tal razón, sus procesos

estratégicos, misionales y de apoyo requieren que sus controles se ajusten al entorno cambiante. (Guanoluisa, 2023, p.108).

Para lo anterior Guanoluisa (2023), recomienda:

Adecuar los manuales de funciones y procesos según normativa vigente por la SEPS, que contribuyan al mejoramiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Además, se recomienda presentar ajustes a: la estructura organizacional y funcional, documentar las políticas faltantes y procesos de la cooperativa y pedir que sean aprobadas por el Consejo de Administración. Los ajustes dependerán de la complejidad de la organización, ya que mientras más personas conformen la entidad existirán más tareas encomendadas dentro de la institución. Y Al analizar el informe de la auditoría de control interno se sugiere dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas con relación a los hallazgos encontrados que permitan la toma de decisiones en mejora de la gestión y sirvan para que personal sea eficiente y eficaz en sus operaciones diarias. (p.109)

Esta tesis de investigación hace énfasis en realizar una auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza. Se destaca la importancia de los manuales de funciones, y procesos operativos, como el documentar políticas y cumplir a cabalidad con las recomendaciones de auditoria para mejorar la gestión.

En la sexta tesis internacional que se aborda, Guachacal (2021) analiza el tema “Propuesta para la reorganización de procesos en el área contable basado en el COSO III, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniotavalo de la Ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura” (p.1), la realiza para la Universidad Católica del Ecuador y opta por el grado académico de bachillerato.

Los objetivos de la investigación se detallan a continuación:

Objetivo General: Diseñar la reorganización de procesos en el área contable basada en el COSO III, para la cooperativa de ahorro y crédito UNIOTAVALO de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura”. Tal objetivo es complementado con los objetivos específicos que se citan: Verificar la situación actual del Sistema de Control Interno en el proceso de

Gestión del Área Contable de la Cooperativa UNIOTAVALO. Diseñar la Evaluación del Sistema de Control Interno con base en el COSO III a los Procesos de Gestión del Área Contable la Cooperativa UNIOTAVALO. Evaluar bajo la Metodología (sic) COSO III el Sistema de Control Interno de la Gestión Contable de la cooperativa UNIOTAVALO. Proponer soluciones a través de conclusiones y recomendaciones. (Guachacal, 2021, p.31)

La investigación es desarrollada con un enfoque mixto: cualitativo – cuantitativo, el alcance es descriptivo, el diseño de la investigación es no experimental, la investigación es aplicada, la segunda fase se efectúa en el diseño de la investigación, se busca ejecutar los diferentes mecanismos para obtener la información y este pase a hacer analizada, a la discusión y presentación de los resultados.

En el apartado de conclusiones, Guachacal (2021), indica que:

El control interno es una herramienta, en el cual se utiliza métodos y procedimientos que en forma coordinan se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confianza de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración.” (p.54).

En lo referente a recomendaciones, se cita:

La estructura de control interno sea aprobada por los directivos de la cooperativa UNIOTAVALO y esta se la aplique (sic) de forma eficiente en el área contable financiera que se realice (sic) una evaluación a todas las áreas de la cooperativa para verificar el cumplimiento de forma efectiva de las áreas en lo que respecta al control interno de las misma. (Guachacal, 2021, p.55)

De esta investigación se concluye la importancia de reorganizar los procesos en el área contable. El control interno es esencial para salvaguardar los activos, asegurar la fiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las políticas administrativas.

En la tesis desarrollada por Rivera (2020) se aborda el tema “Control interno basado en COSO II y su impacto en el manejo contable financiero de la empresa Agrolaya S.A. período 2018-2019” (p.1), la realiza para la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y opta por el grado académico de postgrado.

El objetivo general formulado por Rivera (2020), refiere a “Evaluar la incidencia del control interno basado en Coso II en el manejo contable financiero de la empresa Agrolaya S.A. durante los años 2018 y 2019.” (p.5)

Sumado a este propósito, formula los siguientes objetivos específicos:

Determinar el control aplicado en los ámbitos administrativo, contable y financiero.

Establecer los indicadores de eficiencia y economía en el manejo transaccional dentro de la organización. Analizar el sistema de control interno basado en COSO II. (Rivera, 2020, p.5)

La conclusión que se obtiene, con la cual se da respuesta al objeto de estudio de la investigación, indica que:

La empresa presenta riesgos asociados por comunicación verbal de las funciones, personal de oficina multifuncional y carencia de evaluación al personal. Adicionalmente la alta gerencia de la entidad no aplica indicadores de gestión en los que se pueda medir la calidad y productividad de los procesos internos y sobre todo del personal que lo ejecuta. Es decir, la gestión administrativa no aplica técnicas para conocer, analizar y mejorar los procesos. Existe una carencia de evidencia de procedimientos contables, financieros y operativos formalizados, es decir que se encuentren documentados y debidamente comunicado (sic) a sus responsables con firmas de entrega y de conformidad pues esto se maneja de forma verbal. (Rivera, 2020, p.60)

Producto del trabajo realizado, Rivera (2020) recomienda:

La gerencia de AGROLAYA debe centrarse en definir funciones y objetivos a cumplir, tanto del personal de campo como de oficina evitando que una misma persona realice

funciones incompatibles o multifuncional. Este esquema de funciones debe ser evaluado por una línea staff independiente (no familiar) que sirva de asesoría a la gerencia para que las decisiones se tomen considerando varios puntos de vista en favor de las metas organizacionales. (p.61)

Esta tesis de investigación revela la importancia de evaluar el control interno basado en COSO II en el manejo contable y financiero de la empresa bajo estudio, donde se recomienda fortalecer la estructura organizacional, mejorar la administración/ gestión operativa, identificar y reducir riesgos. Implementar controles, y rutina de monitoreo para establecer una constante requerida en términos de control interno.

La octava tesis internacional consultada es la de Marchán (2023) con el tema “Control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ayacucho, 2021” (p.1), la realiza para la Universidad Nacional Federico Villareal y opta por el grado académico de postgrado.

De esta investigación Marchán (2023) detalla en el objetivo general: “Establecer qué relación existe entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.” (p.20), así como los objetivos específicos:

Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Establecer qué relación existe entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Determinar cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Establecer cuál es la relación entre la información y comunicación y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Determinar qué relación existe entre la supervisión y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. (Marchán, 2023, p.21)

La metodología que se emplea es la cualitativa, complementada con el uso del cuestionario por cada variable.

Marchán (2023) destacó en las conclusiones de su investigación:

Se concluye que de acuerdo a (sic) la obtención de resultados, se aprecia una correlación alta de 0.786 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación positiva entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Además, se aprecia que no se cumple en su totalidad con la metodología COSO, que permitirá reducir las pérdidas anuales, causadas por los constantes errores en los diferentes procesos de las áreas, impactando en una mejor gestión de créditos.” (pp.63-64)

En la sección de recomendaciones, Marchán (2023) señala:

Se sugiere a la alta dirección el rediseño del sistema de control interno en la cooperativa, junto a sus cinco componentes (COSO I) donde se debe fortalecer, aplicar y comprometer a todos los colaboradores de la empresa en su cumplimiento, con la finalidad de aportar en la mejora de la gestión de créditos.”. (pp.65-66)

Esta tesis ha evidenciado la relevancia del control interno a nivel operativo y en la gestión de los créditos. Los cinco componentes COSO (ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión), son súper relevantes en el proceso, en esta investigación se resalta la recomendación de rediseñar el control interno, con ayuda de una inversión en educación de todos los colaboradores y participantes activos del proceso, para reducir errores, aumentar la comprensión del impacto inicio fin de las operaciones y procesos, aumentar la eficiencia y fortalecer las finanzas.

### **Tesis nacionales**

La primera tesis nacional objeto de consulta es la de Arroyo (2020), con el tema “Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas contables de la Asociación

Solidarista de Empleados de la empresa Thomson Reuters, durante el II cuatrimestre del 2020” (p.1), la realiza para la Universidad Internacional de las Américas y opta por el grado académico de bachillerato.

Los objetivos de la investigación se detallan a continuación:

Objetivo General: Analizar el Sistema de Control Interno aplicado por la Asociación Solidarista de Empleados de Thomson Reuters, para determinar los requerimientos necesarios a nivel contable, durante el II Cuatrimestre del 2020. Aunado a esto, se formulan los siguientes objetivos específicos: 1. Identificar las cuentas contables generadas en la Asociación Solidarista, así como otros aspectos importantes que indica la NIC 1, con respecto a la presentación de los estados financieros. 2. Sistematizar un procedimiento de mejora de la automatización de los rebajos de asociados. 3. Determinar si los requerimientos contables para la Asociación Solidarista cumplen con las políticas de control interno, que garanticen una adecuada presentación en sus operaciones. 4. Escribir una propuesta para estandarizar los procesos a nivel contable, aplicando la actual normativa NIC 1 y de Control Interno, que facilite la toma de decisiones a la hora de presentar los estados financieros. (Arroyo, 2020, p.4)

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual, mediante el uso del cuestionario y la entrevista, procura encontrar respuesta al problema de investigación.

En el apartado de conclusiones y recomendaciones, parafraseando a Arroyo, indica que, como conclusión, internamente no se cuenta con procedimientos de control que aseguren las operaciones establecidas de la Asociación Solidarista, ya que no hay herramientas de control que permitan medir el cumplimiento de objetivos en los proyectos. Y para lo anterior recomienda emitir formalmente manuales de procedimientos que definan la forma de desarrollar los procesos dentro de la Asociación, lo cual beneficiaría el ámbito de control interno de la Junta Directiva.(Arroyo, 2020)

De esta investigación se determina la importancia de que las Asociaciones Solidaristas cuenten con procedimientos de control interno para velar por el cumplimiento con base en la normativa contable, como también, se acentúa la relevancia de reflejar transparencia, orden, control en las operaciones, para así salvaguardar los aportes patronales y personales. He ahí, que se recomienda la correcta ejecución de los procedimientos por medio de manuales para proyectar continuidad y excelencia operativa.

La segunda tesis nacional consultada fue desarrollada por Alvarado (2022), con el tema “El control interno Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) como herramienta vital de los objetivos de la empresa asociación solidarista de empleados de Corporación Megasuper S.A. en el primer semestre del año 2022” (p.1), la realiza para la Universidad San Marcos y opta por el grado académico de licenciatura.

De esta investigación se desprenden los siguientes objetivos:

Objetivo general: Analizar los métodos y las herramientas del control interno basado en el método internacional COSO, a través del estudio de la Asociación Solidarista de Empleados de Corporación Megasuper S.A. (ASOMEGA) en el primer semestre del año 2022, con la finalidad de optimizar de los procedimientos operativos en el sector solidarista en Costa Rica. Y los siguientes objetivos específicos: Identificar cuáles son los métodos que se utilizan como herramientas en el control interno en ASOMEGA para el cumplimiento de sus objetivos. Comparar sobre el método Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) los procedimientos utilizados por ASOMEGA para así determinar los procedimientos idóneos de control interno. Mostrar bajo una matriz de riesgo los resultados conseguidos dentro de la empresa ASOMEGA para evaluar el funcionamiento de esta. Establecer una propuesta a ASOMEGA de nuevas herramientas de control interno, la cual les vaya a brindar un mayor rendimiento en el cumplimiento de sus objetivos. (Alvarado, 2022, p.14)

La metodología que se emplea es la mixta, cualitativa y cuantitativa, la cual, mediante el uso de los instrumentos: lista de cotejo, cuestionario para entrevista, fichas y procesador de texto, procura encontrar respuesta al problema de investigación.

En el apartado de conclusiones, Alvarado (2022) indica que:

Se logró analizar los métodos de control interno en un ámbito general basado en los cinco componentes del método COSO, aplicando diferentes instrumentos para poder cumplir el objetivo general de la investigación, haciendo el estudio correspondiente a la Asociación de Empleados de Corporación Megasuper S.A. Bajo el instrumento de la observación directa y documentos y recursos brindados por la Asociación Solidarista de Empleados de Corporación Megasuper S.A. se logró identificar cuáles son los métodos que utiliza actualmente la organización para el control interno y poder llegar a cumplir los objetivos propuestos. Se analizaron los procedimientos internos y se pudo realizar la comparación sobre el método de control interno COSO y los métodos que utiliza ASOMEGA, lo que permitió tener una visibilidad general de cada componente de control interno y comparar si la organización analizada lo aplica o no de alguna manera. Utilizando una matriz de riesgo tomada de una plantilla genérica de la herramienta Microsoft Excel se logró realizar la visualización de los riesgos y en qué categoría se encuentran, haciendo una evaluación en las áreas de crédito, mercadeo y contabilidad. Se concluye que con los tres objetivos específicos desarrollados se puede construir el último objetivo específico, el cual se desarrollará en el siguiente capítulo de ese trabajo final de graduación, estableciendo una propuesta a ASOMEGA de nuevas herramientas de control interno, basadas en el método COSO que puede implementar para el cumplimiento de las metas y objetivos. Se concluye que ASOMEGA es una Asociación Solidarista de al menos 1500 asociados , estos colaboradores de Corporación Megasuper y distribuidos por todo el país de Costa Rica,

además de que cuenta con un personal administrativo pequeño, conformado por cuatro personas, teniendo como distribución la administración y contador, una persona de asistente contable y coordinadora de mercadeo y dos jóvenes de atención al cliente y análisis de crédito. Se realizó una síntesis del estado de la cuestión donde se pudo determinar que no hay investigaciones internacionales similares dado a que las asociaciones solidaristas son organizaciones particulares de Costa Rica, que nacen con el objetivo del solidarismo y relación entre el patrono y trabajador. De igual manera las investigaciones, tesis o trabajos finales de graduación aplicadas a asociaciones solidaristas en el ámbito nacional, no se relacionan con la metodología COSO y las herramientas de control interno que estas organizaciones pueden adaptar para el cumplimiento de sus objetivos. Para el área de crédito se mantienen métodos de control tradicionales como el control cruzado para la revisión y aprobación de créditos, no se analiza frecuentemente las condiciones de las líneas de crédito ofrecidas al asociado dado que no han cambiado las tasas de interés en los últimos 2 años y estas líneas no cuentan con la misma aprobación en estándar, si no que ciertas operaciones son aprobadas por la administración y otras por el comité o Junta Directiva en general.” (pp.130-132)

Producto del trabajo realizado, Alvarado (2022) señala en las recomendaciones:

Se recomienda que la Asociación Solidarista de Empleados de Corporación Megasuper S.A. sea una organización pionera en implementar herramientas de control interno del método COSO, de esa manera podrá ser ejemplo para investigaciones de control interno de las empresas y en particular de las asociaciones solidaristas en Costa Rica. Se debe realizar una ampliación en los sistemas de control interno implementando nuevas herramientas para un menor riesgo de materialización, el tener un manejo adecuado de control en cada área de la asociación solidarista, es vital para cumplir este objetivo. Se recomienda utilizar la

metodología COSO en las herramientas de control interno de la Asociación Solidarista, si bien es cierto no existe un manual o protocolo estricto por seguir, para implementar esta metodología, se pueden adaptar ciertos cambios que harán los controles más eficaces y eficientes. Implementar por parte de la administración y Junta Directiva una matriz de riesgos como una evaluación constante en la medición de riesgos, ayudaría a identificar de una mejor manera cuándo la organización está cayendo en faltas graves de control interno en algún área en específico y así poderlas corregir anticipadamente y poder controlarlas si no se pueden erradicar. Una recomendación es que pueda ser tomada en cuenta la propuesta presentada en el capítulo 6 de este trabajo final de graduación para la mejora en su operativa y poder llegar a cumplir los objetivos de la organización. El idear un medio de comunicación o mejorar los ya existentes con los 1.500 asociados a ASOMEGA, ayudaría al cumplimiento de metas semestrales con los que se cuentan, dado a que la organización trabaja en pos del bienestar de sus asociados estos deben de ser escuchados, ayudando a una mejor efectividad en sus labores operativas. (pp.133-135)

De esta investigación se determina la importancia de analizar los métodos de control interno y proponer mejoras basadas en el método COSO, lo que puede mejorar la eficacia y eficiencia de cualquier tipo de organización. En ese sentido, se destaca la recomendación de fortalecer el control interno y mejorar el desempeño operativo y financiero de la asociación solidarista.

Calvo y Cordero (2023), desarrollan la tesis denominada “Los controles internos en los procesos financieros para ser aplicados en cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica” (p.1), realizada para la Universidad Hispanoamericana y optan por el grado académico de Licenciatura.

El objetivo general de esta investigación refiere: Proponer acciones con la finalidad de crear y actualizar los controles internos para los procesos financieros y prevenir resultados que pongan en peligro los resultados de cualquier asociación solidarista en Costa Rica. Los

objetivos específicos formulados señalan: Reducir el riesgo en los procesos financieros de la asociación por falta de información para la ejecución de estos. Proveer información que pueda fortalecer la ejecución de los procesos financieros. Promover la correcta ejecución de procesos de forma periódica. (p.2737)

La metodología que se emplea es la mixta, cualitativa y cuantitativa, la cual, es complementada con el uso de encuestas y referencias cuantitativas, a fin de dar respuesta al problema de investigación.

Calvo y Cordero (2023), concluyen que: “Se logró realizar la ejecución de una investigación que permitió identificar y mitigar los principales riesgos de la falta de controles internos para los procesos financieros de una Asociación Solidarista.” (p.2735).

Para lo anterior, Calvo y Cordero (2023), recomiendan:

La implementación de la propuesta no forma parte del alcance de la presente investigación, por lo que el trabajo solo se limita a plantear la propuesta. En el planteo (sic) de la propuesta se basa en el resultado del trabajo de investigación, el mismo busca una posible mejora del problema con el fin de (sic) cualquier Asociación Solidarista (sic) en Costa Rica, con el fin de que la Gerencia y Junta Directiva tengan un mejor panorama en la toma de decisiones.”. (p.2736)

Esta investigación permite visualizar un punto de partida crucial para el fortalecimiento de los controles internos y la gestión financiera en las asociaciones solidaristas del país, así como la implementación de propuestas para una mejor comprensión para la toma de decisiones. Lo anterior, como la tercera tesis nacional consultada.

La cuarta tesis nacional consultada es la de Bolaños, Lazo y Ruiz (2021) con el tema “Propuesta de implementación de un sistema contable y financiero para la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica” (p.1), la realiza para la Universidad Técnica Nacional y opta por el grado académico de licenciatura.

Los objetivos de la investigación indicados por Bolaños et al. (2021), se indican a continuación:

El objetivo general de esta investigación se circunscribe a proponer un sistema contable y financiero en la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica mediante la evaluación de su estructura y aplicación de mejores prácticas para el mejoramiento de la gestión, durante el periodo 2020. Adicionalmente, se proponen los siguientes objetivos específicos: Describir la estructura contable y financiera actual de la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica. Evaluar la situación actual de la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica con respecto a las mejores prácticas de operación contable y financiera. Crear un sistema contable y financiero apropiado a la gestión actual de la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica. (p.30)

La metodología se basó en un enfoque mixto, un tipo de investigación descriptiva, correlacional y documental, en la que primero se busca describir diversas situaciones, contextos, eventos con respecto al objeto en estudio; segundo, porque requieren determinar la relación entre la variable contable financiero y, por último, la investigación documental, porque utilizaron el análisis de la información disponible para establecer relaciones. Se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

La conclusión de Bolaños et al. (2021), se menciona a continuación:

Se concluye que la eficiencia y eficacia de las operaciones se ve afectada por la inexistencia de los procesos operativos y manuales de procedimientos, lo cual ha provocado inconformidades en los asociados. Adicionalmente, la asociación carece, en el área contable, de un catálogo de cuentas, libros y auxiliares y su inexistencia repercute en incurrir en errores de aplicación, ya que no permite conocer los movimientos ni llevar el control adecuado. Como resultado de la recopilación de datos, se obtiene que la asociación posee un *software* contable, sin embargo, no se utiliza por la escasez de recursos tecnológicos. (pp.99-100).

Producto del trabajo realizado, los investigadores Bolaños et al. (2021), recomiendan: Implementar nuevos formatos de documentos fuentes, de conformidad con la normativa vigente, esto para solventar las deficiencias existentes. Elaborar procesos operativos y manuales de procedimientos para la asociación, con la finalidad de optimizar el funcionamiento. Establecer un catálogo de cuentas y auxiliares, con el fin de llevar un control adecuado de las transacciones realizadas, de manera que permita la elaboración de estados financieros confiables. Realizar el procedimiento de extravío de libros contables indicado por el Registro Nacional (ver Anexo 23), luego de ello, ejecutar el proceso de legalización de los nuevos libros. Adquirir recursos tecnológicos (computadora) para instalar el software contable que posee la asociación, lo cual permita realizar el trabajo de manera más organizada y eficiente. (pp.101-102)

Esta tesis permite determinar la importancia de implementar un sistema contable financiero, los hallazgos revelan una serie de deficiencias en la estructura contable y financiera actual de la asociación, incluyendo la carencia de documentos esenciales, procesos operativos y manuales de procedimientos, así como la ausencia de un catálogo de cuentas y libros auxiliares. Lo que ha provocado un nivel de desconfianza importante y poner mayor énfasis en corregir el control interno implementando una serie de prácticas, manuales, procedimientos y cambios urgentes necesarios para asegurar la protección de los aportes de los asociados y de igual manera incrementar el nivel de confianza de los asociados.

Quirós y Torres (2021) desarrollan el tema “Propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable- financiero de la asociación solidarista de empleados de Roma Prince” (p.1), realizado para la Universidad Técnica Nacional y optan por el grado académico de licenciatura.

Los objetivos de la investigación de Quirós y Torres (2021) se detallan a continuación:

Objetivo general: Diseñar una propuesta de monitoreo, a partir de la evaluación del proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S. A., para

el fortalecimiento del control interno durante el período 2020-2021. Adicionalmente, formulan los siguientes objetivos específicos: Identificar el estado actual de la estructura del control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S. A. Analizar la estructura actual del control interno en el proceso contable-financiero de ASERPSA, con respecto a lo establecido en las metodologías de evaluación generalmente aceptadas. Crear una propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura del control interno del proceso contable-financiero en la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A. (p.18)

La metodología que se emplea es la mixta, cuantitativa y cualitativa, complementada con instrumentos tales como lista de cotejo, cuestionario para entrevista, fichas y procesador de texto, a fin de encontrar respuesta al problema de investigación.

Las conclusiones de los investigadores Quirós y Torres (2021) indican que:

Conforme con el primer objetivo específico, una vez aplicados los instrumentos, se determinó la existencia de un control interno muy básico, de bajo nivel operativo, poco eficiente y empírico, el cual se resguarda en la confianza a los colaboradores y a la longevidad de estos en sus funciones. Se manifestó carente de manuales de puestos, procedimientos o sistema de control interno escritos establecidos de manera formal, lo cual limita, de gran manera, su efectividad. Respecto del segundo objetivo específico, el análisis logró detectar que la organización no posee objetivos establecidos que guíen el fin de la entidad, no cuenta con algún sistema para detectar los riesgos latentes y, por consiguiente, mitigarlos, lo cual genera un posible impacto negativo y aumenta la probabilidad de que el riesgo se vea materializado en la organización. Para finalizar con el tercer objetivo específico, en vista de que los controles internos de la entidad no se encuentran documentados, su aplicación no es oportuna e incluso el personal desconoce de estos, como

parte del valor agregado de esta investigación se elabora una propuesta de monitoreo sobre el control interno adaptado a las principales necesidades de la asociación. (p.77).

Una vez realizado el trabajo expuesto, los autores Quirós y Torres (2021) señalan: Valorando la primera conclusión, se recomienda implementar manuales de puestos que incluyan un plan de capacitaciones anual para el personal y la junta directiva, con el fin de mantenerlos actualizados en funciones específicas. Además, de la creación de un código de ética que inculque valores éticos y morales que genere personal comprometido con los objetivos organizacionales, ambas siendo políticas de gestión de recursos humanos. Inclusive, se sugiere el uso de manuales de procesos para cada área (control interno, contable y financiero) que les permitan desarrollar sus tareas de manera estandarizada, esto incluyendo sanciones para aquel que no acate sus responsabilidades. En el área de finanzas se recomienda que al invertir se valore el tiempo y porcentaje de recuperación. En referencia a la segunda conclusión, se motiva a identificar la meta a fin (que) de las funciones que guiarán el camino de la asociación, por medio de planes de acción o visualización de necesidades. Adicional a ello, se aconseja incluir procedimientos de control interno escritos en las áreas contable-financieras, donde se tomen en cuenta evaluaciones habituales, con rendimientos e indicadores de desempeño que logren responder a la identificación de los riesgos existentes o latentes, así como desarrollar maneras de mitigarlos al permitir un manejo más eficiente de los bienes de la empresa. Para esto se sugiere contratar un profesional en el campo que se encargue de la coordinación, implementación y el seguimiento periódico del sistema. (pp.77-78)

Esta tesis de investigación ha evidenciado la importancia de un adecuado control interno y la gestión financiera de una Asociación Solidarista, se recomienda implementar manuales, código

de ética y procedimientos, con la finalidad de fortalecer y eliminar las deficiencias detectadas. Lo anterior, como aporte brindado de la quinta tesis consultada.

La sexta tesis nacional consultada es la de Herrera e Ibarra (2021), con el tema “Modelo para la optimización del manejo de cartera de inversiones y créditos de la Asociación Solidarista de Empleados de Roche (ASOROCHE)” (p.1), la realiza para la Universidad Latina de Costa Rica y opta por el grado académico de postgrado.

De esta investigación se desprenden los objetivos de la investigación, donde Herrera e Ibarra (2021) mencionan:

El objetivo general: Establecer un proceso sencillo que permita llevar a cabo el seguimiento y los ajustes periódicos en las carteras de inversión y de créditos que le permitan a la asociación ser más competitiva, y a la vez, que contribuya con el bienestar de los asociados, y los siguientes objetivos específicos: Llevar a cabo un análisis de la situación actual de las carteras de inversión, estableciendo oportunidades para su diversificación y rentabilidad. Ejecutar un análisis de la cartera de crédito, identificando puntos donde pueda ser mejorada con el fin de poder ofrecer un mejor servicio a los asociados. Actualizar los reglamentos y el procedimiento de manejo para ambas carteras. Crear una herramienta ejecutiva en Excel que les permita, a la junta directiva, a los asociados y al patrono, poder consultar el estado de ambas carteras. Elaborar un compendio de conclusiones y recomendaciones que puedan ser comunicadas a la junta directiva y la administración para que puedan ser implementadas adecuada y oportunamente. (pp.24-25)

La metodología que se emplea es la mixta, cuantitativa y cualitativa, la que, mediante el uso de los siguientes instrumentos: Encuesta y análisis de información operativa, procura dar respuesta al problema de investigación.

Herrera e Ibarra (2021) concluyen que:

ASOROCHE actualmente cuenta con líneas de crédito que ofrecen tasas de interés más bajas que las de otros bancos del mercado, pero la variedad de opciones puede limitar la

toma de créditos por parte de los asociados. Para alcanzar un crecimiento deseado en la cartera, es crucial que los asociados soliciten más créditos, especialmente aquellos destinados a inversiones como educación o salud, lo que beneficiaría tanto a la cartera como a la calidad de vida de los asociados. Sin embargo, se observa un aumento en las desafiliaciones voluntarias, lo que permite a los asociados acceder a su ahorro obrero sin necesidad de pedir créditos a la asociación, aunque suelen regresar pronto para no perder el aporte patronal. La asociación está en proceso de planificación estratégica, lo que permitirá establecer un presupuesto anual con metas claras, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones para alcanzarlos. La pandemia ha impactado negativamente en las inversiones de ASOROCHE, con una disminución en las ganancias debido a la baja en las tasas de interés de los instrumentos financieros utilizados. Además, los asociados están evitando el endeudamiento, incluso con las tasas competitivas ofrecidas por la asociación, lo que se suma al aumento de las desafiliaciones que afecta los excedentes en cierta medida. (pp.93-94).

Para introducir mejoras en los procesos evaluados, Herrera e Ibarra (2021) recomiendan:

Sobre la cartera de crédito, se debe buscar incrementar el monto colocado en créditos, siempre de manera segura, con el fin de mejorar la rentabilidad de esa operación. Para ello, se deben establecer estrategias de comunicación y educación para el asociado para posicionar los beneficios que ofrecen las distintas líneas de crédito que ofrece ASOROCHE. Este interés debe ir de la mano con créditos que permitan mejorar la calidad de vida del asociado. Se recomienda mantener una tasa de interés fija, pero que se revise periódicamente y no basarse, por ejemplo, en la

tasa básica pasiva (TBP), ya que ésta, (sic) al depender del desempeño de la economía nacional y debido a la situación de pandemia, podría ser muy volátil.

Aunque se incremente el monto en créditos colocados, se deben mantener los niveles de riesgo en los límites tolerables y tomar medidas para mitigar posibles eventualidades con el fin de evitar situaciones donde ASOROCHE deba incrementar sus gastos legales en procesos de cobro. En este mismo punto, se recomienda llevar a cabo un proceso de renovación de las firmas de documentos de los créditos, tales como pagarés con el fin de tener un mayor respaldo legal.

En cuanto a la estructura de ASOROCHE, es importante involucrar a los asociados para que contribuyan con los objetivos de crear mayor rentabilidad. Para esto, se puede considerar crear comités donde los asociados tengan un rol activo en aspectos claves de la asociación, por ejemplo, nuevos negocios.

Asimismo, se debe crear una agenda anual de eventos importantes, por ejemplo, donde los comités realicen la actualización de las condiciones en ambos reglamentos (crédito e inversión) de manera que reflejen la realidad del mercado financiero, por ejemplo, incorporación de nuevos instrumentos financieros y exclusión oportuna de otros. (pp.94- p.95)

La revisión de esta tesis permite determinar la importancia de establecer un proceso que mejore la competitividad, contribuya al bienestar de los asociados mediante el seguimiento y ajuste periódico de las carteras de inversión y crédito, aspecto que será de utilidad para la investigación que se realiza.

La séptima tesis nacional consultada es la de Chaves, Fonseca y Meza (2021) con el tema “Modelo de gestión integral económico financiero para una asociación solidarista” (p.1), realizada para la Universidad de Costa Rica y optan por el grado académico de postgrado.

Chaves et al. (2021) plantean los objetivos de la investigación que se detallan a continuación:

Objetivo general: Crear un modelo de análisis de riesgos, que integre los aspectos de crédito, liquidez, operativo, mercado, rendimiento, gobierno corporativo y suficiencia patrimonial, para medir la salud financiera y de gestión de riesgos por medio de un indicador. Adicionalmente, plantean los objetivos específicos: Compilar las variables significativas en la implementación de un modelo de análisis de riesgos, por medio de los instrumentos correctos y la revisión de las bases de datos disponibles. Construir los indicadores de riesgo de crédito, liquidez, operativo, mercado, rendimiento, gobierno corporativo y suficiencia patrimonial, necesarios para la implementación de un modelo de análisis de riesgos. Elaborar un modelo de fácil uso para clasificar la salud financiera y de gestión de riesgos desde el punto de vista del riesgo inherente de la asociación solidarista.

(p.3)

La metodología que se emplea es la cualitativa, con la que, mediante el uso de cuestionario para entrevista, fichas y procesador de texto, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

En las conclusiones, parafraseando a Chaves et al. (2021) exponen que las autoridades que regulan el sistema financiero nacional, no fiscalizan ni supervisan, las Asociaciones Solidaristas, lo que conlleva a una toma de decisiones con información asimétrica y poco confiable a nivel país, además existe un desconocimiento del endeudamiento real que presenta la población costarricense, producto del no reporte de las operaciones crediticias que tienen los asociados al centro de información crediticia (Chaves et al., 2021).

En cuanto a las recomendaciones, parafraseando a Chaves et al. (2021) señalan el cambio de cultura a una autorregulación debido a las Asociaciones no se encuentra en la lista de entidades supervisadas por SUGEF. Dar un seguimiento a la normativa emitida por los entes supervisores del Sistema Financiero y Basilea, de forma que la Asociación pueda mantener su modelo alineado con las mejores prácticas (Chaves et al., 2021).

Esta investigación evidencia la relevancia de la creación de un modelo de análisis de riesgos integral, que cubra aspectos cruciales como el crédito, la liquidez, la operación, el mercado, el rendimiento, el gobierno corporativo y la suficiencia patrimonial, con el propósito de evaluar la salud financiera y la gestión de riesgos mediante un indicador.

La octava tesis nacional consultada es la de Céspedes y Guzmán (2019), con el tema “Propuesta de mejora de la estructura financiero-contable e indicadores de gestión de la Asociación Solidarista de Empleados del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (ASEMOPT)” (p.1), la realizan para la Universidad de Costa Rica y optan por el grado académico de posgrado.

Los objetivos de la investigación que destacan Céspedes y Guzmán (2019), se detallan a continuación:

El objetivo general: Desarrollar una propuesta de mejora de la gestión e indicadores financieros para la Asociación Solidarista de Empleados del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (ASEMOPT), mediante el análisis y evaluación del funcionamiento actual de la entidad. A partir de tal propósito, plantean los objetivos específicos que se detallan: Contextualizar las principales características y entorno en el que operan las asociaciones solidaristas en Costa Rica, con el objetivo de delimitar el ámbito en el que se desarrollan. Describir el perfil organizacional de la Asociación Solidarista de Empleados del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (ASEMOPT), sus políticas, reglamentos y estatutos. Efectuar un análisis de la situación financiero-contable de la Asociación Solidarista de Empleados del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (ASEMOPT) mediante el uso de diferentes técnicas de evaluación. (p.5)

La metodología que se emplea es la mixta, cuantitativa y cualitativa, con la que, mediante el uso de entrevistas y análisis documental, procura dar respuesta al problema planteado en la investigación.

Parafraseando a Céspedes y Guzmán (2019) concluyen que la cartera de crédito en constante crecimiento, enfrentan desafíos en la gestión de morosidad, destacando la importancia

de sensibilizar sobre los créditos garantizados con fondos de ahorros. Además, manejan una amplia gama de modalidades de crédito y cuentan con inversiones diversificadas, aunque enfrentan una debilidad en la documentación y justificación de estas inversiones. Finalmente, recomiendan que la diversificación de su cartera de inversiones hacia otros emisores del mercado, la revisión y definición más precisa de los límites autorizados de inversión, así como la mejora en la claridad y gestión de los instrumentos de inversión. Se menciona que es esencial implementar un expediente por cada inversión y asegurar el estricto cumplimiento de los parámetros definidos en la política de inversión. Se sugiere analizar la implementación del Economic Value Added (EVA) para respaldar la toma de decisiones y mejorar la gestión financiera. En cuanto a la cartera de crédito, se recomienda implementar medidas para aumentar la colocación de créditos entre los asociados, siendo más estrictos en la asignación y verificación de estos, y seguir esforzándose por disminuir la morosidad. Además, se enfatiza la importancia de mantener expedientes completos de cada operación crediticia y analizar nuevas opciones de créditos para ampliar la cartera actual, promoviendo una mayor difusión de información sobre estas opciones (Céspedes & Guzmán, 2019).

Esta tesis de investigación menciona la importancia de diversificar la cartera de inversiones, ajustando límites de inversiones, establecer mejores instrumentos financieros, documentar las reglas de límites de inversión, documentar y llevar conciliación de toda la cartera de instrumentos financieros.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo procede con la definición de las terminologías importantes, incluyendo contabilidad y sus componentes principales, control interno y conceptos vinculados con la operación de las asociaciones solidaristas. Se considera relevante explicar estos conceptos, como referencia fundamental para proporcionar una base sólida que facilitará una mejor comprensión y apreciación de los temas discutidos en los capítulos posteriores.

### **Contabilidad**

De acuerdo con García Colín (2020), la contabilidad:

Es un sistema de información cuantitativo que debe satisfacer las necesidades de diferentes usuarios que acuden a la información financiera de las organizaciones, para tomar las decisiones más adecuadas sobre las mismas. El Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), en la Norma de Información Financiera A-1 “Estructura de Normas de Información Financiera, párrafo 3, señala: La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuralmente información financiera [...]”.

(p.4)

La contabilidad se puede definir como una estructura que clasifica, resume y registra todas las transacciones económicas de una entidad, en forma cronológica y ordenada, con la finalidad de brindar información acerca de la situación de la empresa en un determinado periodo de tiempo.

### **Cinco cuentas básicas contables**

El registro contable de la actividad de una empresa se resume en cinco grandes categorías, tal y como se aprecia a continuación y en la figura 1 de manera detallada:

1. **Activos:** son los bienes que posee una empresa (efectivo, cuentas por cobrar, mobiliario, terreno, cuentas bancarias, *software*, nombre de la marca/empresa), tienen naturaleza deudora, lo que significa que aumentan su saldo cuando se les realiza un débito (debe) y disminuyen con un crédito (haber).

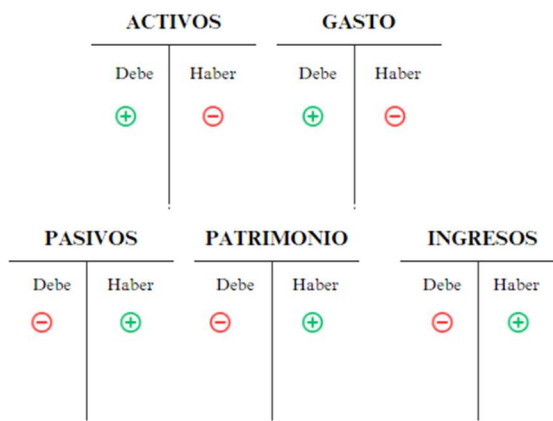
2. **Pasivos:** son todas las obligaciones/deudas que tiene una empresa (cuentas por pagar, préstamos), tienen naturaleza acreedora, lo que significa que aumentan su saldo cuando se les realiza un crédito (haber) y disminuyen con un débito (debe).

3. **Patrimonio:** aportes/capital brindado por los dueños o inversionistas y reservas, tienen naturaleza acreedora, lo que significa que aumentan su saldo cuando se les realiza un crédito (haber) y disminuyen con un débito (debe).

4. **Ingresos:** entradas de dinero producto de la operación del negocio, venta de productos o servicios. Tienen naturaleza acreedora, lo que significa que aumentan su saldo cuando se les realiza un crédito (haber) y disminuyen con un débito (debe).

5. **Gastos:** salidas/erogaciones de dinero producto de la actividad del negocio, ejemplos: sueldos, seguros, suministros. Tienen naturaleza deudora, lo que significa que aumentan su saldo cuando se les realiza un débito (debe) y disminuyen con un crédito (haber). (Intuit, 2024)

**Figura 1. Cinco principales cuentas contables**



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Las principales cuentas contables explicadas, tienen una presentación ordenada en los estados financieros. Las cuentas de activos, pasivos y patrimonio conforman el Estado de Situación Financiera, conocido también como Balance General, luego, las cuentas de ingresos y gastos componen el Estado de Resultados Integral para mostrar el rendimiento, seguidamente en importancia se detalla en el Estado de Cambios en el Patrimonio, el movimiento contable de la cuenta patrimonio o capital. El estado de flujos de efectivo la conforman todas las cuentas mencionadas que signifiquen entradas o salidas de dinero, y finalmente, el último estado financiero es el Notas a los Estados Financieros, el cual hace referencia a cualquier elemento destacable de las cinco grandes categorías que proporcionen alguna información relevante adicional que deba mostrarse en esta sección para una toma de decisiones oportuna e informada.

### **Estados financieros**

Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), aprobadas y adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, están vigentes a partir del periodo fiscal 2001, como normas expresas para estandarizar el registro contable, uniformar la presentación de los estados financieros y proporcionar la información financiera necesaria para la toma de decisiones.

En el siguiente texto se detalla la finalidad y los componentes de los estados financieros, según la NIC 1:

#### **Finalidad de los estados financieros**

9. Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general, es suministrar información acerca de la situación financiera, del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado. Para cumplir este objetivo, los

estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

- (a) activos;
- (b) pasivos;
- (c) patrimonio neto;
- (a) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;
- (b) otros cambios en el patrimonio neto; y
- (c) flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros y, en particular, la distribución temporal y el grado de certidumbre de estos.

### **Conjunto completo de estados financieros**

10. Un juego completo de estados financieros comprende:

- (a) un estado de situación financiera al final del periodo;
- (b) un estado del resultado y otro resultado integral del periodo;
- (c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- (d) un estado de flujos de efectivo del periodo;
- (e) notas, que incluyan un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa; información comparativa con respecto al periodo inmediato anterior como se especifica en los párrafos 38 y 38A; y (f) un estado de situación financiera al principio del primer periodo inmediato anterior, cuando una entidad aplique una política contable de forma retroactiva o haga una re - expresión retroactiva de partidas en sus

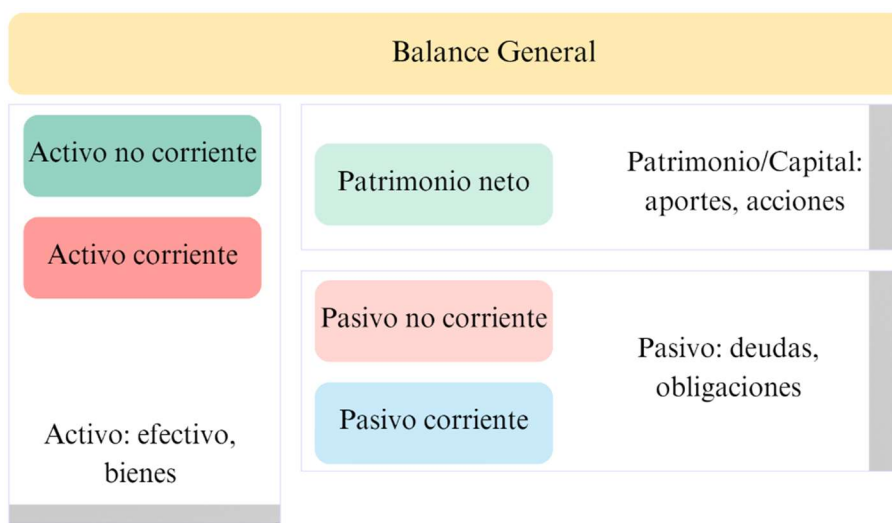
estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros de acuerdo con los párrafos 40A a 40D. (NIC 1, apartados 9 y 10)

Los estados financieros son el conjunto de informes de la situación financiera de la empresa, que muestran la situación real de las compañías en un determinado periodo de tiempo. Los estados financieros vienen a ser una fotografía de la situación financiera de una entidad, los cuales dan parámetros a la administración y usuarios externos, para la toma de decisiones vinculada con la gestión de una empresa u organización.

### **Estado de situación financiera**

Según Sevilla (2024), el estado de situación financiera, conocido también como el balance general, es un “documento contable que informa acerca de la situación de la empresa, presentando sus derechos y obligaciones, así como su capital y reservas, valorados de acuerdo con los criterios de contabilidad generalmente aceptados.”

Tal y como se puede observar en la Figura 2, y lo que indica la NIC 1, se ha ilustrado la correcta composición, categorización y orden que debe tener la presentación del Estado de Situación Financiera/Balance General. Los activos deben segregarse como activos corrientes y activos no corrientes, de igual manera los pasivos como pasivos corrientes y no corrientes y finalmente destacar el patrimonio. La mención de ser corriente o no corriente radica principalmente en el plazo, menor a un año se denomina corriente.

**Figura 2. Balance General**

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

La importancia del informe financiero Balance General o Situación Financiera, radica en que proporciona un nivel de detalle y precisión tal, que se logra comprender, de manera inmediata, la existencia de inversiones, financiamientos, realidad general de los recursos de la empresa, un lenguaje universal financiero para conocer los detalles de los activos, pasivos y patrimonio de una organización. Esto es relevante, porque los interesados en conocer, analizar y evaluar la solidez y estabilidad financiera pueden hacerlo por medio de este instrumento financiero.

Este estado financiero es fundamental para la toma de decisiones, para diferentes actores/usuarios, como lo son la directiva interna, inversionistas, acreedores, auditores, bancos y externos, en general.

### **Estado de resultados**

Sevilla (2024), refiere que el estado de resultados:

Compara los ingresos de la empresa con los costes de esta, y muestra si ha habido beneficios para pagar dividendos. Dentro de este estado financiero, se tienen dos elementos:

**Ingresos:** Son entradas de recursos o eliminación de obligaciones que generan incrementos de patrimonio.

**Gastos:** Salidas de recursos que disminuyen el activo o incrementos en el pasivo.

Este informe financiero refleja la situación de ingresos y gastos, lo que permite a la gerencia evaluar la rentabilidad de las operaciones de la empresa. El estado de resultados apoya la toma de decisiones estratégicas, ayudando a identificar áreas de mejora y a planificar acciones que mejoren la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

### **Estado de cambios en el patrimonio**

Según Sevilla (2024), el estado de cambios en el patrimonio: “Muestra las variaciones en las entradas y salidas en las operaciones de la empresa entre el inicio del período y el final del mismo, generalmente un año.”

Este informe muestra la rentabilidad de la empresa, los resultados evaluados de manera constante, es la base para la toma de decisiones para invertir, se toman decisiones de si se debe o no incrementar los aportes de capital. El principal objetivo, es plasmar los cambios en la inversión de los aportadores de la empresa, accionistas. La cuenta principal es la de capital contable o patrimonio.

### **Estado de flujos de efectivo**

Tal como lo expone Sevilla (2024), el estado de flujos de efectivo: “Muestra las fuentes, regularidad y uso del efectivo de la empresa, usando estimaciones directas (la más utilizada) o indirectas. La estimación directa muestra el efectivo neto generado por las operaciones. Esta variable es de vital importancia para analizar la situación de la empresa ya que refleja su liquidez.”

Este estado financiero es de gran importancia ya que funciona como una herramienta para categorizar las transacciones de la compañía en operativas, inversiones y financiamiento, brinda

una visión clara y precisa sobre la capacidad de la compañía para cumplir con las obligaciones de corto y largo plazo, como también hacer inversiones de manera responsable, controlada y segura. Es tener una clara lectura sobre el movimiento operativo de la compañía, el flujo de efectivo y el cómo se organiza la empresa para colocarlo de manera segura y lograr operar de manera eficiente y atender sus obligaciones sin implicar costos adicionales por una falla en la gestión de este.

### **Notas a los estados financieros**

Las notas a los estados financieros, tal como lo comenta Sevilla (2024):

Sirven para ampliar la información contenida en las cuentas anuales. Así pues, la memoria deberá presentarse y elaborarse conjuntamente (sic) con los demás estados financieros. Forma parte de las cuentas anuales de las sociedades. La función de este estado contable es la de completar, ampliar, comentar y realizar aclaraciones sobre el resto de los documentos que se integran en las cuentas anuales. (Sevilla, 2024)

Las notas a los estados financieros ayudan a los interesados, incluidos inversionistas, acreedores y auditores, a comprender mejor la situación financiera real de la empresa, se brindan mayores detalles, particularidades a considerar, desviaciones, entre otros eventos, con la finalidad de reflejar transparencia y mayor contexto, que faciliten la interpretación correcta de los datos. Sin estas notas, los estados financieros por si solos no podrían revelar la realidad, detallar circunstancias específicas ocurridas en algún periodo, no existen operaciones perfectas, en ocasiones se dan excepciones, desviaciones, o toma de decisiones importantes que deben ser revelados en este estado financiero, para evitar caer en malas interpretaciones o en conclusiones adelantadas sin tener todos los elementos por evaluar.

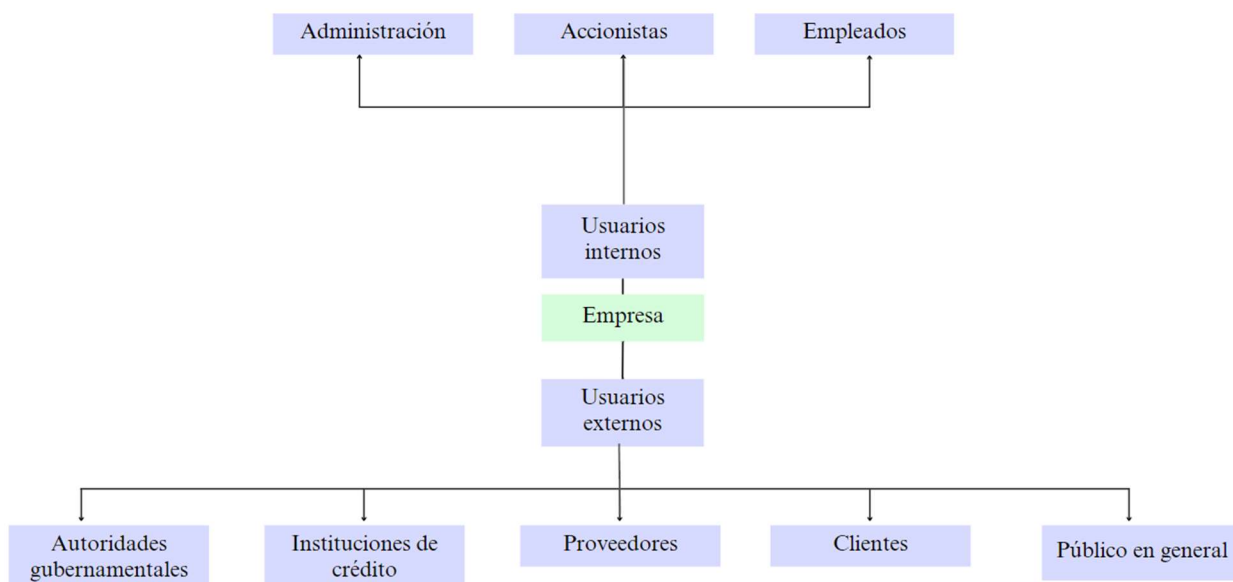
### **Tipos de usuarios (Usuarios externos/Usuarios internos) durante el proceso contable**

De acuerdo con García Colín (2020):

Los usuarios de la información financiera pueden clasificarse en dos grupos: Usuarios internos: Son aquellas personas que laboran en la empresa y que tienen acceso a la

información financiera en forma variada; es decir, información según sus necesidades particulares. Usuarios externos: Se relacionan con la empresa desde afuera y se les proporciona información histórica; es decir, cuando las cosas ya han sucedido y, en algunos casos, reciben también información financiera proyectada. (p.4)

**Figura 3. Usuarios de la información financiera**



Fuente: Elaboración Propia, 2024.

En la figura 3 se ilustra la importancia de conocer los principales participantes de la información financiera, ya que brindará un panorama más claro sobre los lineamientos y necesidades específicas que le compete a una empresa, los mismos pueden variar, pero a grandes rasgos, se detallan los principales. Tal y como se puede observar, incluso se mencionan autoridades gubernamentales, donde se tiene que considerar la legislación vigente, y en el ámbito contable/financiero, se debe conocer y aplicar las regulaciones y normativas correspondientes.

## **Tipos de contabilidad**

De acuerdo con García Colín (2020), la contabilidad financiera es un “Sistema de información de una empresa orientado hacia la elaboración de informes externos que da importancia a los aspectos históricos y considera las normas de información financiera, la Ley del Impuesto sobre la Renta y su Reglamento” (p.5). Asimismo, este autor refiere al concepto de contabilidad administrativa como un “Sistema de información de una empresa orientado hacia la elaboración de informes de uso interno que facilitan las funciones de planeación, control y toma de decisiones de la administración. No aplica ninguna normatividad.” (p.5)

### **Contabilidad financiera**

Su objetivo consiste en brindar información sobre la situación financiera de la empresa, ya que es el resultado de los informes financieros es producto de la consolidación detallada de todas las transacciones contables, el público meta son los clientes externos (acreedores, accionistas, analistas, inversionistas, entidades regulatorias, entre otros), y es útil para los responsables de la gestión contable y de la entidad. La información va enfocada al exterior y su objetivo es mostrar la situación de la compañía, proyectar una imagen fidedigna del patrimonio, situación financiera y los resultados.

### **Contabilidad administrativa**

Su enfoque primordial es ayudar y soportar las actividades administrativas de planeación y control, para lograr una toma de decisiones respaldada. Se evalúan y diseñan presupuestos, estudio de costos, evaluación de eficiencias y desempeño de operaciones. Los principales interesados en esta información son los usuarios internos, como gerentes, administradores, directores, entre otros.

Existen otros tipos de contabilidad, sin embargo, para efectos de la investigación en curso, se detallan exclusivamente los dos ya explicados.

## **Ciclo contable**

“Es el proceso de registro contable de todas las actividades del negocio durante un período concreto para reflejar la imagen fiel de la actividad.” (Rioja, 2021)

Es decir, se trata de una secuencia de actividades que conlleva al registro detallado de cómo se reciben, se cobran, pagan los bienes y servicios en una organización. Esos registros se realizan en un sistema contable.

Es importante destacar que el ciclo contable lo comprenden cuatro grandes etapas: apertura contable, movimiento, estados financieros y cierre contable. Estas etapas son de suma relevancia porque permiten analizar la información financiera mediante los informes que se generan (balance general y estado de resultados) y determinar la razonabilidad de la estrategia y dirección de la empresa.

## **Requisitos de la información contable**

Argañaraz (2019), detalla los atributos y restricciones de la información contable. Al respecto, especifica:

### **Atributos:**

**Pertinencia.** Información que: tiene valor confirmatorio y valor predictivo.

**Confiabilidad.** Para que la información sea confiable, debe reunir los requisitos de aproximación a la realidad y verificabilidad.

**Aproximación a la realidad.** Debe reflejar razonablemente los fenómenos descritos, sin errores ni omisiones significativas, priorizando la esencia económica sobre la forma legal y manteniendo neutralidad y completitud.

**Verificabilidad.** La información debe ser comprobable por personas con suficiente pericia, permitiendo auditorías.

**Sistematicidad.** Debe estar ordenada orgánicamente, con base en las reglas contenidas en las normas contables.

**Comparabilidad.** Debe ser comparable con otras fechas o periodos, de otros entes.

**Claridad.** Debe usarse lenguaje preciso y evitar ambigüedades para que sea comprensible y entendible para quienes tengan un conocimiento razonable de la terminología propia de los informes contables.

### **Restricciones**

**Oportunidad.** La información contable debe suministrarse en tiempo conveniente para los usuarios, de modo tal que tenga la posibilidad de influir en la toma de decisiones.

**Impracticabilidad.** La aplicación de una norma o criterio contable será impracticable cuando el ente no pueda aplicarlo tras efectuar todos los esfuerzos necesarios. (Argañaraz, 2019)

### **Principios contables**

Según Taya (2023) los principios contables:

Son un conjunto de reglas generales (principios) que se deben seguir para la correcta contabilización del patrimonio y los demás elementos económicos de un ente (empresa).

Estos principios dan lineamientos de cómo llevar la contabilidad y criterios para tener en cuenta a la hora de formular la información financiera. (Taya, 2023)

**Figura 4. Principios de la Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)**

Equidad	Partida doble	Ente
Bienes Económicos	Moneda común denominador	Empresa en marcha
Valuación al costo	Periodo	Devengado
Objetividad	Realización	Prudencia
Uniformidad	Materialidad/Importancia relativa	Exposición

Fuente: Elaboración propia, 2024

La Figura 4 detalla los 15 principios de contabilidad generalmente aceptados, y a continuación se explican a grandes rasgos:

**Equidad:** imparcialidad, justicia, transparencia e igualdad.

**Partida doble:** igualdad de cuentas que tiene que haber entre el DEBE y HABER.

**Ente:** una empresa es un ente jurídico que debe actuar por sí solo, lo cual tiene sus propios bienes, derechos y obligaciones.

**Bienes económicos:** recursos que posee la empresa que pueden ser bienes materiales (tangibles) e inmateriales (intangibles), que poseen un valor económico y, por ende, susceptible de ser evaluados en términos monetarios.

**Moneda común denominador:** estados financieros deben expresarse en moneda nacional.

**Empresa en marcha:** existencia y permanencia de la empresa en el mercado.

**Valuación al costo:** los bienes y derechos deben ser valuados a su costo de adquisición o fabricación, salvo que ocurran fenómenos posteriores que exijan un ajuste en su costo.

**Periodo:** el lapso que existe entre una fecha y otra se llama periodo. En consecuencia, para efectos del Plan Contable General, dicho periodo es de 12 meses y recibe el nombre de ejercicio.

**Devengado:** ingresos y gastos se contabilizan en el momento en que tiene lugar la operación mercantil que los origina, con independencia de cuándo se vaya a producir el ingreso, cobro o pago. Es decir, el momento o fecha en el que se debe reconocer y registrar una operación dentro de la contabilidad de la entidad.

**Objetividad:** reconocer todas las operaciones los más cercanos posibles a la realidad de ese momento, sin encubrir u ocultar hechos para favorecer algún interés.

**Realización:** Los resultados económicos se deben computar cuando sean realizados. De esta forma, se debe considerar una compra o una venta como efectuada, una vez realizada la operación económica con otros entes sociales.

**Prudencia:** buscar los mecanismos para encontrar un valor lo más razonable posible concorde con la realidad económica del mercado.

**Uniformidad:** si se adopta un determinado método de contabilidad este debe permanecer siempre. Por lo cual (sic), esta permitirá una mejor comparación de los estados financieros en los diversos periodos de una empresa en marcha.

**Importancia relativa:** la aplicación de los principios contables y normas particulares se debe actuar necesariamente con sentido práctico.

**Exposición:** todos los estados financieros deben contener la información en forma clara, concisa y concreta para una adecuada interpretación de la situación financiera del ente al que se refieren. (Taya, 2023)

Las reglas, estandarización y lineamientos que proporcionan los principios contables mencionadas, brindan una transparencia importante ante la presentación de los estados financieros. Consiste en una universalidad comprendida en materia contable y financiera, para la comprensión de los diferentes interesados de la información financiera. Es relevante mencionar, que existen diferentes tipos de normativas contables alrededor del mundo, como los principios generalmente aceptados, las US GAAP, NIIF, NIC, y otros. En Costa Rica, la asociación solidarista ASEX se rige por los principios generalmente aceptados y las NIIF/NIC, por medio de los que pretenden generar información contable/financiera confiable, consistente y estándar.

### **Sistema de control interno**

La Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno AUDITOOL, (2022), respecto de sistemas de control interno, informa que:

Según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission), un sistema de control interno abarca las políticas, procesos, tareas, comportamientos y otros aspectos de una organización que, en conjunto:

Facilita su operación eficaz y eficiente al permitirle responder adecuadamente a los riesgos comerciales, operativos, financieros, de cumplimiento y otros riesgos significativos para lograr los objetivos. Esto incluye salvaguardar los activos del uso inapropiado o de pérdidas y fraudes, así como garantizar que se identifiquen y gestionen los pasivos.

Ayuda a garantizar la calidad de los informes internos y externos: esto requiere el mantenimiento de registros y procesos adecuados que generen un flujo de información oportuna, relevante y confiable desde dentro y fuera de la organización.

Ayuda a garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, y también de las políticas internas con respecto a la conducción de los negocios.

Un sistema de control interno no se trata solo de políticas y procedimientos: es utilizado por personas y requiere el uso del juicio. Los cinco componentes y los diecisiete principios de un sistema de control interno basado en el marco de control interno de COSO se enumeran a continuación:

### **Ambiente de control**

1. La entidad demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El órgano de vigilancia supervisa el sistema de control interno de la entidad.
3. La dirección establece una estructura organizativa, asigna responsabilidades y delega autoridad para lograr los objetivos de la entidad.
4. La gerencia demuestra un compromiso para reclutar, desarrollar y retener a personas competentes.
5. La gerencia evalúa el desempeño y responsabiliza a las personas por sus responsabilidades de control interno.

### **Evaluación de riesgos**

6. La gerencia especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación del riesgo relacionado con los objetivos.
7. La gerencia identifica los riesgos para el logro de los objetivos en toda la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se debe responder a los riesgos.
8. La gerencia considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.

9. La administración identifica y evalúa los cambios que podrían impactar significativamente el sistema de control interno.

#### **Actividades de control**

10. La entidad selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen al logro de los objetivos y responden a los riesgos.

11. La entidad selecciona y desarrolla actividades de control general sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

12. La entidad despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen en acción las políticas.

#### **Información y comunicación**

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

14. La entidad comunica internamente la información (que incluya objetivos y responsabilidades) necesaria para respaldar el funcionamiento del control interno.

15. La entidad se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.

#### **Supervisión/monitoreo**

16. La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas o separadas para verificar si los componentes de control interno están presentes y en funcionamiento.

17. La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar medidas correctivas, incluida la alta dirección o el directorio, según corresponda.

Es responsabilidad de la administración establecer y mantener un sistema adecuado de control interno y, en general, es función del comité de auditoría supervisar ese sistema de control interno. (Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno AUDITOOL, 2022)

Un reflejo clave de un adecuado control interno, es que proporciona alta calidad de los reportes financieros, ya que asegura disciplina operativa para efectuarlos bajo una adecuada rutina de control, dado que es clave el mantenimiento constante y preciso de los registros contables, como también, que los procesos brinden una trazabilidad clara, un flujo de información oportuno, relevante y confiable.

Constantemente, se debe velar porque se cumplan las normativas, regulaciones, reglas y políticas internas, con la finalidad de brindar seguridad, transparencia y confianza en la gestión de los negocios. Finalmente, es relevante verificar que, como organización, se cuente con el recurso humano correcto, verificar que las capacidades técnicas sean las adecuadas, se brinden constantes refrescamientos de normativas, procedimientos y regulaciones contables, informar sobre cambios importantes del mercado, en fin, mantener una muy buena perspectiva de que la fuerza laboral se encuentra bien capacitada para hacer cumplir adecuadamente las regulaciones en general.

### **Importancia del sistema de control interno**

Avalos (2022), detalla la importancia y el cómo se alcanza un buen control interno y una gestión administrativa dentro de la organización:

1. Promover la eficiencia dentro de la organización y llevar a cabo cada uno de los objetivos planteados.
2. La segregación de funciones es un buen método que va a reducir errores a futuro. Además, genera la protección de los activos de la empresa.
3. Es importante evaluar, identificar y analizar los riesgos operativos para una mejor toma de decisiones.

4. Implementar sistemas de la información y comunicación interna son necesarios dentro de la organización.

5. Documentar las políticas para cada gestión operativa: Cada proceso debe ser validado por una política establecida y velar por el cumplimiento de esta. Además, trae como beneficio confianza en las actividades y da una mayor credibilidad a la organización. (Avalos, 2022)

Las ventajas que genera un buen control interno dentro de una organización son cruciales para asegurar manejar una operación con calidad, consistente, transparente y oportuna. Un buen control interno, reta constantemente la organización, en hallar los riesgos en sus operaciones contables/financieras, para de inmediato aplicar un plan mitigador, y esto hace que constantemente se renueven las gestiones. Adicionalmente, se debe considerar elementos como la segregación de funciones, respaldo de ejecución de procesos por medio de políticas, manuales, guías contables/financieras. Implementar controles de monitoreo, para asegurar consistencia y disciplina operativa en la aplicación de las herramientas de control diseñadas para la mitigación de errores detectados, analizados y abordados. Por eso la supervisión, es uno de los componentes de control, para asegurar que el talento a cargo de los controles, esté bien capacitado para asegurar la mencionada confianza, integridad y consistencia operativa con el paso del tiempo.

## **Modelo COSO**

Según Santos (2024), explica a continuación el modelo COSO:

Comisión Treadway, conocido como COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), es una organización de Estados Unidos creada en 1985. Su objetivo principal es investigar las causas del fraude financiero en las empresas.

El modelo de control interno basado en el modelo COSO, ha tenido 3 versiones, las cuales de seguido se detallan.

COSO I: Internal Control - Integrated Framework

En 1992, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway publicó el Informe COSO I, conocido también como Internal Control - Integrated Framework. Su objetivo fue definir un marco integrado que permitiera a las empresas evaluar y mejorar sus sistemas de control interno sobre la información financiera.

El COSO exigía compromiso con la integridad y los valores éticos. Además, establecía las estructuras de autoridad, la rendición de cuentas, la evaluación de riesgos y el análisis de los cambios necesarios para la consecución de los objetivos.

COSO II: Modelo COSO ERM (Enterprise Risk Management – Integrated Framework)

En 2004, se publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework o COSO II. Este marco integrado de gestión de riesgo amplió la importancia del control interno en todas las áreas de la empresa, incluyendo la junta directiva, el consejo de administración y demás empleados.

El COSO II está diseñado para detectar eventos potenciales que pueden afectar a todo tipo de organización y ofrecer una seguridad razonable para el logro de los objetivos.

COSO III: actualizado posteriormente en el modelo COSO ERM.

El modelo COSO III fue publicado en 2013, con el objetivo de resaltar la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para la adaptación a los entornos, la confianza en la eliminación de riesgos, el cumplimiento y la comunicación.

En 2017, se actualizó por el modelo COSO ERM, con una mejoría en la cobertura de riesgos que enfrenta todo tipo de organización. (Santos, 2024)

La herramienta COSO, brinda una visión integral de la situación de las empresas mediante el uso de diversos instrumentos, como son, los cuestionarios, matrices de riesgo y control, mapas de procesos, políticas y procedimientos, gestión de riesgos, planes de auditoría interna, programas de capacitación y concienciación.

La identificación, evaluación y constante mitigación de los riesgos, es importante para asegurar la precisión de la información financiera, optimizar la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento normativo, ofreciendo así una radiografía detallada y precisa del estado de las organizaciones.

### **Manual de procedimientos contables (Requerimientos contables/Requisitos de la información contable)**

A continuación, se detalla el concepto de procedimientos contables:

El conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización. Dicho ciclo es esencial para toda empresa ya que gracias a ella podrán ver sus gastos e ingresos, y así realizar proyecciones, evitando muchas veces crisis que pueden llevar al cierre de la compañía. (CERTUS, 2019)

Con base en lo mencionado anteriormente, se enfatiza que los procedimientos contables son relevantes en la operación de la contabilidad en las empresas, ya que brindan una base estructurada, estándar y precisa para registrar y reportar las transacciones contables. Estos lineamientos dan orden, disciplina operativa en la ejecución constante, para asegurar que la información plasmada en los informes financieros, incluidos los detalles proporcionados en las notas a los estados financieros, sea completa, precisa y alineada a las normativas contables. Esta exactitud y transparencia son relevantes para que la gerencia y otros interesados puedan tomar decisiones informadas y estratégicas basadas en los resultados presentados, lo que a su vez influye en el desarrollo, control y éxito continuo de los procesos empresariales.

La NIC 8, en los apartados 1 y 13, señala la finalidad y los componentes de los estados financieros. En ese sentido especifica:

1. El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la

corrección de errores. La Norma trata de realizar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en periodos anteriores, y con los elaborados por otras entidades.

13. Uniformidad de las políticas contables: una entidad seleccionará y aplicará sus políticas contables de manera uniforme para transacciones, otros eventos y condiciones que sean similares, a menos que una NIIF requiera o permita específicamente establecer categorías de partidas para las cuales podría ser apropiado aplicar diferentes políticas. Si una NIIF requiere o permite establecer esas categorías, se seleccionará una política contable adecuada, y se aplicará de manera uniforme a cada categoría. (NIC8, apartados 1 y 13)

Lo mencionado anteriormente, destaca la importancia de las normativas, y los procedimientos contables en las empresas, fundamental para una correcta elaboración de la contabilidad y una toma de decisiones informada, frente a los resultados obtenidos en los procesos.

## **Asociación Solidarista en Costa Rica**

### **Solidarismo**

Según el Movimiento Solidarista de Costa Rica, y ASESUDISS (2024) sobre la historia del solidarismo:

El Solidarismo es un sistema que fomenta la producción, democratiza el capital y satisface las aspiraciones o necesidades de empresarios y trabajadores. Su filosofía es contraria a la lucha de clases. Considera que debe unirse el capital y el trabajo, el patrono y el trabajador, para juntos incrementar la producción y mejorar las condiciones socioeconómicas de los trabajadores.

El Solidarismo costarricense tiene su origen en una experiencia netamente costarricense, basada en el concepto de solidaridad que señala la Doctrina Social de la Iglesia Católica. En Costa Rica, tuvo como antecedentes las reformas sociales de 1940-1943. Su fundador fue el abogado y economista costarricense Lic. Alberto Martén Chavarría. En el año de 1947, lo inició en el plano económico, como una solución a los problemas obrero-patronales que se produjeron con la promulgación del Código de Trabajo. Posteriormente, la idea evolucionó y se intentó llevar al campo político con la creación del partido Acción Solidarista, que en 1962 presentó papeleta para diputados.

El Lic. Martén fue ministro de Economía de la Junta de Gobierno de 1948, por lo que le correspondió dirigir todo lo referente a la nacionalización bancaria.

El Lic. Martén, en 1947, fundó la Oficina de Coordinación Económica de Costa Rica, y según publicación de la Unión Solidarista, su objetivo era: «Trabajar por la armonía y cooperación de patronos y trabajadores dentro de un espíritu de solidaridad, para lograr el aumento de la producción y su equitativo reparo dentro de las normas de eficiencia económica y justicia social».

Posteriormente, en 1949, estableció las bases filosóficas del movimiento, esto permitió su desarrollo sobre principios firmes y estables.

El mérito del Lic. Martín Chavarría está en haber ideado una fórmula para que la solidaridad pudiera encontrar una vía de realización dentro de la empresa. El Plan Martén, como se le conoció inicialmente, consiste en un Plan de Ahorro.

Los recursos de la asociación Solidarista provienen de dos fuentes principales: el ahorro mensual de los trabajadores que, según la Ley, puede ser entre el 3 y el 5 por ciento, y un aporte mensual de la empresa, cuyo porcentaje se pacta entre esta y los trabajadores.

El aporte de la empresa no es una donación, sino que corresponde a un adelanto sobre la cesantía del trabajador, que se le entrega a este junto con el ahorro y el respectivo rendimiento una vez que deje la empresa. Se forma así un Fondo de Ahorro, a nombre de los trabajadores, quienes lo administran por medio de una Directiva con el fin de brindarles todo un plan donde su desarrollo económico, social y espiritual fomente empresarios que manejen sus ahorros de la mejor manera posible y además tengan acceso a préstamos y beneficios varios. Cuando algún empleado deja la empresa voluntariamente o por despido, se le da inmediatamente el Fondo de Ahorro Acumulado a su nombre, constituido por sus ahorros y el del patrono.

El Solidarismo no tiene compromisos políticos, partidistas, religiosos o ideológicos, pero anima a sus integrantes a apoyar y fortalecer la democracia.

El Solidarismo funciona con la representación paritaria de representantes empresariales y dirigentes Solidarista en todos los órganos de dirección y con el aporte económico equitativo y proporcional de unos y otros. (ASESUDISS, 2024)

En el año 1984, se promulgó la Ley de Asociaciones Solidaristas, que consolida el movimiento y manejo de este tipo de organizaciones.

### **Ley de Asociaciones Solidaristas**

La Ley define el concepto de asociaciones solidaristas, fines primordiales, duración, tipo de operaciones que pueden realizar, derecho de asociación, garantías, otras disposiciones de patrimonio y de recursos económicos que son de importancia para comprender la actividad de estas y el objeto de estudio. A continuación, se realiza un resumen de los aspectos más relevantes contenidos en la ley de referencia:

Las asociaciones solidaristas son organizaciones sociales que se inspiran en una actitud humana, por medio de la cual el hombre se identifica con las necesidades y aspiraciones de sus semejantes, comprometiendo el aporte de los recursos y esfuerzos para satisfacer esas necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica. Su gobierno y su administración competen exclusivamente a los trabajadores afiliados a ellas. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art.1)

Los fines primordiales de las asociaciones solidaristas son procurar la justicia y la paz social, la armonía obrero-patronal y el desarrollo integral de sus asociados. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art. 2)

Las asociaciones solidaristas tienen una constitución indefinida, con personalidad jurídica propia, que, para lograr sus objetivos, pueden adquirir toda clase de bienes, concretar contratos con diferentes proveedores, y realizar cualquier transacción operativa legal con la finalidad de mejorar la situación social y económica de los asociados. Es importante destacar, que las asociaciones solidaristas, otorgan operaciones de ahorro, de crédito y de inversión, con condiciones favorables a sus asociados, así como también generar negocios que les permitan ser rentables y poder generar excedentes a sus asociados. Asimismo, podrán desarrollar programas de vivienda, científicos, deportivos, artísticos, educativos, y recreativos, culturales, espirituales, sociales, económicos, lo mismo que cualquier otro que lícitamente fomente los vínculos de unión y cooperación entre los trabajadores, y entre éstos y sus patronos. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6979, Art. 4)

Las asociaciones solidaristas podrán realizar las actividades señaladas, siempre y cuando no comprometan los fondos necesarios para realizar las devoluciones y pagos de cesantía que establece la ley. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art. 4)

Las asociaciones reguladas por la presente ley deberán garantizar:

- a. La libre afiliación y desafiliación de sus miembros.
- b. La igualdad de derechos y obligaciones, independientemente de raza, credo, sexo, estado civil o ideología política.
- c. La irrepartibilidad, entre los afiliados, de las reservas legales fijadas de conformidad en esta ley. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art. 7)

Parafraseando la Ley de Asociaciones Solidaristas, legal y teóricamente se menciona que las asociaciones solidaristas, son entidades sin fines de lucro, que no generan utilidades, con excepción de los rendimientos generados de inversiones y operaciones mercantiles.

Los excedentes obtenidos en el ejercicio fiscal pertenecen a los asociados y el monto que corresponda a cada uno estará de acuerdo con el aporte patronal y con su propio ahorro. Es importante destacar que, para la declaración de renta del asociado, los excedentes se suman a sus ingresos, es la base para dicha presentación legal.

Las asociaciones solidaristas estarán obligadas a entregar a cada asociado, en los quince días siguientes al cierre del ejercicio fiscal, el informe del monto de los excedentes de cada uno, a fin de que el interesado tenga un dato exacto para la correspondiente declaración de la renta.

La asociación debe dar toda la información sobre los excedentes de sus asociados a la Dirección General de la Tributación Directa, cuando esta se la solicite. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art. 9, 10)

Como continuación de aspectos relevantes de la Ley de Asociaciones Solidaristas:

El ahorro mensual mínimo de los asociados, en ningún caso este porcentaje será menor del tres por ciento ni mayor del cinco por ciento del salario comunicado por el patrono de la Caja Costarricense de Seguro Social. Sin perjuicio de lo anterior, los asociados podrán ahorrar voluntariamente una suma o porcentaje mayor y, en este caso, al ahorro voluntario deberá diferenciarse, tanto en el informe de las planillas como en la contabilidad de la asociación. El asociado autorizará al patrono para que deduzca de su salario el monto

correspondiente, el cual entregará a la asociación junto con el aporte patronal, a más tardar tres días hábiles después de haber efectuado las deducciones.

El aporte mensual del patrono en favor de sus trabajadores afiliados, que será fijado de común acuerdo entre ambos de conformidad con los principios solidaristas. Este fondo quedará en custodia y administración de la asociación como reserva para prestaciones. Lo recaudado por este concepto, se considerará como parte del fondo económico del auxilio de cesantía en beneficio del trabajador, sin que ello lo exonere de la responsabilidad por el monto de la diferencia entre lo que le corresponda al trabajador como auxilio de cesantía y lo que el patrono hubiere aportado.

Los ingresos por donaciones, herencias o legados que pudieren corresponderles.

Cualquier otro ingreso lícito que perciban con ocasión de las actividades que realicen. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art. 18)

Las asociaciones solidaristas necesariamente establecerán un fondo de reserva para cubrir el pago del auxilio de cesantía y la devolución de ahorros de sus asociados. La asamblea general fijará la cuantía de la reserva. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art. 19)

Los ahorros personales podrán ser utilizados por la asociación solidarista para el desarrollo de sus fines, pero deberán ser devueltos a los asociados en caso de renuncia o retiro de la misma por cualquier causa. En estos casos la asociación podrá deducir de dichos ahorros los saldos y obligaciones que el asociado esté en deberle. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art. 20) Las cuotas patronales se utilizarán para el desarrollo y cumplimiento de los fines de la asociación. Y se destinarán prioritariamente a constituir un fondo para el pago del auxilio de cesantía. Este fondo se dispondrá de la siguiente manera:

- a. Cuando un afiliado renuncie a la asociación, pero no a la empresa, el aporte patronal quedará en custodia y administración de la asociación para ser usado en un eventual pago de auxilio de cesantía a ese empleado, según lo dispuesto en los incisos siguientes.
- b. Si un afiliado renunciare a la empresa, y por lo tanto a la asociación, recibirá el aporte patronal, su ahorro personal y cualquier otro ahorro o suma a que tuviere derecho, más los rendimientos correspondientes.
- c. Si un afiliado fuere despedido por justa causa, tendrá derecho a recibir el aporte patronal acumulado, sus ahorros, más los rendimientos correspondientes.
- d. Si un afiliado fuere despedido sin justa causa, tendrá derecho a recibir sus ahorros, el aporte patronal y los rendimientos correspondientes. Si el aporte patronal fuere superior a lo que le corresponde por derecho de auxilio de cesantía, lo retirará en su totalidad. Si el aporte patronal fuere inferior a lo que le corresponde, el patrono tendrá la obligación de cubrir la diferencia.
- e. En caso de retiro de un trabajador por invalidez o vejez, el pago total de lo que le corresponda se le hará en forma directa e inmediata.

Si fuere por muerte, se hará la devolución de sus fondos conforme con los trámites establecidos en el artículo 85 del Código de Trabajo. (Ley de Asociaciones Solidaristas No 6970, Art. 21)

El patrimonio de las asociaciones solidaristas, el ahorro de los asociados y las cuotas patronales en ningún caso podrán ser absorbidos por entidades públicas o privadas, total o parcialmente. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art. 25)

Se declaran inembargables los ahorros acumulados por los asociados y el aporte patronal a que se refiere esta ley. (Ley de Asociaciones Solidaristas, No 6970, Art. 74)

## **Tratamiento contable de las asociaciones solidaristas en Costa Rica**

Las asociaciones solidaristas son un movimiento socioeconómico único a nivel mundial, que solo existe en Costa Rica.

Este movimiento tiene un enfoque solidario que busca proteger y fortalecer los derechos laborales, y busca salvaguardar la cesantía de los trabajadores y promover el ahorro. Debido a su singularidad, el tratamiento contable de las asociaciones solidaristas se define como una contabilidad especial. Este método contable único responde a la razón de ser y objetivos específicos de estas asociaciones, destacándose por la manera en que manejan los aportes de capital y las utilidades.

Las asociaciones solidaristas operan con una estructura de aportes, esto quiere decir, que es muy diferente a como se determina una compañía normal/convencional. Las asociaciones se constituyen mediante aportes de socios o inversionistas a través de acciones. Los empleados contribuyen aproximadamente con un 3% a 5% de su salario mensual, mientras que los empleadores aportan entre un 5% y un 5.33% del salario del trabajador, destinado directamente a la cesantía. Esto concluye, que los aportes de capital provienen de los empleados y del empleador, bajo un concepto de ahorro y protección laboral.

La responsabilidad de la gestión adecuada de los aportes de sus asociados, velar que los intereses de todos los asociados estén representados en las reuniones de toma de decisión, y que la gestión de los recursos sea equitativa y transparente recae en la Junta Directiva, que es elegida por medio de votos en una Asamblea General.

Los aportes mensuales de ambos, empleador y empleado, se maneja con el objetivo de maximizar los beneficios para los asociados. La gestión de los aportes se utiliza para otorgar créditos con tasas de interés no tan agresivas como los de la competencia a los mismos asociados, adicionalmente se organizan ferias, se realizan inversiones y generan utilidades, todo bajo el marco de una asociación sin fines de lucro. El movimiento responsable activo de los recursos busca, no

solo proteger los derechos laborales, sino también proporcionar beneficios adicionales a los miembros de la asociación, sus familias, puesto que las asociaciones son un movimiento social.

Uno de los mayores beneficios de pertenecer a una Asociación Solidarista es la indemnización complementaria, por ejemplo es conocido que el tope legal de cesantía que existe en Costa Rica es de 8 años, pero después de este tiempo, ASEX, permite seguir acumulando beneficios de cesantía más allá de los 8 años, ya que el patrono continua aportando el mismo porcentaje, al igual que el asociado, por lo que en el momento de un futuro cese, ya sea por despido o renuncia, se va a percibir ese complemento adicional. Este gran detalle representa un beneficio significativo para la afiliación.

La ley 6970 permite la afiliación y desafiliación de manera libre a las asociaciones solidaristas. Mientras un trabajador está en estado activo en una empresa con una asociación, puede decidir afiliarse o desafiliarse en cualquier momento. Si se llegara a enfrentar a la situación de que un asociado renuncie de manera voluntaria a la asociación, el trabajador recibirá únicamente sus aportes personales, que se reflejan en el estado de cuenta, mientras que los aportes patronales permanecerán en custodia hasta que el trabajador se desvincule completamente de la empresa, y deberá recibir excedentes considerando el cálculo apropiado a la situación.

Las asociaciones solidaristas distribuyen "excedentes", ese es el término correcto, en las empresas convencionales dicha distribución se conoce como dividendos, y de igual manera se distribuyen al final del periodo fiscal. Estos excedentes son el resultado de la gestión financiera positiva y se distribuyen entre los asociados mediante votación en la Asamblea General. Se asegura que todos los miembros tengan voz y voto en la distribución de los beneficios generados por la asociación por medio del conocido proceso democrático y verificación de un tribunal evaluador testigo presente.

El lucro no es el propósito de las asociaciones solidaristas, sin embargo, comprendiendo que una buena planificación, y gestión de las actividades que realizan, como la emisión de créditos y las inversiones, se han visto cuantificadas las ganancias reedituales, contribuyendo directamente a mejorar la calidad de vida de los asociados y fortalecer la comunidad laboral.

Este modelo democrático y equitativo de administración de recursos no solo fortalece la seguridad laboral, sino que también fomenta una cultura de ahorro y cooperación entre empleadores y empleados. La existencia y éxito de las asociaciones solidaristas en Costa Rica demuestran la efectividad de este enfoque único en la protección y potenciación de los derechos laborales. Es importante concluir, que todas las regulaciones y normativas le aplican por igual, tal y como se expuso en los apartados de NIC 1 y NIC 8.

### **Normativa emitida por SUGEF que le aplica a las asociaciones solidaristas**

Según la normativa SUGEF 10-18 cuya regulación busca prevenir el riesgo de legitimación de capitales y financiamiento a actividades ilícitas en las asociaciones solidaristas se destaca:

Parfraseando la regulación, la misma es preventiva, SUGEF no supervisa directamente las asociaciones solidaristas, la regulación está relacionada con la prevención del lavado de dinero. Se deben implementar controles internos, llevar un control detallado de asociados y notificar de inmediato a las autoridades sobre actividades sospechosas. Adicionalmente, destaca que debe existir una estructura para asegurar el cumplimiento de esta regulación, implementar controles y procedimientos para proteger los fondos producto de la operación lícita. Las asociaciones deben contar con capacitaciones para aplicar correctamente la normativa, como también de tener un sistema de gestión de riesgos para identificarlos y mitigarlos. (SUGEF 10-18)

La regulación SUGEF de las asociaciones solidaristas responde también a la reserva de liquidez. El porcentaje de reserva de liquidez es del 15% (desde el 15 de agosto 2005). En el caso de las asociaciones solidaristas serán sujetos de reserva de liquidez, los aportes de los trabajadores y cualquier captación de ahorro voluntario por parte de los asociados, y en el caso de las Cooperativa de Ahorro y Crédito se incluirán los certificados de aportación y los ahorros a la vista y a plazo. Lo anterior independientemente del tratamiento contable que se les dé a estos fondos. (SUGEF, 2023)

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se describen las características del estudio, la metodología empleada y las diversas fuentes de información que lo respaldan. Este capítulo detalla cómo se desarrolla la investigación, asegurando que cada paso se alinee con los objetivos propuestos. Se explica cómo se recopilaron y analizaron los datos, siguiendo una lógica clara y estructurada, lo que garantiza la solidez y validez de los resultados obtenidos.

Según Azuero (2019), el marco metodológico se define como: “el resultado de la aplicación, sistemática y lógica, de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco teórico” (p.113).

### **Información de la empresa, historia general**

#### **BEX Company**

La compañía nació en el año 1941, subsidiaria de otra empresa de tecnología, luego de la fusión de distintas compañías de similar naturaleza. En 2007 comenzó su operación como firma independiente y en 2011 cambió su nombre a BEX. Su oficina corporativa se encuentra localizada en Schaffhausen, Suiza y, en Latinoamérica, se encuentra presente en una red de distribuidores autorizados en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Es una empresa de soluciones en conectividad electrónica y eléctrica que ofrece productos y servicios asociados a alta tecnología, ingeniería sobre sistemas de redes, fibra óptica, alambres y cables, conectores, sensores, dispositivos de red, sistemas de telecomunicación submarinos, antenas, y atiende a empresas de áreas automotriz, médica, energética,

maquinaria industrial, transportes, petróleo y gas, informática, telecomunicaciones, entre otras.

La compañía diseña, fabrica y comercializa productos para varias industrias, incluyendo la automovilística, sistemas de comunicación de datos y electrónica de consumo, telecomunicaciones, industria aeroespacial, defensa y marina, medicina, energía e iluminación.

Como compañía independiente, BEX cuenta con tres segmentos de negocio:

Soluciones para el transporte (40%)

Soluciones de comunicación e industriales (40%)

Soluciones de redes (20%) (BEX, 2024)

### **BEX Company Centro de Servicios en Costa Rica**

BEX ha establecido un centro de servicios financieros en Costa Rica, un movimiento estratégico que refleja la creciente tendencia de las empresas globales a aprovechar las ventajas que ofrece el país, en términos de talento y ubicación.

#### **Inauguración y objetivo:**

BEX inauguró su centro de servicios financieros en Costa Rica, con el objetivo de centralizar y optimizar sus operaciones financieras globales. Este centro forma parte de una estrategia para mejorar la eficiencia, reducir costos y aprovechar el talento local.

#### **Ubicación:**

El centro está ubicado en la zona de servicios empresariales de San José, ciudad que es conocida por ser un punto clave para centros de servicios compartidos y *outsourcing*, gracias a su infraestructura avanzada y su mano de obra calificada.

Según PROCOMER, a continuación, las razones por las que Costa Rica es el lugar idóneo para invertir:

**Talento calificado:** con una mano de obra bien formada, Costa Rica posee una valiosa reserva de recursos humanos crucial para el éxito empresarial. El país número uno con las mejoras universidades de Centroamérica.

**Estabilidad política:** Costa Rica es el país políticamente más estable de América Latina, lo que garantiza un entorno seguro para las inversiones. Sin ejército desde hace 75 años. La democracia más antigua de Latinoamérica. El 7% del PIB se invierte en educación. El 8% del PIB se invierte en salud.

**Zona horaria y proximidad geográfica:** su ubicación estratégica garantiza una fácil conectividad con los principales mercados mundiales, lo que aumenta las oportunidades de negocio. Vuelos directos a las principales ciudades de EE. UU, la Unión Europea y China. Tratados bilaterales de inversión con 16 países, miembro de la OMC y la OCDE.

**Incentivos competitivos:** el país ofrece una serie de incentivos competitivos para atraer la inversión extranjera directa, lo que impulsa la rentabilidad. Régimen de Zona Franca en vigor desde 1990, las inversiones mínimas requeridas para obtener beneficios fiscales empiezan en 100,000 dólares. Incentivos para nómadas digitales e inversiones particulares. Mismos derechos para extranjeros y nacionales. (PROCOMER, 2024)

### **Operaciones del Centro Financiero BEX**

**Servicios financieros:** el centro se encarga de una variedad de funciones financieras, incluyendo contabilidad, tesorería, gestión de cuentas por cobrar y pagar, y análisis financiero. Esto permite a BEX consolidar y estandarizar sus procesos financieros a nivel global.

**Tecnología y procesos:** utiliza tecnologías avanzadas y mejores prácticas en gestión financiera para garantizar la precisión y eficiencia en todas sus operaciones. Esto incluye sistemas de ERP (Enterprise Resource Planning) y *software* especializado en finanzas. (BEX, 2024)

### **Asociación Solidarista de Empleados ASEX**

La inscripción de la Asociación Solidarista de Empleados ASEX de la empresa BEX, se efectuó el 8 de julio del 2010. Se rige por la Ley de Asociaciones Solidaristas (Ley 6970, del 7 de noviembre de 1984), la cual garantiza al asociado igualdad de derechos, la libre afiliación y desafiliación.

La asociación cuenta, al 30 de junio de 2024, con un patrimonio de 3 mil millones de colones, y la Junta Directiva es la responsable de salvaguardar y administrar los activos propiedad de la asociación. Como toda asociación busca obtener utilidades, las cuales son distribuidas de manera proporcional entre sus asociados.

La Junta directiva tiene la potestad de decidir cómo administrar el patrimonio, ya sea brindando líneas de crédito a sus asociados, invirtiendo en bancos o cualquier otro negocio que le brinde un mayor rendimiento. Además, el cumplimiento de la Ley de Asociaciones, por lo cual serán directamente responsables por cualquier incumplimiento, fraude o delito que afecte los recursos de la asociación en deterioro de los asociados.

A continuación, en la figura 5 se detalla el organigrama de la Junta Directiva de ASEX 2024, la cual la integran un total de siete miembros: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, Vocal I, Fiscal I y fiscal empresarial.

## Organigrama

*Figura 5. Junta Directiva ASEX 2024*



Fuente: Elaboración Propia, 2024.

**Nombre de la empresa: Asociación Solidarista de Empleados ASEX**

### **Misión**

“Contribuir con el desarrollo integral de nuestros asociados a través de la excelencia en la administración de los recursos, en un ambiente que promueva la armonía con la empresa, la innovación y la responsabilidad social”. (ASEX, 2024)

### **Visión**

“Ser una asociación de excelencia, reconocida por el cumplimiento de los más altos valores morales y éticos, enfocada con visión empresarial que permita el alcance de nuestros principales objetivos”. (ASEX, 2024)

**Valores**

- Solidaridad
- Respeto
- Integridad (ASEX, 2024)

**Sistema contable**

La asociación solidarista cuenta con un sistema contable independiente llamado CODEAS, cuyo emisor proveedor en Costa Rica es la empresa Quarzo, el mismo tiene todos los módulos activos. (ASEX, 2024)

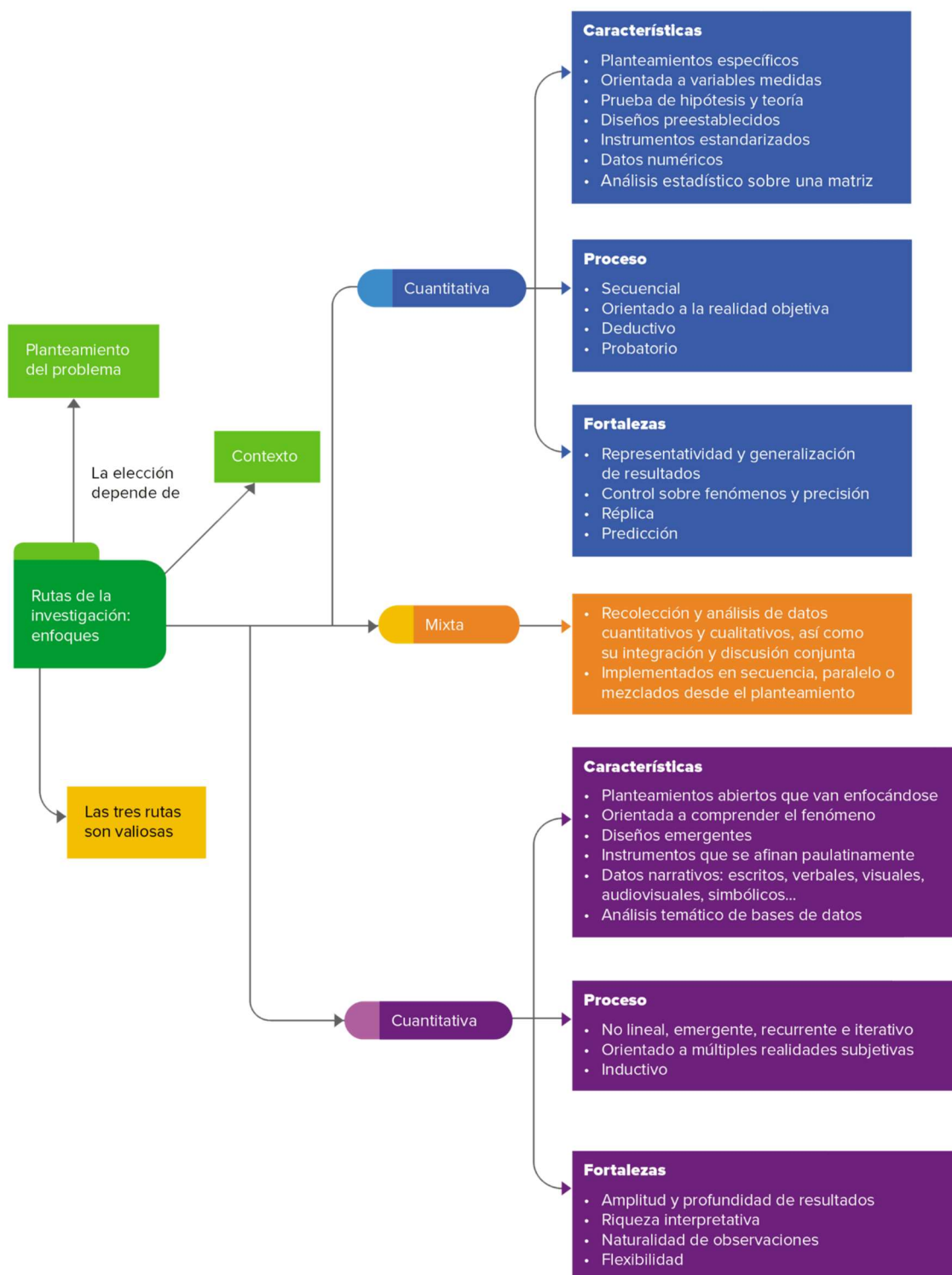
**Enfoque de la investigación**

A continuación, se presenta el enfoque de la investigación y el marco metodológico utilizado, el enfoque va a indicar el proceso investigativo para poder alcanzar los objetivos y profundizar sobre el tema de estudio. De acuerdo con Campos (2022), los enfoques se definen como: “la descripción de cómo se efectuará la intervención profesional para atender el problema detectado” (p. 49), “el tipo de investigación se determina de acuerdo con diferentes dimensiones como la finalidad, la temporalidad y la profundidad” (p. 87).

Hernández – Sampieri (2023) menciona “tres rutas de la investigación científica: enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto”, “constituyen rutas posibles para resolver problemas de investigación. Todos resultan igualmente valiosos y son hasta ahora los mejores métodos para investigar y generar conocimientos” (p.3).

Tal y como se puede ver en la figura 6, se detallan las tres rutas de la investigación científica: enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto. Las que van va a permitir al investigador, comprender y elegir con base en los elementos a analizar, la elección de su metodología a investigar.

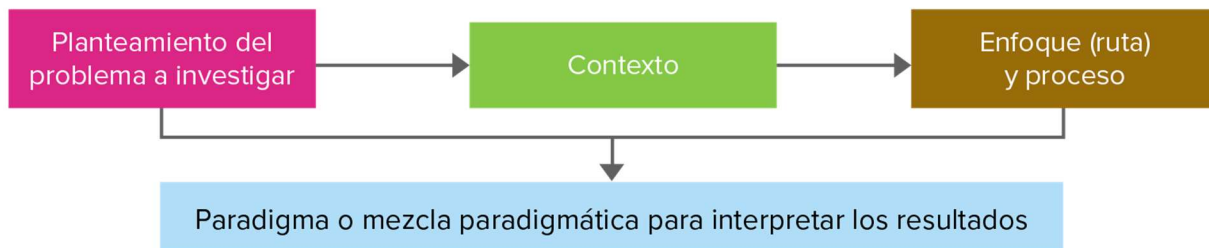
**Figura 6. Tres rutas de la investigación científica: enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto**



Fuente: Hernández y Mendoza (2023) (p.3)

Según Hernández y Mendoza (2023) (p.5), “el esquema más adecuado y realista”, para realizar investigaciones, es el que se detalla en la Figura 7.

**Figura 7. Esquema para investigar**



Fuente: Hernández y Mendoza (2023) (p.5)

Según Hernández y Mendoza (2023):

El planteamiento del problema de investigación (lo que se quiere indagar y el tipo de fenómeno) y el contexto (conocimientos y creencias del investigador, recursos disponibles, lugar y tiempo), se elige el enfoque más adecuado (la ruta), teniendo en cuenta el paradigma que lo fundamenta, en particular para interpretar los resultados y sin olvidar que las rutas se entrelazan.

En los tres enfoques, hay procesos sistemáticos, reflexivos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento, a partir de las siguientes estrategias:

1. Observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecimiento de suposiciones como consecuencia de la observación y evaluación.
3. Demostración del grado en que las suposiciones tienen o no fundamento o son ciertas en determinado contexto, mediante análisis y pruebas o interpretaciones.

4. Proposición de nuevas observaciones y evaluaciones para consolidar, aclarar o modificar las suposiciones, o incluso para generar otras.

Desde luego, cada enfoque posee sus propias características esenciales.” (p.5)

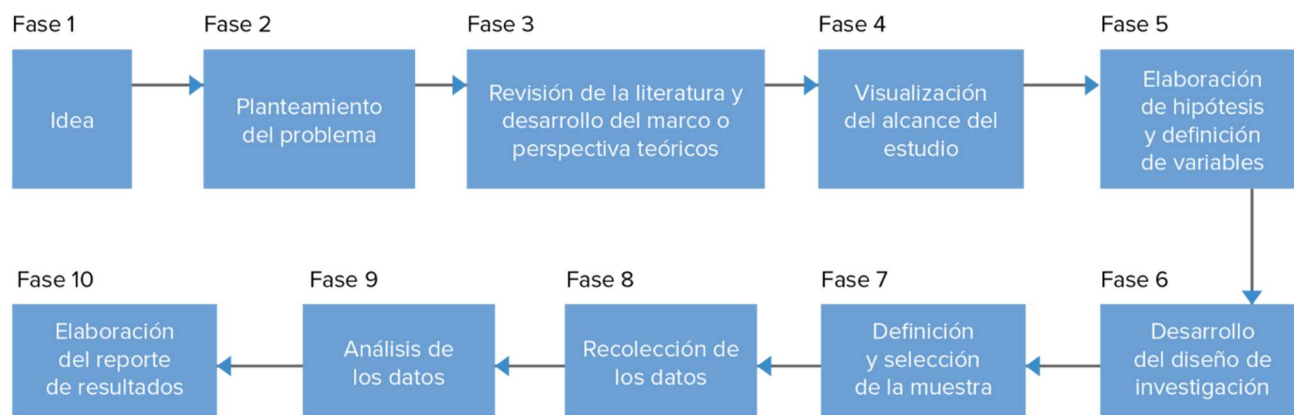
Desde este enfoque, se aplicará un análisis de la estructura contable y financiera actual de la asociación, análisis de ambiente de control, riesgos, procedimientos, esto para evaluar las mejores prácticas de sus operaciones, por medio del diagnóstico de componentes y actividades. Pero antes de definir la ruta, se brindará mayor contexto del significado de cada una de ellas.

### **Enfoque cuantitativo**

Hernández y Mendoza (2023), comentan que los métodos cuantitativos están conformados por: “(...) conteos numéricos y métodos matemáticos.” (p.6)

A lo citado, Hernández y Mendoza (2023) agregan, respecto de este enfoque: “(...) representa un conjunto de procesos organizado de forma secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente, y no podemos eludir pasos, el orden, es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa.”, “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis.” (p.6)

**Figura 8. Proceso cuantitativo**



Fuente: Hernández y Mendoza (2023) (p.6)

En la figura 8 se logra observar las 10 fases del proceso cuantitativo: idea, planteamiento del problema, revisión de la literatura y desarrollo del marco o perspectiva teóricos, visualización del alcance del estudio, elaboración de hipótesis y definición de variables, desarrollo del diseño de la investigación, definición y selección de la muestra, recolección de datos, análisis de resultados y elaboración del reporte de resultados.

Hernández y Mendoza (2023), mencionan que “Algunas características esenciales del enfoque cuantitativo”, son las siguientes:

1. Búsqueda de la mayor objetividad posible en todo el proceso o ruta. (...)
2. (...) se sigue un patrón predecible y estructurado, y se toman las decisiones críticas sobre los métodos antes de recolectar los datos, guiadas por el diseño (mapa).
3. (...) se pretende generalizar los resultados y descubrimientos encontrados en los casos (muestra) a un universo mayor (población). Asimismo, en ocasiones es deseable que las investigaciones puedan replicarse.
4. El propósito (...) es describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, en busca de regularidades y relaciones causales entre los elementos (variables). Esto significa que la meta principal es la prueba de hipótesis, así como la formulación y demostración de teorías.
5. (...) se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad deseados, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.
6. Esta ruta se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que parte de la teoría, de la cual se derivan las hipótesis que el investigador somete a prueba. Va de lo general a lo particular.
7. (...) identificar leyes universales y causales.
8. En la indagación cuantitativa se busca conocer o capturar la realidad externa o fenómeno estudiado tal y como es, o al menos, aproximarse lo mejor posible a ello. Nuestras suposiciones deben ajustarse a dicha realidad y no al revés; si no coinciden, lo que tenemos que cambiar son las suposiciones o hipótesis.” (p.7)

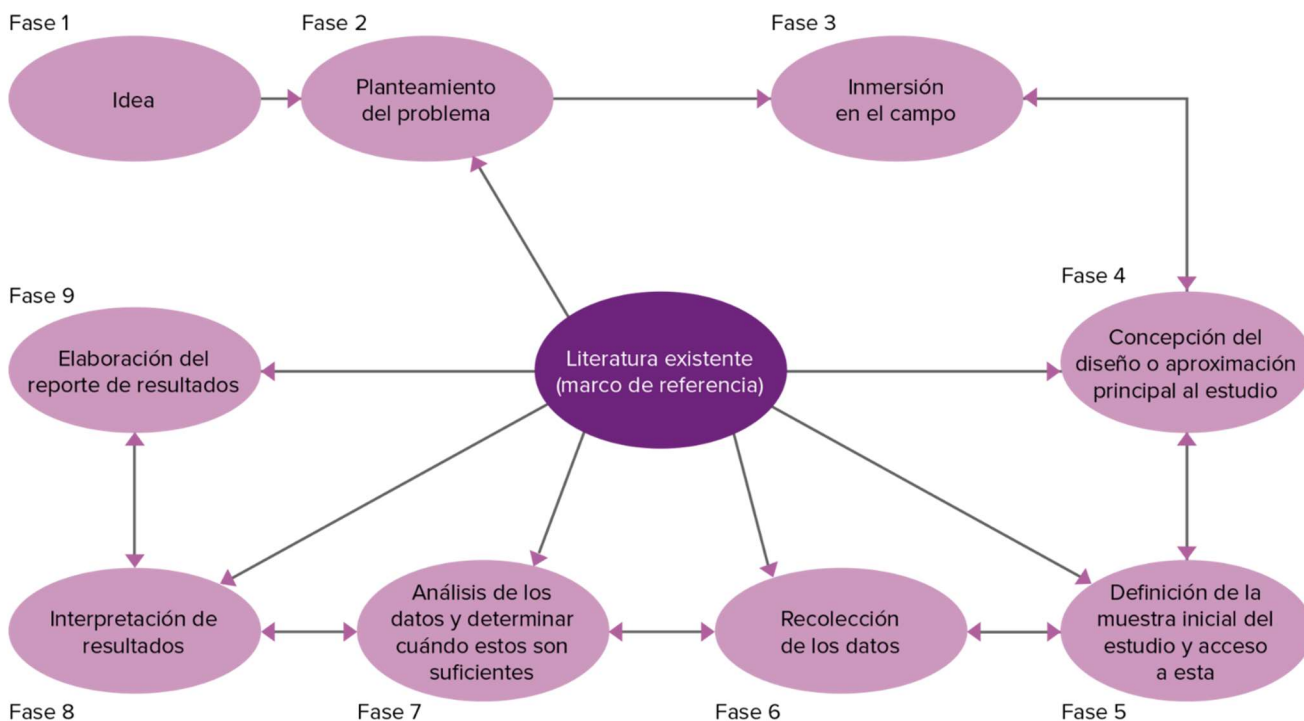
## **Enfoque cualitativo**

Hernández y Mendoza (2023), comentan que los métodos cualitativos “hacen referencia a la naturaleza, carácter y propiedades de los fenómenos.” (p.8)

A lo citado Hernández y Mendoza (2023) agregan:

(...) en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si tiene apoyo de los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que observa que ocurre.” , “La ruta se descubre o construye de acuerdo con el contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio.”, “Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se desplaza de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma; puede variar en cada estudio. (p.8)

**Figura 9. Proceso cualitativo**



Fuente: Hernández y Mendoza (2023) (p.8)

En la figura 9 se detallan las fases del proceso cualitativo: idea, planteamiento del problema, inmersión en el campo, concepción del diseño o aproximación principal al estudio, definición de la muestra inicial del estudio y acceso a esta, recolección de los datos, análisis de los datos y determinar cuando estos son suficientes, interpretación de resultados y elaboración del reporte de resultados.

Hernández y Mendoza (2023), señalan que “La inmersión inicial en el campo implica sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, así como adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación.” (p.8)

Asimismo, Hernández y Mendoza (2023), exponen “las características esenciales del enfoque cualitativo:

1. El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso preestablecido con claridad. Sus planteamientos iniciales no son tan delimitados como en el enfoque

cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre están conceptualizadas ni definidas por completo.

2. (...) predomina la lógica o razonamiento inductivo, es decir, de lo particular a lo general. Primero se exploran y describen individualidades, y después se genera teoría. Por ejemplo, en un estudio cualitativo típico, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y deriva conclusiones; posteriormente entrevista a otro ser humano, examina esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; del mismo modo, efectúa y evalúa más entrevistas para comprender el fenómeno abordado. Es decir, se procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general.
3. El proceso de indagación resulta más flexible y se desliza entre experiencia, acción y resultados, por una parte, y el desarrollo de la teoría, por la otra. Su propósito es “reconstruir” la realidad tal como la observan los actores de un sistema social definido previamente. Es holístico, porque se precia de considerar el “todo” sin reducirlo al estudio de sus partes.
4. En los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, puesto que no hay variables ni medición, sino que pueden ser un resultado para subsecuentes investigaciones cuantitativas.
5. La ruta cualitativa es naturalista porque: a) se estudian los casos (personas y sus expresiones, o animales) en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad, y b) porque los eventos se analizan tal y como sucedieron, es decir, su desarrollo natural, sin manipulación de la realidad (Singh, 2015; White y Cooper, 2022).

6. La investigación cualitativa resulta interpretativa porque pretende encontrar sentido a los fenómenos y hechos en función de los significados que las personas les otorgan. No solamente se registran sucesos objetivos.
7. (...), la realidad se define mediante las percepciones, interpretaciones e interacciones de los participantes y del investigador. (...)
8. El investigador se introduce y recopila información sobre las percepciones, emociones, prioridades, vivencias, significados y cualidades de los participantes, y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno analizado. También le resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. Por ello, a lo largo del trayecto cualitativo, adquiere un punto de vista tanto “interno” como “externo” y una doble perspectiva: analiza los aspectos explícitos, conscientes y manifiestos, así como los implícitos, inconscientes y subyacentes.
9. Es así como el enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados al inicio ni completamente predeterminados. Los datos cualitativos consisten fundamentalmente en narrativas de diferentes clases: escritas, verbales, visuales (como fotografías e imágenes), auditivas (sonidos y grabaciones de audio), audiovisuales (por ejemplo, videos), artefactos, etc. Por ello, se utilizan con flexibilidad y de acuerdo con las necesidades técnicas del estudio para recabar información, como revisión de documentos, observación no completamente estructurada, entrevistas en profundidad, grupos de enfoque, registro de historias de vida, y evaluación de experiencias individuales y compartidas.

10. Por lo anterior, en las investigaciones cualitativas se producen datos y resultados en forma de notas, diagramas, mapas o “cuadros humanos” para generar descripciones muy detalladas.
11. El explorador cualitativo ante todo extrae significado de los datos y no necesita reducirlos a números ni analizarlos estadísticamente, si bien el conteo de regularidades y diferencias es útil para fortalecer el análisis.
12. Los estudios cualitativos por lo común no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni obtener necesariamente muestras representativas; incluso hay ocasiones en que no buscan que las investigaciones se repliquen. Ante todo, se pretende que los descubrimientos se sitúen y contextualicen.” (p.9)

### **Enfoque mixto**

Hernández y Mendoza (2023), comentan “conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos.” (p.10)

Adicionalmente, agregan: “(...) En la ruta mixta se utiliza evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas.” (p.9)

En la figura 10, se detalla una comparación de los fundamentos y aplicaciones de las rutas cuantitativa y cualitativa, realizada por Hernández y Mendoza (2023).

**Figura 10. Comparación de los fundamentos y aplicaciones de las rutas cuantitativa y cualitativa**

Elemento o rubro de comparación	Ruta cuantitativa	Ruta cualitativa
Paradigmas o marcos de referencia básicos que la sustentan	Positivismo, neopositivismo y pospositivismo	Fenomenología, constructivismo, naturalismo, interpretativismo
Posición ante la realidad	Existe una realidad objetiva (positivismo) o más bien objetiva (neopositivismo) única por conocer, lo cual se consigue por medio de la mente. La realidad es externa al investigador	Coexisten varias realidades subjetivas que es necesario conocer, construir e interpretar mediante la investigación, cuyas formas y contenidos varían entre individuos, grupos y culturas. Por ello, el investigador cualitativo parte de la premisa de que el mundo social es relativo y solo puede entenderse desde el punto de vista de los actores estudiados
Relación con la realidad	La realidad no cambia por las observaciones y mediciones realizadas <sup>8</sup>	La realidad sí cambia por las observaciones y la recolección de datos
Búsqueda de la objetividad	La objetividad es un estándar necesario (positivismo) o deseable (pospositivismo)	Admite subjetividad. Es parte del fenómeno y así se analiza
Elemento o rubro de comparación	Ruta cuantitativa	Ruta cualitativa
Intenciones o metas de los estudios	Describir, explicar, comprobar o confirmar y predecir los fenómenos (establecer causalidad). Generar y probar teorías	Explorar, describir, comprender e interpretar los fenómenos mediante las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes. Generar teoría. Identificar conexiones entre componentes de los fenómenos (atribución de causalidad)
Lógica del proceso (que guía la ruta)	Deductiva: de lo general a lo particular. En la ruta se transita de las leyes y la teoría a los datos y resultados	Inductiva: de lo particular a lo general. En la ruta se transita de los casos y datos a los resultados y la teoría
Utilización de la teoría (estudios previos)	Los postulados de la teoría se ajustan a la realidad (mundo empírico)	La teoría es un marco de referencia que se contrasta con los resultados del estudio
Generación de teoría	La teoría se produce al comparar los resultados de la investigación con los resultados de estudios previos. Se desarrolla o comprueba la teoría	La teoría se construye sobre todo a partir de los resultados y, desde luego, se compara con los resultados de estudios anteriores
Posición personal del investigador	Neutral e imparcial. El investigador trata de "hacer a un lado" sus propios valores y creencias. Intenta asegurar procedimientos rigurosos y "objetivos", así como evitar que sus sesgos y tendencias influyan en los resultados	Explícita. El investigador reconoce sus propios valores y creencias, e incluso son fuentes de datos. Desde luego, pretende ser lo menos intrusivo posible en el estudio
Relación del investigador con el fenómeno estudiado	Independiente del fenómeno. Se debe ubicar externamente	De interdependencia. El investigador es parte del fenómeno. Debe ubicarse interna y externamente
Función de la teoría y estudios previos	Crucial para afinar el planteamiento del problema y guiar toda la investigación	Provee dirección a la investigación junto con la evolución de los acontecimientos y desarrollo de la indagación
Papel de las hipótesis	Se establecen y prueban hipótesis. Se aceptan o rechazan según el grado de certeza (probabilidad)	Se pueden generar hipótesis durante el estudio o al final de este. Las hipótesis son altamente contextuales (lugar y tiempo) y se someterían a prueba en estudios cuantitativos posteriores. Las hipótesis en sí mismas son cuantitativas
Diseño de la investigación	Estructurado, predeterminado e implementado según el plan (mapa que se debe seguir rigurosamente)	Abierto, flexible, construido durante el proceso. Es un abordaje que se adapta al contexto y las circunstancias (como el Waze o el GPS activo)
Vínculo entre población, muestra y generalización de resultados	Se incluyen muchos casos en la investigación porque se pretende generalizar los resultados del estudio	No se pretende necesariamente generalizar los resultados del estudio a una población. Más bien se prefiere analizar los casos o fenómenos a profundidad, lo cual por cuestión de tiempo y recursos tiende a conducirnos a incluir menos casos
Función de la teoría y estudios previos	Crucial para afinar el planteamiento del problema y guiar toda la investigación	Provee dirección a la investigación junto con la evolución de los acontecimientos y desarrollo de la indagación
Papel de las hipótesis	Se establecen y prueban hipótesis. Se aceptan o rechazan según el grado de certeza (probabilidad)	Se pueden generar hipótesis durante el estudio o al final de este. Las hipótesis son altamente contextuales (lugar y tiempo) y se someterían a prueba en estudios cuantitativos posteriores. Las hipótesis en sí mismas son cuantitativas
Diseño de la investigación	Estructurado, predeterminado e implementado según el plan (mapa que se debe seguir rigurosamente)	Abierto, flexible, construido durante el proceso. Es un abordaje que se adapta al contexto y las circunstancias (como el Waze o el GPS activo)

Fuente: Hernández y Mendoza (2023)(p.12)

Vínculo entre población, muestra y generalización de resultados	Se incluyen muchos casos en la investigación porque se pretende generalizar los resultados del estudio	No se pretende necesariamente generalizar los resultados del estudio a una población. Más bien se prefiere analizar los casos o fenómenos a profundidad, lo cual por cuestión de tiempo y recursos tiende a conducirnos a incluir menos casos
Muestra objetivo	Conjunto de casos estadísticamente representativo de la población estudiada	Conjunto de casos que refleje las cualidades o atributos del fenómeno de interés o planteamiento del problema
Tipo de datos	Numéricos (datos confiables y duros)	Narrativos (datos simbólicos y que generen significados y revelen experiencias, puntos de vista y cualidades)
Forma en que deben encontrarse los datos	Categorías numéricas predeterminadas (antes del análisis)	Categorías generadas a partir de los datos (emergentes)
Instrumentos de recolección de datos	Estandarizados. Su aplicación es uniforme en todos los casos	Al inicio no se usan instrumentos completamente estandarizados, son flexibles y se afinan conforme avanza el trabajo de recolección de datos hasta alcanzar cierta homologación
Recolección de datos	La base de la recolección es el instrumento y sus procedimientos estandarizados	La base de la recolección es el investigador, quien se auxilia con diversas herramientas que se afinan conforme avanza el estudio
Finalidad de la recolección de los datos	Medir variables en casos	Capturar significados, experiencias y reconstruir "realidades" de casos (individuos, grupos, comunidades y fenómenos)
Función de los participantes en la recolección (personas)	Fuentes externas de datos	Fuentes internas de datos
Propósito esencial del análisis de los datos	Describir las variables y sus relaciones, así como explicar los cambios. Establecer causalidad Sistemático y estandarizado. Uso intensivo de la estadística. Realizado sobre una matriz de datos (que vincula variables y casos). Posterior a la recolección	Describir experiencias, puntos de vista y hechos. Comprender personas, interacciones, procesos, eventos y fenómenos en sus contextos  Progresivo y variable.  Fundamentado en la inducción analítica. En ocasiones se homologa paulatinamente. Es temático y se realiza sobre una base de datos narrativos (expresiones, significados y experiencias de personas). Uso de estadística para conocer frecuencia de similitudes y diferencias. El análisis consiste en describir información, así como desarrollar y vincular categorías
Análisis de los datos		

Elemento o rubro de comparación	Ruta cuantitativa	Ruta cualitativa
Proceso del análisis de los datos	Basado en las hipótesis formuladas. Una vez recopilados los datos numéricos, estos se transfieren a una matriz, la cual se analiza mediante procedimientos estadísticos según el nivel de medición de las variables	No se inicia con ideas preconcebidas sobre las relaciones entre conceptos o constructos. Conforme se recopilan los datos verbales, en texto o audiovisuales, se integran en una base de datos, la cual se analiza para construir significados y describir el fenómeno estudiado desde el punto de vista de sus actores. Se conjuntan descripciones de participantes con las del investigador
Principales criterios para evaluar la calidad de las investigaciones	Objetividad, rigor, confiabilidad, validez, representatividad	Credibilidad, confirmación, valoración, representatividad de voces y transferencia
Presentación de resultados	Estandarizada. Distribuciones de variables. Tablas, figuras y diagramas. Coeficientes estadísticos. Modelos estadísticos	No estandarizada. Categorías, temas y patrones definidos y ejemplificados. Tablas, matrices y figuras que vinculan narrativas o categorías. Historias. Material simbólico: videos, fotografías, etcétera. Modelos conceptuales que representan experiencias, significados y construcciones de los participantes

Fuente: Hernández y Mendoza (2023)(p.12)

Hernández y Mendoza (2023), mencionan “en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, aparatos de precisión, etc.; en los estudios cualitativos: entrevistas a profundidad, pruebas proyectivas, cuestionarios abiertos de grupos, biografías, revisión de archivos y observación participante, entre otras.” (p.12)

La investigación en curso se caracteriza por su enfoque mixto. Interesa profundizar en la comprensión del funcionamiento del sistema de control interno actual, explorando sus matices y dinámicas a través de métodos cuantitativos y cualitativos.

El primer objetivo específico se orienta al enfoque mixto, ya que se buscará la comprensión profunda del sistema mediante entrevistas estructuradas con personal clave, revisión minuciosa de

documentos relevantes, observación directa de su funcionamiento en el día a día y aplicación de una lista de cotejo y escala de Likert. Estas interacciones brindarán una visión detallada de los procesos internos relacionados al proceso contable y los desafíos que enfrentan desde una perspectiva humana y operativa.

En cuanto al segundo objetivo específico, se utilizará métodos cualitativos para explorar en profundidad la naturaleza y contexto de los riesgos detectados

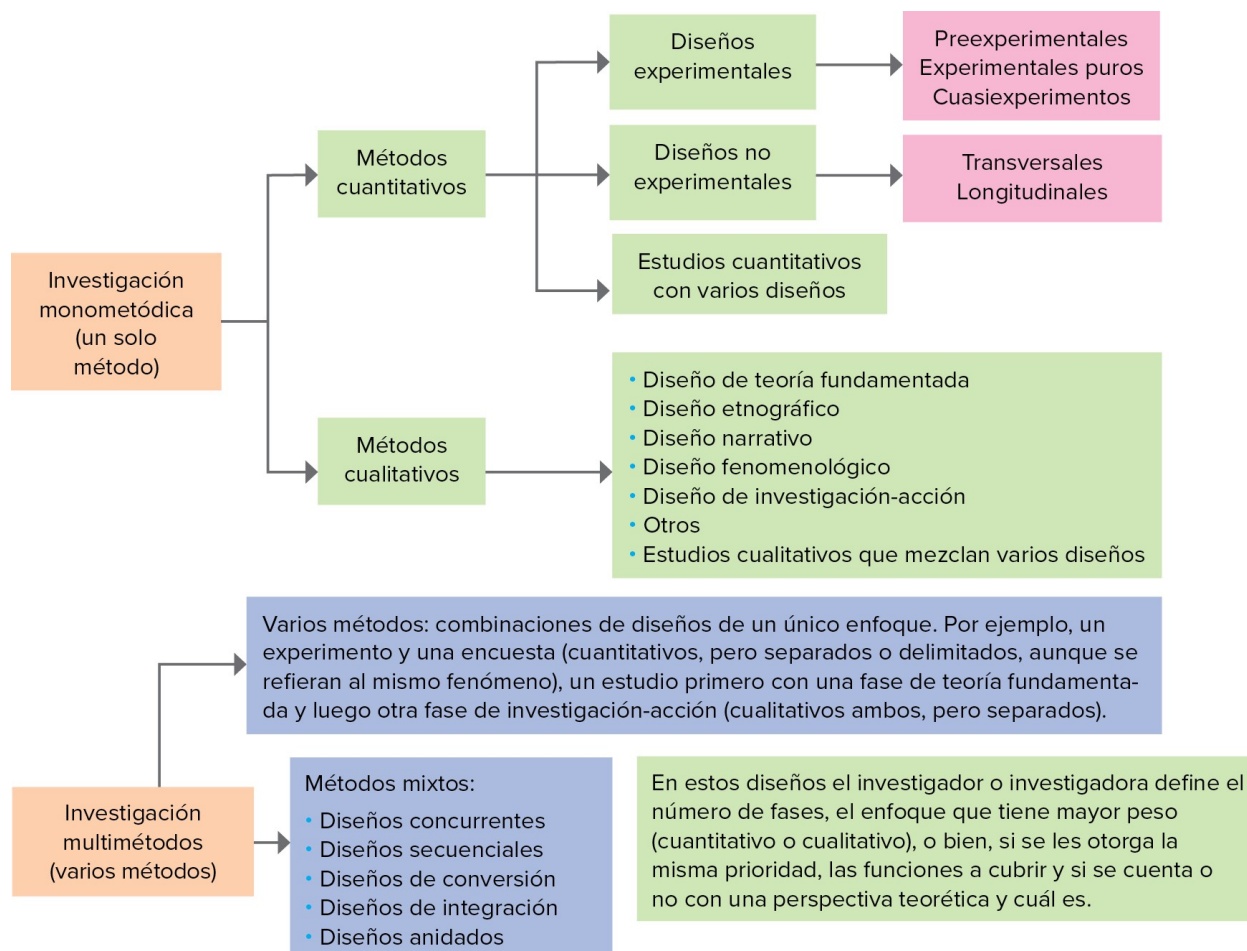
Finalmente, el tercer objetivo específico se centrará en el análisis de datos para desarrollar un plan de mejora para asegurar de que las soluciones propuestas sean adecuadas al contexto específico de la organización y sean aceptadas por todos los involucrados en el sistema de control interno. Este enfoque integrado garantizará que las acciones tomadas no solo sean efectivas, sino también viables y bien recibidas dentro de la dinámica organizacional.

### **Diseño**

Hernández y Mendoza (2023), mencionan “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema” (p.152)

En la siguiente figura 11 sobre la tipología de los métodos y diseños de investigación, se detallan dos aristas, la investigación monometódica donde se pueden emplear métodos cuantitativos y cualitativos. Se destacan en los cuantitativos diseños experimentales, diseños no experimentales y estudios cuantitativos con varios diseños, mientras que, en los métodos cualitativos, se detalla diseño de teoría fundamentada, diseño etnográfico, diseño narrativo, diseño fenomenológico, diseño de investigación – acción, otros, estudios cualitativos que mezclan varios diseños. Y la investigación multimétodos, se destaca por utilizar varios métodos, combinaciones de diseños en un único enfoque, por ejemplo, un experimento y una encuesta, un estudio primero con una fase de teoría fundamentada y luego otra fase de investigación acción, adicional se detallan métodos mixtos, como los diseños concurrentes, diseños secuenciales, diseños de conversión, diseños de integración, diseños anidados. Finalmente destaca, que el investigador define el número de fases, el enfoque que tiene mayor peso.

**Figura 11. Tipología de los métodos y diseños de investigación**



Fuente: Hernández y Mendoza (2023) (p.635)

En relación con lo expuesto, Hernández y Mendoza (2023), destacan que la investigación cualitativa “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto.” (p.408)

### Sujetos/Unidad de muestreo

Respecto de los sujetos de muestreo, Hernández y Mendoza (2023), mencionan:

Lo primero es determinar cuál es la unidad de muestreo. Aquí el interés se centra en sobre de “qué” o “quiénes” se recolectarán los datos (personas u otros seres vivos, objetos,

sucesos, colectividades de estudio, procesos, etc.), lo cual depende del planteamiento del problema, los alcances de la investigación, las hipótesis formuladas y el diseño de investigación. (p.199)

Con base en lo explicado en el escrito anterior, los sujetos o unidad de muestreo de quienes se obtendrá información con: Junta Directiva de ASEX (presidente y tesorero), administrador/ contador quienes colabora con la gestión de la Asociación Solidarista.

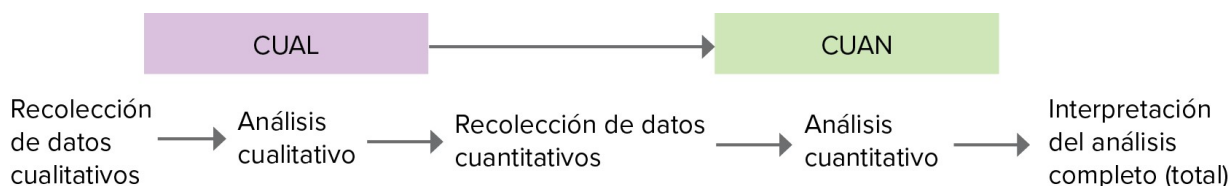
### **Diseño de la investigación**

Hernández y Mendoza (2023), detallan que el diseño exploratorio secuencial “(...) implica una fase inicial de recolección y análisis de datos cualitativos seguida de otra donde se recaban y analizan datos cuantitativos.” (p.654)

El diseño exploratorio secuencial y componente derivativo seleccionado para esta investigación se basa en una metodología que integra de manera secuencial datos cualitativos y cuantitativos, permitiendo una comprensión profunda del fenómeno estudiado. En este enfoque, los datos cuantitativos se recolectan y analizan a partir de las percepciones o auto reconocimientos y descubrimientos obtenidos en la fase cualitativa. Esta combinación de métodos no solo enriquece la interpretación final, sino que también facilita la conexión entre los aspectos más profundos y detallados explorados cualitativamente y su aplicación en un contexto más amplio.

En la figura 12 del esquema del diseño exploratorio secuencial, se detalla la determinación cualitativa con la recolección de datos cualitativos, análisis cualitativo, recolección de datos cuantitativos, análisis cuantitativo e interpretación del análisis completo, total.

**Figura 12. Esquema del diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS)**



Fuente: Hernández y Mendoza (2023) (p.654)

### **Fuentes de información**

Tal como lo indican Hernández y Mendoza (2023):

Siempre y cuando el tiempo y los recursos te lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación cualitativa posees una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección. (p.486)

### **Fuentes primarias**

Según la investigación de Westreicher (2021), la fuente primaria “es uno de los distintos tipos de fuente de información. Esta proporciona información nueva y original, siendo (sic) el resultado de una investigación o trabajo intelectual.” (...) “contiene información que no ha sido alterada, interpretada o analizada por otros autores, sino que es del propio autor. En otras palabras, información que se mantiene intacta desde su elaboración.”

En la presente investigación, las fuentes primarias se representan con las interacciones con el personal administrativo de la Asociación Solidarista ASEX, miembros de la Junta Directiva, e información original de la Asociación Solidarista.

## **Fuentes secundarias**

En cuanto a fuente secundarias, Westreicher (2021) señala que “ofrece información que hace referencia a una fuente primaria, pero no ofrece información como tal, sino que expone una información que ya recoge una fuente primaria.”

En la presente investigación, las fuentes secundarias se representan con todo lo relacionado a material de trabajo, manuales, libros contables, estados financieros, políticas, sistema contable, e informes de auditoría.

## **Población y muestra**

### **Población de la investigación**

Con respecto al enfoque sobre el vínculo entre población, muestra y generalización de resultados, Hernández y Mendoza (2023), manifiestan que en la investigación cualitativa: “No se pretende necesariamente generalizar los resultados del estudio a una población. Más bien se prefiere analizar los casos o fenómenos a profundidad, lo cual por cuestión de tiempo y recursos tiende a conducirnos a incluir menos casos” (p. 12.)

Conforme con lo señalado por los autores citados previamente, la población del presente trabajo de investigación corresponde al administrador/contador, tesorero y al presidente de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista ASEX.

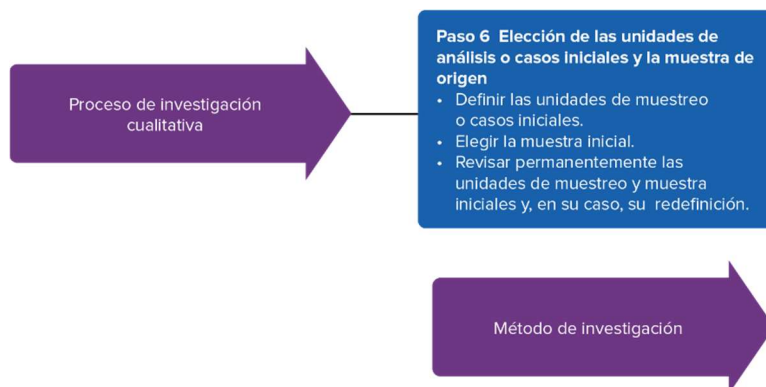
### **Muestra de la investigación**

Hernández y Mendoza (2023) exponen que “La investigación desde la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto.” (p.408). Adicionalmente, sobre

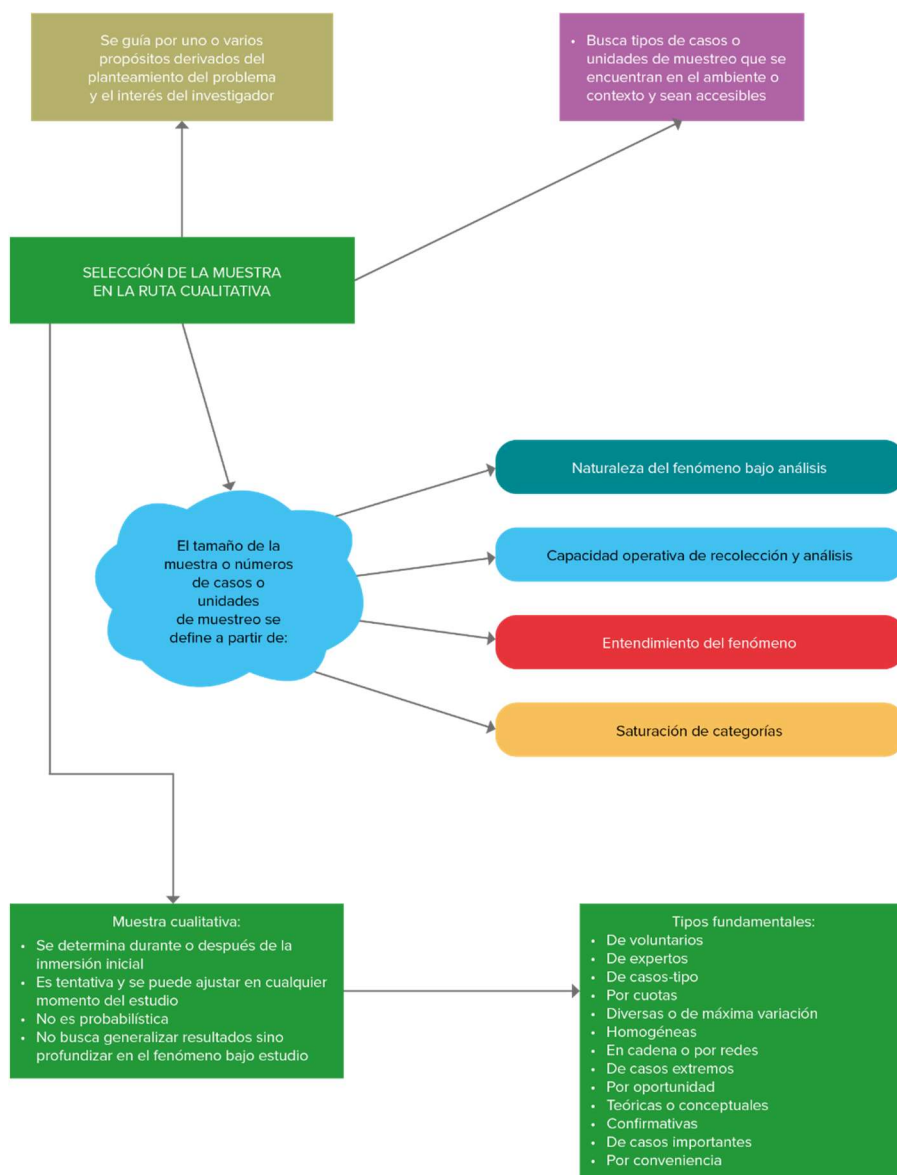
el muestreo cualitativo mencionan “es el grupo o conjunto de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia.” (p.447)

En la siguiente figura 13 sobre la selección de la muestra en la ruta cualitativa, describe que se deben definir las unidades de muestreo o casos iniciales, elegir la muestra inicial y revisar permanentemente las unidades de muestreo y muestra iniciales, y en su caso, su redefinición. Indica que el tamaño de la muestra se define a partir de: la naturaleza del fenómeno bajo análisis, capacidad operativa de recolección y análisis, entendimiento del fenómeno y saturación de categorías. Adicionalmente, detalla que la muestra cualitativa: se determina durante o después de la inmersión inicial, es tentativa y se puede ajustar en cualquier momento del estudio, no es probabilística, no busca generalizar resultados sino profundizar en el fenómeno bajo estudio.

**Figura 13. Selección de la muestra en la ruta cualitativa**



Fuente: Hernández y Mendoza (2023) (p.445)



Fuente: Hernández y Mendoza (2023) (p.445)

En lo que respecta a la muestra cuantitativa, Hernández y Mendoza (2023) mencionan que es un “conjunto de casos estadísticamente representativo de la población estudiada”. (p.12)

En este caso, según el objeto de estudio que se enfoca a un grupo específico, directamente al administrador/contador, presidente y tesorero de la Junta Directiva de la Asociación y poniendo en exposición a lo que corresponde una muestra, para esta investigación la muestra no será parte de ella, únicamente corresponde a la población.

## **Instrumentos de la investigación**

Hernández y Mendoza (2023) señalan que los instrumentos de recolección de datos cuantitativos son: “Estandarizados. Su aplicación es uniforme en todos los casos” y los cualitativos: “Al inicio no se usan instrumentos completamente estandarizados, son flexibles y se afinan conforme avanza el trabajo de recolección de datos hasta alcanzar cierta homologación.” (p.12)

### **Entrevista**

Según la investigación de Mata (2020), la entrevista se define como:

Es una técnica para la recolección de información y datos, la cual es realizada a partir de una conversación cuyas orientaciones responden a propósitos concretos del estudio.”

“Tipos de entrevista según su estructuración:

Entrevistas estructuradas o enfocadas: las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica de forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad. Su desventaja es la falta de flexibilidad que conlleva la falta de adaptación al sujeto que se entrevista y una menor profundidad en el análisis.

Entrevistas semiestructuradas: presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de ajustarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

Entrevistas no estructuradas: son más informales, más flexibles, y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones. Los sujetos tienen la libertad de ir más allá de las preguntas y pueden desviarse del plan original. Su desventaja es que puede presentar lagunas de la información necesaria en la investigación. (Mata, 2020)

Uno de los instrumentos a aplicar será la entrevista, planteada específicamente para tomar en consideración los datos que va a proporcionar el administrador de la Asociación Solidarista ASEX, administrador/contador, presidente y tesorero de la Junta Directiva, en relación con aspectos administrativos, de control y contables que se presentan actualmente. La encuesta tiene el título, datos de la entrevista, nombre del entrevistado, fecha, objetivo de la aplicación, la cual se adjunta como apéndice A.

### **Listas de cotejo**

Erubrica (2021), detalla que la lista de cotejo “es un instrumento de recolección de datos, que se utiliza para verificar la ausencia o presencia de algo a través de la observación.” Para los autores Sánchez y Martínez (2020), las listas de cotejo pueden ayudarle a evaluar el cumplimiento de tareas o actividades específicas en diferentes momentos del aprendizaje, por lo cual pueden aplicarse al inicio del curso, durante el mismo o al final.” (Sánchez & Martinez, 2020)

Los criterios aplicados para la evaluación se asocian con existencia, confiabilidad, suficiencia y cumplimiento, asociados con el modelo de control interno COSO.

Cabe destacar, que la estructura de manera vertical tiene diferentes categorías de evaluación, clasificadas en los 5 elementos de COSO: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación, y actividades de supervisión.

Para evaluar cada categoría, se debe marcar con una “X” en la casilla correspondiente, de acuerdo con los indicadores y, de ser necesario, se pueden incorporar observaciones o comentarios.

Este instrumento pretende explorar la situación del control interno de la Asociación, en los procesos contables, aplicando dicho instrumento y observando el ambiente operativo contable y el control interno de ASEX, la cual se adjunta como apéndice B.

### **Escala de Likert**

Da Silva (2024), expone que la escala de Likert “es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema.”

Para propósitos de la investigación, se ha ajustado el instrumento bajo la metodología COSO, asignando a cada ítem un valor y se aplica cálculo propio, que refleja un resultado porcentual, el cual permite analizar el estado de la Asociación Solidarista.

Este método se aplicará para conocer, desde la administración/contador, presidente y tesorero de la Junta Directiva, la evaluación en cada uno de los rubros del ambiente de control. En el instrumento se explica el objetivo, nombre y puesto de la persona que aplicó el instrumento, fecha, porcentaje de evaluación, el cual deberá marcarse con un “x” y un espacio de observaciones, la cual se adjunta como apéndice C.

### **Proceso de recolección de datos**

El paso siguiente es recopilar la información requerida, mediante herramientas que se adapten al estudio; se utilizarán como instrumentos de recolección de datos, la encuesta, con el propósito de hallar respuestas importantes para esta investigación.

### **Recolección de datos**

#### **Preparación de instrumentos:**

- Entrevistas y escala Likert: se creará una guía de entrevista semiestructuradas para hablar con los miembros de la Junta Directiva (presidente y tesorero), y el administrador/contador y se aplicará el instrumento escala de Likert y lista de cotejo.
- Observaciones: se diseñará un protocolo de observación, para ver cómo se llevan a cabo los procesos contables y los controles internos.
- Revisión documental: se recopilarán documentos importantes como manuales de procedimientos, informes financieros y auditorías anteriores.

#### **Entrevistas:**

Se realizará entrevistas de profundidad, con el presidente y tesorero de la Junta Directiva y el administrador/contador, para comprender, de mejor manera, el sistema de control interno actual.

Se documentarán y transcribirán estas entrevistas para analizarlas después.

### **Observaciones directas:**

Se observará, durante el cierre del proceso contable, los controles internos para identificar prácticas actuales y posibles mejoras; para lo cual se tomarán notas de los aspectos observados.

### **Análisis documental:**

Se revisará y analizará los documentos financieros y de control interno, para evaluar la precisión y eficiencia del sistema actual.

Se identificará inconsistencias y áreas de mejora en la documentación existente.

En los capítulos siguientes se analizarán los datos, considerando su codificación y análisis temáticos, responder a los objetivos de la investigación.

### **Unidades de análisis**

En el cuadro de variables, se encuentran todas las variables que se pretenden analizar en la investigación. Se adjunta la descripción de lo que se entiende por cada una de ellas.

CUADRO DE VARIABLES

<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>DEF. CONCEPTUAL</b>	<b>DEF. OPERACIONAL</b>	<b>INSTRUMENTALIZACIÓN</b>
Identificar la situación actual del sistema/ambiente de control interno en el proceso contable de la Asociación Solidarista 'ASEX' para identificar fortalezas y áreas de oportunidad.	Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contabilidad</li> <li>Estructura contable</li> <li>Control Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estados Financieros</li> <li>Sistema de control interno</li> </ul>	Lenis (2023), “Conjunto de acciones, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno.”	Elementos que contribuyen a evitar riesgos.	Encuesta, lista de cotejo, escala de Likert y revisión documental.
Evaluar los principales riesgos y deficiencias presentes en el control interno en el proceso contable que puedan afectar la exactitud y confiabilidad de la información financiera.	Riesgo	<p>Financiero</p> <p>Matriz de riesgos</p> <p>Auditoría</p> <p>Control</p>	<p>Probabilidad</p> <p>Consecuencia</p> <p>Impacto</p>	Etecé (2021), “la proximidad o posibilidad de que suceda un daño o perjuicio y sus posibles consecuencias.”	Potencial peligro y consecuencias	Encuesta, lista de cotejo, escala de Likert y revisión documental.
Diseñar un plan detallado para la implementación de	COSO	<p>Modelo COSO III</p> <p>Componentes</p>	Ambiente de control	Santos (2024): “agilidad de los sistemas de	Sistema evaluador de riesgos de las empresas.	Desarrollo de un plan de acción detallado, incluyendo

mejoras en el sistema de control interno, basado en las mejores prácticas y los estándares establecidos por COSO.		Auditoría	Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Monitoreo	gestión de riesgos para la adaptación a los entornos, la confianza en la eliminación de riesgos, el cumplimiento y la comunicación.”		responsables, plazos y recursos necesarios.
---	--	-----------	--	--	--	---

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

En este capítulo, se presentan los resultados de la investigación, así como su interpretación y análisis, por medio de la aplicación de instrumentos de la investigación, en este caso, la entrevista, escala de Likert al presidente y tesorero de la Junta Directiva y administrador/contador de la Asociación Solidarista de Empleados de BEX (ASEX), aplicación de la lista de cotejo y revisión documental. Este análisis tiene como propósito abarcar los objetivos planteados de la investigación.

En este estudio, se analizan los resultados obtenidos, con el fin de realizar una investigación de tipo cuantitativa, ya que se abarca temas de opiniones, experiencias, formas de pensamiento de los miembros de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista de Empleados de “BEX”, y el conocimiento por parte a las demás fuentes, con respecto a las variables.

En esta investigación se abarcan dos de las tres variables fundamentales, cuya meta es analizar e interpretar las respuestas obtenidas, y brindar una propuesta para mejorar el control interno, con lo cual se pueda dar respuesta a los objetivos planteados.

Para este periodo, la recolección de las respuestas se realizó de manera presencial y virtual, en donde se envió por correo electrónico la lista de Likert, lista de cotejo y se realizaron dos entrevistas, de manera presencial, y dos de manera virtual; producto de visitas, observación, aplicación de instrumentos, y evidencia documental.

## **Análisis e interpretación de resultados por variable**

### **Análisis documental y observaciones directas**

Se revisa el material proporcionado por la Junta Directiva y administración de ASEX, el cual se solicitó, para poder determinar la situación actual del sistema de control interno en el proceso contable de ASEX:

- Organigrama de ASEX
- Estados Financieros de ASEX del mes de enero a junio 2024
- Auxiliares de los Estados Financieros/Cuentas Contables
- Detalle documental CODEAS de balances de las cuentas de balance general
- Documentación de la segregación de funciones
- Políticas contables y manuales de procedimientos vigentes
- Evidencia del cómo identifican los riesgos que se presentan dentro del proceso contable-financiero
- Último informe de auditoría interna
- Último informe de auditoría externa
- Minutas de reuniones de Junta Directiva y Administración sobre acuerdos de procesos o decisiones contables
- Evidencia de la aprobación de los estados financieros mensualmente por la Junta Directiva
- Consideraciones contables del contrato Quality XYZ Solutions
- Presentación de Estados Financieros a la Junta Directiva

### **Organigrama de ASEX**

La estructura está conformada por el Presidente, Vicepresidente, Tesorero, Secretaría, Vocalía I, Fiscal y Fiscal suplente, como representantes de la Junta Directiva, todos funcionarios directos de 'BEX' y asociados activos de ASEX, sin embargo, el manejo de la Asociación también está a cargo de una empresa tercerizada, para la administración y contabilidad denominada Quality XYZ Solutions, y está representada por cuatro personas: consultora financiera, gestora administrativa y dos personas enfocadas en servicio al cliente, una para la localización de San Rafael y otra en Heredia. La sede de Escazú es atendida remotamente, debido al trabajo especializado que se ve representado por el centro de servicios financieros y contables, los otros dos lugares mencionados responden a las plantas de manufactura de la empresa 'BEX'. Cabe resaltar que la representación de empleados en dichas sedes es la siguiente: Heredia (50%), San Rafael (35%), y Escazú (15%) del total de asociados de ASEX. Adicionalmente, sobre aspectos

técnicos legales y otras asesorías requeridas son abordadas con la empresa “Agilizadora Empresarial M.M & V, S.A.”. Ambas empresas han sido corroboradas en el sistema de la Caja Costarricense del Seguro Social – Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), determinando que se encuentran al día, esto es relevante para verificar cumplimiento a las políticas de la empresa BEX, que precisamente exige que todas las representadas vinculantes deben estar legalmente constituidas y en orden, de acuerdo con las leyes costarricenses. (ASEX, 2024)

La revisión de los informes de ASEX de los Estados Financieros del 2024 (enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio), permitieron evidenciar que no existe un adecuado control de calidad de revisión de dichos Estados Financieros, ya que se determina que el Estado Comparativo de Situación Financiera, Estado de Resultados integrales y Estado de Flujos de Efectivo, indican que en los meses enero y febrero corresponden a los años 2023 y 2022, cuando lo correcto es 2024. Esta situación tuvo que haberse identificado oportunamente. Adicionalmente, los Estados Financieros se encuentran incompletos, dado que los meses de enero a junio 2024, no se incorporó el Estado Notas a los Estados Financieros, lo cual, aparte de ser una falta a la normativa contable (NIC 1), no se ha proporcionado el detalle de las políticas contables, activos, pasivos, gastos, riesgos financieros y otros eventos importantes, que brindan transparencia y comprensión de los estados financieros, lo cual es relevante para la toma de decisiones.

En el estado comparativo de situación financiera se encuentra que la sección de pasivos está mal clasificada (debe delimitarse como Pasivos Corrientes y Pasivos No corrientes), lo cual es una falta a la normativa NIC 1. El Estado de Resultados Integrales, su nombre con base en la normativa debe ser ajustado, ya que actualmente se llama: Estado de Excedentes Comparativo. No se observan detalles importantes a mencionar en el Estado de Cambios en el patrimonio, sin embargo, en el Estado de Flujos de Efectivo, a pesar de estar correctamente clasificado, el flujo de efectivo muestra el saldo de efectivo al principio de cada mes, así como el saldo final de efectivo después de contabilizar las entradas y salidas, sin embargo, en ninguno de los meses revisados se encuentran correctos; ya que el saldo del periodo anterior debe ser el balance inicial del periodo actual, y en ninguno de los meses coincide, por lo tanto, dicho saldo se encuentra incorrecto. Cabe resaltar, en esta sección de estados financieros, que la administración confirma, que se emiten de manera manual, porque el sistema CODEAS y su catálogo de cuentas contables, no se han actualizado con base en la normativa. Tal manejo representa un gran riesgo de mala transcripción

de resultados, poniendo en duda la calidad, transparencia y confiabilidad de la información financiera, adicional del retrabajo innecesario y omisión/error humano que esto puede detonar.

El documento consolidado de Estados Financieros que se comparte a la Junta Directiva de manera mensual, contempla los cuatro estados financieros previamente analizados (Estado Comparativo de Situación Financiera, Estado de Excedentes Comparativo, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo, tal y como se mencionó, no se evidencia la existencia del Estado Notas a los Estados Financieros) y se proveen algunos de los auxiliares de las partidas del Balance General “Estado Comparativo de Situación Financiera”, en donde se orienta al número de anexo a revisar, por lo tanto se encontró que para la cuenta de bancos (sin número de Anexo), no se compartió ningún detalle o anexo en ninguno de los meses bajo estudio, para que pudiera ser corroborado el saldo bancos por los miembros de la Junta Directiva. En el saldo de instrumentos financieros, indicado como anexo 1, en el mes de enero 2024, no se presentó detalle de este auxiliar. Adicionalmente, para los meses siguientes, no se brindan los estados de cuenta de las entidades en las cuales ASEX tiene inversiones, para corroborar que los saldos son precisos, a efecto de cotejar con base en documentación independiente.

En cuanto al anexo 2, de créditos por cobrar, el detalle comprende un resumen de los diferentes tipos de préstamos que otorga ASEX, no obstante, no se evidencia ningún detalle adicional independiente. El reporte fue preparado manualmente por el contador, es decir, no fue extraído de manera automatizada por la herramienta de CODEAS. Se menciona la estimación por incobrables, sin embargo, no se destaca ningún detalle adicional, como por ejemplo los asociados que componen el saldo, explicaciones, y planes de acción para recuperar el dinero.

En cuanto a las cuentas por cobrar, (Anexo 3), en el mes de marzo 2024 no se compartió el detalle de la composición de las cuentas por cobrar a planillas, tal detalle en los meses siguientes se comprende por un resumen de las diferentes contabilizaciones por semana y sede operativa, que debe ser recuperado por ASEX y cobrado a ‘BEX’, reporte elaborado manualmente por el contador, no extraído de CODEAS.

En los anexos 4 y 5, referentes a activos fijos e inventarios, no se encuentran deficiencias, es decir, se detallan de manera correcta, y cumplen con lo indicado en la normativa contable. Los anexos 6 al 9 (cuentas por pagar a asociados, las cuentas por pagar generales, provisiones operativas y patrimonio y excedentes), son reportes preparados por el administrador/contador, no

extraído de CODEAS, carecen de información adicional, independiente, como facturas, contratos, cálculos, u otros elementos que den fe sobre la composición de los balances.

Lo expuesto anteriormente, evidencia que la Junta Directiva de ASEX, carece de los elementos contables suficientes para verificar que los balances de los Estados Financieros sean ciertos y correctos, además que carecen de información suficiente para la toma de decisiones o rendir cuentas y proyectar transparencia y dar fe de que la información es correcta; con lo cual se concluye que los miembros de la referida Junta no cuentan con la información suficiente para la correcta verificación de las cifras y, por tanto, están aprobando los estados financieros, con información insuficiente.

Debido a lo expuesto previamente, a efecto de realizar el análisis respectivo, se ha solicitado para esta investigación, información adicional, a la brindada mensualmente; para lo cual se ha requerido detalle y reportes del sistema de CODEAS del total de activos, pasivos, patrimonios, gastos, ingresos y excedentes. Producto de tal revisión, se logra evidenciar que no existe una estructura con base en las NIC, el catálogo de cuentas no se encuentra estructurado con base en la referida NIC 1. No obstante, la revisión realizada, permitió verificar los saldos con los estados financieros emitidos, de manera directa en CODEAS, sin que se encontraran diferencias en la información extraída del sistema, en comparación con los reportes elaborados manualmente.

A pesar de tales resultados, se determinaron inconsistencias en los estados financieros revisados, las cuales es preciso que sean abordadas por la administración de ASEX. En el caso del balance de bancos, existe solamente una conciliación para el Scotiabank, pero esta no contaba con un adjunto de estado de cuenta del periodo conciliado de la entidad bancaria, para corroborar el saldo. Se solicitó el envío del estado de cuenta y se revisó la conciliación a junio de 2024, la cual no refleja diferencias; sin embargo, en la conciliación no se presentaba detalle de aproximadamente ¢20.000.000,00 (veinte millones de colones), como diferencia de la conciliación bancaria en comparación con el saldo en bancos del Estado Comparativo de Situación Financiera.

Ante tal situación, se consulta nuevamente y se aclara que ASEX mantiene actividad con las siguientes entidades financieras: BAC, BCR TELEDOLAR, Coopeservidores y Banco Popular; logrando corroborar, por medio de estados de cuenta, la veracidad de la actividad, excepto por aproximadamente ¢19.000,00 (diecinueve mil colones), que se encuentran en el Banco

Popular, que no han emitido detalle de estado de cuenta, porque ASEX no ha actualizado los datos bancarios con base en la ley 8204.

En cuanto a las cuentas por pagar a asociados, cuentas por pagar generales, patrimonio y excedentes, la administración de ASEX no compartió más detalles, aparte del reporte de las cuentas en CODEAS. En cuanto, a la cuenta de provisiones operativas, esa administración mencionó que las provisiones se realizan con base en las NICs, por medio de proyecciones basadas en gasto histórico. Sin embargo, cuando se consultó por evidencia documental o algún estudio para sustentar el saldo a junio 2024, como facturas, contratos o el cálculo de la estimación, de aproximadamente €32,000,000,00 (treinta y dos millones de colones), se confirma que no existe. Lo mencionado en este párrafo, sin duda alguna, pone en riesgo la veracidad del saldo incorporado en las referidas cuentas.

En cuanto a fecha exacta de presentación de los estados financieros a la Junta Directa, Quality XYZ Solutions mencionó que los Estados Financieros deben ser presentados en los 10 días hábiles terminado el mes. Sin embargo, tal como se visualiza en la Figura 14, en promedio, la emisión la están realizando hasta 23 días hábiles tras el cierre del mes, por lo tanto, se muestra un claro incumplimiento a lo largo de los seis meses evaluados. Esto genera un riesgo en cuanto a la toma de decisiones oportuna, visibilidad, transparencia y evaluación de consistencia de los estados financieros.

**Figura 14. Recepción de Estados Financieros – Junta Directiva**

	EEFF	Envío a Junta Directiva	Fecha límite	EE.FF emitidos
Enero	al 31 de enero 2024 y 2023	03 de marzo de 2024	10 días hábiles	23 días hábiles
Febrero	al 29 de febrero 2024 y 2023	26 de marzo de 2024	10 días hábiles	19 días hábiles
Marzo	al 31 de marzo 2024 y 2023	02 de mayo de 2024	10 días hábiles	24 días hábiles
Abril	al 30 de abril del 2024	30 de mayo de 2024	10 días hábiles	23 días hábiles
Mayo	al 30 de mayo del 2024	28 de junio 2024	10 días hábiles	22 días hábiles
Junio	al 30 de junio del 2024	01 de agosto 2024	10 días hábiles	23 días hábiles

Fuente: Elaboración Propia, 2024

Durante la revisión realizada, se efectuó un análisis de la segregación de funciones dentro del área contable de ASEX, a efecto de determinar si se encuentra documentado el control interno para mitigar riesgos operativos y financieros. En ese sentido, se detallan las funciones por puesto, enfocados exclusivamente en el área contable, tanto de la Junta Directiva, como el equipo administrativo/contable:

Según ASEX (2024), en cuanto a la segregación de funciones de la Junta Directiva, las responsabilidades de ese órgano son:

Crear y firmar actas aprobadas (es donde se debe dejar evidencia las aprobaciones de los Estados Financieros mensuales, ajustes requeridos o cualquier impacto a nivel contable).

Firmar los giros y transferencias bancarias.

Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la Asociación, y procesos de cumplimientos regulatorios.

Velar por que se lleve la contabilidad.

Mantenerse al tanto mediante la administración del movimiento económico de la Asociación.

Comprobar que la Asociación elabore Estados Financieros.

Comprobar que se lleven actas de las reuniones de JD.

Vigilar el cumplimiento de las resoluciones tomadas en Asamblea General.

Vigilar que los miembros de Junta Directiva cumplan con sus funciones, así como solicitar la aplicación de sanciones cuando correspondan.

Exponer a la JD sus observaciones y recomendaciones con relación al cumplimiento de las funciones y atribuciones como directores. (ASEX, 2024)

Al respecto, durante esta investigación, se determinó que la Junta Directiva ha sostenido reuniones mensuales con la Administración/contabilidad, donde se revisan y aprueban los estados financieros, sin embargo, las minutas de las reuniones y las actas no están disponibles; es decir, se carece de evidencia documental, que pueda comprobar que las revisiones mensuales de los estados financieros estén sucediendo y que las decisiones se estén documentando. Durante la entrevista, el administrador/contador, presidente y tesorero, confirmaron verbalmente que se están efectuando las sesiones, sin embargo, no existe evidencia que posibilite tal verificación, con lo cual se pone en duda la veracidad de la información financiera, no se refleja transparencia, y denota riesgos por no ejercer control de acciones tomadas y corregidas; lo cual debilita el control interno de ASEX.

En lo concerniente a las principales tareas relacionadas directamente con las actividades contables del equipo administrativo, Quality XYZ Solutions (2024), se detallan:

- Matrícula de cuentas bancarias.
- Alimentación de cuentas bancarias (CODEAS)

- Envío de aportes patronales (solicitados por nóminas)
- Gestión manual de solicitudes de créditos de asociados.
- Gestión manual de solicitudes de ahorros de asociados.
- Facturación de productos, ventas a asociados (línea de negocio Asecreg).
- Generación de reportes para transferencias/ créditos y ahorros
- Generación de reportes para transferencias/liquidaciones
- Alimentación de base de datos, (maestro de asociados Codeas)
- Control de nuevos ingresos y salidas de la empresa, (todas las nóminas).
- Cronograma de liquidaciones generales en sistema, (desafiliaciones y salidas de la empresa, todas las nóminas.
- Reporte de ingresos y salidas, semanal y quincenal, (para deducciones de nóminas).
- Corte y conciliación de proveedores, (mensual).
- Ingreso de mercadería en sistema de facturación, (mensual).
- Envío de estados de cuenta, (mensual).
- Aplicación de abonos extraordinarios de asociados
- Programación de pagos, (proveedores)
- Proceso interno de reingresos/renuncias de asociados.
- Envío de comprobantes bancarios, (proveedores).
- Envío de comprobantes de liquidaciones, (ex asociados).
- Asignación manual de ahorros voluntarios de asociados.
- Validación de correcta aplicación de aportes y deducciones de ingresos y salidas, (por parte de nóminas).
- Recibo y revisión de inventario en consignación, (mensual).

- Cálculo y envío de deducciones de planillas, semanales y quincenales, (nóminas).
- Aplicación de deducciones para actualización de saldos de asociados, (todas las nóminas).
- Gestión y ejecución de intermediación de pago y proyectos de clientes BEX, (cotización y facturación), línea de negocio de ASEX.
- Liquidaciones generales, (todas las nóminas).
- Liquidaciones globales de ahorros de asociados, (navideño, marchamo, escolar).
- Registro de depósitos y movimientos bancarios semanales en sistema Codeas.
- Carga de transferencias bancarias, (liquidaciones, créditos y ahorros, pago a proveedores, entre otros).
- Conciliación de auxiliares (conciliaciones bancarias, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, productos y créditos).
- Flujo de efectivo.
- Carga en lote de campañas y ferias en sistema Codeas.
- Pago de cumplimientos regulatorios Asecreg, I.V.A, certificación de reserva de liquidez, entre otros.
- Arqueos de inventarios y revisiones físicas de cumplimiento de procedimientos. (Quality XYZ Solutions 2024).

A partir de lo anterior, se solicitaron los manuales de procedimientos y políticas contables, vigentes, sin embargo, se determinó que no existe tal documentación. Únicamente, se suministraron seis documentos, cuatro de ellos corresponden a políticas relacionadas con la gestión operativa de ASEX (afiliación y desafiliación, ahorros, inversiones y créditos), en las mismas, y los otros dos documentos asociados con procedimientos específicos (campañas solidarias pro asociados y procedimiento de intermediación), los cuales delimitan un flujo del proceso operativo, pero tales documentos no describen ningún paso o detalle, a nivel contable.

Por lo tanto, hay una carencia de documentación y normativa contable, que contenga manuales y políticas relevantes para asegurar una correcta ejecución de los procesos, estandarización de conceptos, orden y transparencia de la operación contable.

En cuanto a la identificación de riesgos dentro del proceso contable financiero, se detecta que no existe ningún procedimiento escrito formal, ni revisiones proactivas de tales riesgos, por parte de la administración de ASEX. El administrador y presidente mencionaron que la Asociación ha ido reaccionando de manera reactiva ante los problemas o situaciones que van aconteciendo, lo cual refleja un riesgo en la estabilidad de la Asociación; esto por cuanto se puede ver impactada, por alguna situación que quizá pudo preventivamente abordarse, implicando inclusive pérdidas económicas importantes. La situación señalada se agudiza ante la ausencia de una auditoría interna que revise las actividades de control interno contable y los riesgos asociados.

Adicionalmente, esto evidencia que el fiscal de la Junta Directiva no está cumpliendo con las responsabilidades del cargo que ostenta, además que hay un exceso de confianza depositado a Quality XYZ Solutions, ya que como se pudo demostrar, los estados financieros están siendo aprobados con escasa información documental y no existen revisiones periódicas internas, para corroborar que la operación de la ASEX, se ajuste a las regulaciones y procedimientos internos de control.

Es importante resaltar que, en el año 2023, como resultado de la rutina anual de evaluación a ASEX, la compañía Agilizadora Empresarial M.M & V, S.A., fue contratada para ejecutar la auditoría externa, con la finalidad de verificar y expresar si los estados financieros reflejaban razonablemente la situación financiera de ASEX, en conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). A pesar de que el resultado fue satisfactorio, detallaron cuatro recomendaciones en el informe generado al 31 de diciembre del 2023, las cuales vienen a reforzar las oportunidades de mejora detectadas durante la investigación, se detallan:

1. Recomendamos una revisión integral y acordar lo que corresponda para la aplicación de las NIIF's.
2. Definan las necesidades de generación de flujos de efectivo, se definan las políticas contables basadas en NIIF; pues esto requiere una reclasificación de las actuales cuentas contables. Registrar la pérdida estimada de las inversiones, pero conforme lo establece

NIIF 9, tanto para inversiones como para cartera de crédito. Registrarlo como Participación en el capital social de otras empresas, siendo en el segmento de OTROS ACTIVOS.

3. Separación adecuada de cuentas conforme NIC 1: presentación de Estados Financieros.
4. Con la aplicación de NIIF's, se debe separar las cuentas en lo que se refiere al corto plazo (1 año) y largo plazo (más de 1 año) y presentarlas separadas en los estados financieros en la parte corriente y la parte no corriente. (Agilizadora Empresarial M.M & V, S.A, 2023)

Las cuatro observaciones mencionadas, fueron categorizadas como poco relevantes, porque lograron verificar que se estaban llevando a cabo los registros contables, en forma precisa, confiable y oportuna y adecuada, conforme con las políticas contables. Sin embargo, a pesar de que el despacho contable emitió el informe en diciembre 2023, al momento de realizar esta investigación, sea junio 2024, se comprueba que, no se han adoptado las suficientes medidas por parte de la administración, para solventar las deficiencias comentadas por la auditoría externa. Esta situación compromete la reincidencia de las observaciones, y puede conllevar a un cambio de categoría del riesgo, a mayor relevancia, en el informe de auditoría externa del próximo año si esto no se aborda oportunamente.

En el contrato comercial con Quality XYZ Solutions (2024), señala que prestará los servicios de asesoría financiera, gestión contable y gestión operativa. A continuación, se detalla:

**Asesoría administrativa:**

- Análisis de resultados e informes mensuales para Junta Directiva.
- Revisión, análisis y gestión de inversiones, con base en la política de inversiones.
- Presentación de factibilidad de nuevos proyectos.
- Generación de proyección de resultados anual.
- Creación o modificación de procedimientos y políticas para el adecuado manejo de actividades comerciales y procesos operativos (no incluye lo relacionado con nuevas regulaciones de SUGEF u otras entidades, a la fecha de este contrato y posteriores).

**Gestión contable:**

- Conciliación de todas las transacciones de los módulos del sistema, realizadas en el mes.
- Creación y conciliación de los auxiliares de: Cuentas por pagar, cuentas por cobrar, provisiones, otros activos, entre otros.
- Preparación de conciliaciones bancarias (sujeta a la recepción de documentos bancarios).
- Conciliación y registro de inversiones en valores (sujeta a la recepción de estados de cuenta correspondientes).
- Conciliación de auxiliares y reportes de sistema vs. contabilidad.
- Confección y registros de movimientos contables manuales, entendiéndose los mismos como registro de depreciaciones, inversiones, gastos diferidos, provisiones, entre otros no generados a nivel de sistema.
- Declaraciones mensuales de Impuesto al Valor Agregado D-104-2 y retenciones, cuando proceda.
- Emisión de los Estados Financieros a saber: Balance de Situación, Estado de Resultados, Estado de cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo, acumulado mensual y comparativos con período anterior.
- Atención de consultas contables de parte de Junta Directiva.
- Coordinación del archivo permanente de la información.
- Preparación de información financiera para la Asamblea, de acuerdo con las indicaciones de la Junta Directiva.

- Anotaciones en los libros legales, una vez aprobados los Estados Financieros por parte de la Junta Directiva, cuando proceda.
- Preparación y envío de información trimestral de Reserva de Liquidez para SUGEF.
- Preparación de información semestral de Reserva de Liquidez para certificación y presentación ante SUGEF, por parte de un externo.
- Cálculo anual de excedentes (datos históricos, bajo responsabilidad del cliente).
- Preparación y entrega de información para entidades gubernamentales cuando sea requerido (no incluye lo relacionado con obligaciones documentales por nuevas regulaciones a la fecha de este contrato y posteriores), ante SUGEF, adicionales a Reserva de Liquidez, y otras entidades.

**Gestión operativa:**

- Cálculo de deducciones para nómina (ahorros, créditos y otros) y envío de archivos y reportes de deducciones a la empresa patronal para aplicación.
- Recepción de deducciones realizadas a asociados y aplicación en sistema para actualización de saldos.
- Registro en sistema de depósitos y pagos extraordinarios realizados por depósito, por parte de asociados, (sujeto al acceso a consultas de cuenta bancaria de la contratante).
- Registro de créditos de asociados.
- Registro de cuotas de Ahorros Voluntarios de asociados.
- Proceso de retiros de ahorros de asociados. (Quality XYZ Solutions, 2024)

Se desprende de lo anterior, que Quality XYZ Solutions no está cumpliendo con varias pautas del contrato, como lo son el análisis de resultados e informes mensuales para la Junta

Directiva, creación o modificación de procedimientos y políticas para el adecuado manejo de actividades comerciales y procesos operativos, y conciliación de todas las transacciones de los módulos del sistema, realizadas en el mes. Tal y como se pudo detallar, la omisión de responsabilidades detona en un riesgo alto, ya que están relacionadas con el control interno de la Asociación y, por consiguiente, con la transparencia de la gestión y cifras de los Estados Financieros.

### **Lista de cotejo, encuesta y lista de Likert**

A pesar de los resultados obtenidos de las observaciones realizadas y documentación previamente analizada, durante la investigación, la administración de ASEX señala que los controles internos se aplican y tienen un grado de confianza alto, que son suficientes y tienen un alto cumplimiento de las normas, políticas y regulaciones aplicables; lo cual se puede visualizar en los instrumentos aplicados: lista de cotejo, encuesta y escala de Likert; lo cual no tiene sustento en lo citado previamente en el análisis de la documentación.

En ese sentido, las debilidades identificadas, las cuales fueron confirmadas por el despacho de auditores externos, son minimizadas y algunas de ellas hasta desconocidas, por parte de la administración. Esto se confirma, al consultar si las recomendaciones de la carta de gerencia, emitida por la auditoría externa, se atienden dentro del plazo establecido, y los entrevistados mencionaron que sí, sin embargo, tal y como se expuso en el análisis documental, no se han realizado acciones administrativas a efecto de implementar las referidas recomendaciones.

Además, durante las entrevistas sostenidas con representantes de ASEX, citan como puntos menores a trabajar, los siguientes:

- Estabilización del catálogo contable del sistema CODEAS con base en la estructura NIIF/NIC. La emisión de los estados financieros que recibe la Junta Directiva se realiza de manera manual.
- La administración coincide los manuales de proceso existentes están enfocados en el área operativa, no existe ninguno que tenga el procedimiento contable adecuado.
- Se detalla que no existen conciliaciones contables para todas las cuentas. Y que no han existido ajustes que debieran ser aprobados por la Junta Directiva.

- Los entrevistados afirman que se llevan a cabo reuniones mensuales, para debatir aspectos tanto administrativos como contables (revisión de Estados Financieros), lo que permite evaluar la alineación entre la dirección estratégica y la operación, pero no se puede evidenciar porque no existen las minutas/actas.

La administración reconoce, parcialmente, la no existencia de un proceso como tal para la evaluación de riesgos, dado que mencionan que la Asociación reacciona ante las circunstancias que se presenten, como si esto fuera parte de la evaluación de riesgos que le corresponde realizar, en apego al sistema de control interno basado en el modelo COSO.

Destacar que, durante la aplicación de la lista de cotejo y escala de Likert, la administración se autocalifica con resultados altos en los mecanismos de control implementados; a pesar de los resultados de la investigación, expuestos previamente, situaciones que de manera evidente, contrastan con lo analizado en la revisión documental, evidenciando una total desconexión con la realidad de ASEX.

### **Análisis FODA**

El análisis FODA es una herramienta que ayuda a comprender la situación de una empresa, se considera la evaluación e identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Es de gran importancia para la toma de decisiones actuales y futuras. En la figura 15 se detallan las siguientes fortalezas de ASEX: experiencia contable sólida por parte del presidente de la Junta Directiva y Administración (Quality XYZ Solutions), transparencia financiera (auditorías externas realizadas de manera anual, cumplimiento legal costarricense, control sobre la morosidad, estabilidad financiera, el sistema de CODEAS es una herramienta contable, que refleja en tiempo real las operaciones de crédito y contables en general, la reputación de la asociación es buena, y ASEX se asesora financieramente de manera constante. En cuanto a las debilidades se detallan, como oportunidad en mejorar el control interno en los procedimientos contables, la capacitación contable es limitada, existe una falta de actualización de las normativas contables, los recursos son limitados, la gestión de riesgos es nula, ausencia de una estrategia y procedimiento formal de la gestión de riesgos contables/financieros, lo que puede ocasionar poner en riesgo la sostenibilidad de ASEX ante eventos inesperados, existe adicionalmente, poca visibilidad financiera a los asociados, el Estado de Notas a los Estados Financieros no existe, la herramienta contable

CODEAS no se encuentra bajo la estructura NIIF, lo que ocasiona una ejecución manual de los estados financieros, poniendo en riesgo a la asociación ante un error humano, no existen planes de contingencia financiera en caso de emergencias o imprevistos, la conciliación bancaria solo detalla una cuenta bancaria, provocando visibilidad nula sobre la situación de las otras cuentas contables, existe un retraso en la presentación de informes financieros, esto es muy delicado, ya que a nivel gerencial es muy importante el contar de manera oportuna la información para la toma de decisiones, adicionalmente, se descubre que no existen auditorías internas. En cuanto a las oportunidades a continuación: la administración debe dar mayor visibilidad sobre la gestión contable/financiera a la Junta Directiva, deben adicionalmente documentar el área contable y financiera de mejor manera para asegurar la credibilidad, seguridad y transparencia en las transacciones contables, pueden realizar alianzas estratégicas para recibir capacitaciones contables, asesoría financiera y otros beneficios a los asociados, una mejor coordinación entre el área contable de ASEX y área contable de BEX. Se identifica la oportunidad de automatización de los reportes financieros desde CODEAS y con base en las NIIF, ASEX podría tomar ventaja sobre la inteligencia artificial y realizar análisis predictivos con base en los datos contables históricos, para prever tendencias, mejorar la planeación de presupuesto e inversiones. Adicionalmente, se puede implementar un sistema de auditoria automática por medio de la inteligencia artificial para detectar en tiempo real errores contables, adicionalmente se puede mejorar en actualizar los manuales, flujos y procedimientos actuales, incluyendo la parte contable. Y se identifica que se pueden considerar las mejores prácticas del mercado, como implementar la estructura de gobierno corporativo y crear una planificación de sucesión financiera/contable en caso de cambios futuros en la dirección, para asegurar la estabilidad de ASEX a largo plazo. Finalmente, algunas amenazas identificadas son, estar muy atentos a los cambios en la normativa contable, o leyes costarricenses en torno a regulaciones, también se destaca el posible fraude interno o externo, ante la vulnerabilidad encontrada en los controles internos que pueden dar lugar a un mal manejo de los fondos de ASEX. Es conocido, que las crisis económicas son una gran amenaza también, pandemias y en general, la desconfianza en la gestión es un elemento de cuidado, si no se comunica adecuadamente la situación financiera y decisiones contables, podría afectar la afiliación y aportes, como la estabilidad financiera de ASEX.

**Figura 15. ASEX Análisis FODA**

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
Experiencia contable sólida por parte del Presidente de la Junta Directiva y Administración (Quality Solutions)	Control Interno procedimientos contables	Mayor visibilidad en la gestión contable/financiera a la Junta Directiva	Cambios en la normativa contable
Transparencia financiera (Auditoría Externas realizadas de manera anual)	Capacitación limitada, falta de actualización de normativas contables.	Documentación contable/financiera para mejorar la seguridad y transparencia en las transacciones contables. Alianzas estratégicas para recibir capacitaciones contables, asesoría financiera y otros beneficios a los asociados.	Fraude interno o externo, vulnerabilidad en los controles internos pueden dar lugar a un mal manejo de los fondos de ASEX.
Cumplimiento legal costarricense	Recursos limitados	Coordinación entre área contable ASEX y área contable BEX	Crisis económicas
Control sobre la morosidad	Gestión de riesgos deficiente, ausencia de una estrategia y procedimiento formal de gestión de riesgos contables/financieros. Lo que puede poner en riesgo la sostenibilidad de ASEX ante eventos inesperados.	Automatización de reportes financieros desde CODEAS y con base en las NIIF.	Pandemia
Estabilidad financiera	Baja visibilidad financiera para los asociados	Realizar análisis predictivos con base en los datos históricos contables/financieros, para preveer tendencias, mejorar planeación de presupuesto e inversiones.	Desconfianza en la gestión, si no se comunica adecuadamente la situación financiera y decisiones contables, lo que podría afectar en la afiliación y aportes.
CODEAS, software contable, tiempo real de operaciones de crédito y contables en general.	Estado Financiero - Notas a los Estados Financieros ausente	Implementación de un sistema de auditoría automática, inteligencia artificial para detectar en tiempo real errores contables.	
Reputación buena de ASEX	CODEAS no está bajo la estructura NIIF, lo que ocasiona una ejecución manual de los estados financieros bajo NIIF.	Actualizar manuales, flujos y procedimientos actuales, incluyendo la parte contable. Y considerar las mejores prácticas de mercado.	
Asesoramiento financiero constante	No existen planes de contingencia financiera en caso de emergencias o imprevistos. Proceso de conciliación bancaria Ausencia de conciliaciones completas de cuentas contables Retraso en la presentación de informes financieros Falta de auditorías internas periódicas	Estructura de gobierno corporativo Planificación de sucesión financiera/contable en caso de cambios en la dirección, para asegurar estabilidad a largo plazo.	

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se proporcionará algunas conclusiones y recomendaciones, como resultado del proceso de investigación y aplicación de instrumentos, recolección de información para la Asociación Solidarista 'ASEX', durante el primer semestre de 2024.

### Conclusiones

Se analizó el actual sistema de control interno en el proceso contable considerando los cinco componentes del modelo COSO, aplicando diferentes instrumentos para poder cumplir el objetivo general de la investigación, se destaca:

1. La Asociación Solidarista “ASEX”, carece de un efectivo sistema de control interno en el proceso contable.
2. La inexistencia de un efectivo sistema de control interno en el proceso contable de ASEX, origina la inexistencia de un mecanismo para detectar los riesgos latentes y, por consiguiente, mitigarlos, lo cual genera un posible impacto negativo y aumenta la probabilidad de que el riesgo se vea materializado en la organización.
3. Se detecta una oportunidad importante en cuanto a los estados financieros, se una que los mismos deben ser presentados de manera oportuna por parte del administrador (Quality XYZ Solutions) a la Junta Directiva, así como también dejar evidencia de la revisión de estos. Adicionalmente, se detecta que los Estados Financieros aún presentan oportunidad de estructurarse con base en el formato NIIF, y esto no es nuevo, fue delimitado en el informe de auditoría externa del 2023. Finalmente, es imperativo solicitar a la administración el Estado de Notas a los Estados financieros de ASEX, han estado ausentes durante el primer semestre del 2024.
4. Los auxiliares de los Estados Financieros presentados de manera mensual por parte de la administradora Quality XYZ Solutions, son insuficientes, con la información que se proporciona, la Junta Directiva es incapaz de corroborar la veracidad de la información contable/financiera.
5. La cuenta Provisiones Operativas, que en teoría se calcula con base en las proyecciones basadas en gasto histórico, sin embargo, no se brindó ningún detalle de cálculo o respaldo que justificara el saldo en la cuenta.

6. El análisis de la segregación de funciones contable, revelaron que el secretario, fiscal y presidente no han cumplido con la totalidad de sus funciones, ya que no existe un control de las actas donde se evidencie la revisión de los estados financieros y tampoco han existido auditorías internas.
7. La no elaboración de las conciliaciones de todas las cuentas contables de ASEX, revela que Quality XYZ Solutions no actúa con base en el contrato firmado, también están incumpliendo con la creación de manuales de procedimientos contables y operativos. Y, el flujo de efectivo presenta ineficiencias en cuanto a composición e integridad.
8. La identificación de riesgos en el proceso contable/financiero es inexistente, ASEX ha accionado de manera reactiva ante los problemas o situaciones que van sucediendo.
9. Las observaciones brindadas en el informe Auditoría Externa en diciembre 2023, no han sido corregidas a junio 2024, resaltando nuevamente las áreas de oportunidad durante la elaboración de esta tesina, aún las cuentas contables en CODEAS deben estructurarse con base en las NIIF para evitar estar haciendo un retrabajo manual de elaborar los Estados Financieros bajo NIIF, como la correcta implementación del estado Flujos de Efectivo, y la separación adecuada de cuentas conforme NIC 1 y aplicación de NIIF.
10. La Junta Directiva se ha enfocado principalmente en mejorar la parte financiera, en incrementar los excedentes de ASEX, mas no en preocuparse por velar por un adecuado sistema de control interno para todos los procesos, principalmente el contable/financiero que es la base fundamental de la asociación.
11. ASEX tiene un estable manejo de la operación contable/financiera, tiene una buena reputación en la empresa y asociados y constantemente se encuentra bajo asesoría para verificar la correcta gestión, sin embargo, no cuenta con una estructura de control interno contable, que permita analizar los riesgos asociados, lo que refleja una gran debilidad en la gestión de la Junta Directiva y Quality XYZ Solutions, ya que los aportes de los asociados se pueden ver comprometidos en cualquier momento ante la no consciencia de lo que significa la ausencia de un adecuado control interno contable en ASEX. Se evidenció una alta confianza depositada y sin control a la administradora Quality XYZ Solutions. ASEX se encuentra en riesgo.

## Recomendaciones

En conformidad con las conclusiones proporcionadas, se presentan las siguientes recomendaciones a la administradora (Quality XYZ Solutions), al presidente y Junta Directiva de ASEX. Las valoraciones siguientes constituyen propuestas de mejora previstas por el investigador, para la entidad en cuestión:

1. La administración (administradora Quality XYZ Solutions, presidente y Junta Directiva), deben establecer una estructura interna clara y ordenada, con segregación de funciones, niveles de autoridad, responsables alineados con base en la estrategia y objetivos de ASEX, que aseguren la protección de los aportes de los asociados, como verificar de manera constante que la estructura establecida esté cumpliendo con sus responsabilidades.
2. Se debe aplicar por parte de la administración un modelo de control interno basado en COSO para alcanzar los objetivos de ASEX mediante la identificación de riesgos para proactivamente atender las amenazas que podrían comprometer los recursos de la asociación.
3. El presidente de ASEX debe exigir la entrega de los Estados Financieros con base en lo acordado, como máximo 10 días hábiles una vez concluido el mes y solicitar ajustar en el contrato 2025 donde se incluya la preparación del Estado Notas a los Estados Financieros, con la finalidad de analizar de manera oportuna la realidad financiera de ASEX y tomar decisiones prontas para el beneficio de ASEX.
4. La administradora (Quality XYZ Solutions) debe ajustar el Estado Comparativo de Situación Financiera con base en la normativa NIIF., y velar por que siempre se presenten las conciliaciones, con los auxiliares de todas las cuentas de balances y un análisis de variaciones para todas las cuentas, esto debe venir en compañía de los Estados Financieros, para verificar la veracidad y precisión de los saldos y emitir la aprobación por escrito de los Estados Financieros.
5. El fiscal debe realizar auditorías internas de manera trimestral sobre los gastos de la asociación, y el debido registro contable considerando la evidencia documental, con la finalidad de velar por el correcto cumplimiento de las políticas de ASEX y evitar que se realicen practicas no éticas con base en los principios contables.

6. La administradora debe reconstruir el estado de Flujos de Efectivo para reflejar correctamente la información de ASEX, debe verificar que los saldos inicial y final del periodo coincidan correctamente. Adicionalmente, debe elaborar con urgencia el Estado Notas a los Estados Financieros, con base en la NIC 1. Lo anterior para tener un panorama claro de ASEX y así poder tomar decisiones más alineadas con base en la realidad de ella.
7. Quality XYZ Solutions, debe elaborar los manuales contables de todos los procesos de ASEX. Como también, construir todas las conciliaciones de las cuentas y que se incluyan los estados de cuenta y auxiliares independientes que puedan verificar los saldos, con la finalidad de asegurarse de un correcto control de todas las cuentas de ASEX y por tanto reflejar la realidad y tomar decisiones oportunas.
8. La administración y Junta Directiva deben construir una matriz de riesgos como una evaluación constante en la medición de riesgos, para identificar si la organización está cayendo en faltas graves de control interno en algún área en específico y así poderlas corregir anticipadamente y poder controlarlas si no se pueden erradicar.
9. El presidente, debe valorar incrementar el personal de ASEX, en al menos dos personas, para garantizar el adecuado control interno del proceso contable, presentación de Estados financieros, creación de manuales de procedimientos contables, mantenimiento adecuado de los mismos, creación de gobierno corporativo, políticas, etc.

## CAPÍTULO VI: PROPUESTA

En este último capítulo se ha desarrollado, en relación con el cumplimiento del objetivo final de la investigación, donde se brindará un plan para la implementación de mejoras en el sistema de control interno, basado en las mejores prácticas y los estándares establecidos por COSO.

### **Descripción**

La elaboración del plan se basa en la estructura COSO, para evaluar de manera constante, ordenada y consciente el control interno contable de ASEX. En el desarrollo de la investigación se detectó que el enfoque de la administración debe dirigirse al adecuado conocimiento y gestión de un efectivo sistema de control interno.

### **Objetivo de la propuesta**

#### **Objetivo general**

Proponer un plan para la evaluación del control interno contable de ASEX, para que se genere consciencia y acción requerida inmediata y necesaria, por parte de la administración.

#### **Objetivos específicos**

- Diseñar un plan de control interno contable inspirado en COSO, donde la junta directiva y administrador lo evalúen siguiendo la estructura de los cinco componentes.
- Detallar el análisis con base en el impacto y frecuencia de ocurrencia para cada evaluación de componente.
- Proponer una frecuencia para la aplicación de la matriz COSO, para mejorar la comunicación y monitoreo y así, asegurar un descubrimiento temprano de inconsistencias y la acción correctiva oportuna.

**Perspectiva teórica:**

El control interno dentro de una organización, sin importar su naturaleza, es elemental, ya que si es efectivo y preciso, acorde con las necesidades de la compañía, conlleva a una conciencia importante por parte de los responsables de la gestión y, a su vez, a monitorear las actividades y atención minuciosa de sus activos, lo cual, proporciona un grado de conciencia sobre las oportunidades que deben ser atendidas con prioridad, para mitigar riesgos, mejorar en la ejecución de las actividades, y accionar oportunamente ante los cambios del entorno.

Los componentes del control interno deben ser monitoreados permanentemente, para asegurar una correcta gestión, generar confianza, ante la constante revisión, identificación de riesgos y oportunidades, que deben ser capturados y corregidos con prioridad y prontitud.

**Propuesta:**

Diseñar un plan para la implementación de mejoras en el sistema de control interno, basado en las mejores prácticas y los estándares establecidos por el modelo COSO.

**Desarrollo:**

Para el desarrollo del plan, se deben completar 5 pasos: evaluar el sistema de control interno contable actual, identificar y priorizar los riesgos, revisar y diseñar actividades de control, para mitigar los riesgos identificados, fortalecer la visibilidad, comunicación e información. Finalmente, monitorear y revisar que los controles implementados y acciones sean suficientes, para realizar, de manera oportuna, los ajustes requeridos; de forma tal que se fortalezca la gestión, y se salvaguarden los aportes de los asociados.

Para el primer paso, se deben revisar los informes de auditoría externa, procedimientos contables, y controles actuales, como también realizar el análisis de riesgos en las operaciones contables, clasificando el impacto y frecuencia de los riesgos, para lo cual se elaboró un documento en Excel, detallado en el Apéndice D, cuya estructura está compuesta por los cinco componentes COSO, los cuales pretenden evaluar el impacto de las inconsistencias y frecuencia de ocurrencia, mediante una escala de valoración (bajo, medio, alto y N/A)

Parafraseando a Quirós y Torres, esta escala de valoración del riesgo, basado en el impacto, se rige bajo los criterios ilustrados en la figura 16:

- N/A: se debe asignar cuando no exista impacto en la parte contable/financiera de ASEX.
- Bajo: cuando el control o proceso se cumpla total o parcialmente y cuyo impacto pueda ser solventado de manera rápida y no afecte, de manera significativa la estabilidad financiera de ASEX.
- Medio: se debe asignar medio impacto cuando el control es ausente o parcial y genere un impacto financiero a ASEX de manera significativa, pero sin poner en riesgo su estabilidad financiera, su percepción y que no se vea comprometido el alcance de los objetivos planteados por ASEX.
- Alto: se determinará de alto impacto cuando la ausencia de control exponga a ASEX a pérdidas que impactan la estabilidad financiera, imagen y no permita el logro de los objetivos de la asociación.

La frecuencia, se determinará con base en los siguientes criterios:

- Bajo: La probabilidad de que no se complete con base en lo establecido, es bajo.
- Medio: La probabilidad de que no se complete con base en lo establecido, es intermedia.
- Alto: La probabilidad de que no se complete con base en lo establecido, es alta. Texto parafraseado (Quirós y Torres, 2021)

Se recomienda que la evaluación sea aplicada por el presidente y administrador (Quality XYZ Solutions), y deberá evaluar la condición precisa con los indicadores explicados previamente. Una vez que se haya realizado la revisión, se deberá asignar un valor en la escala de cada indicador (impacto y frecuencia), para analizar puntos fuertes y con oportunidad de mejora e incluir comentarios. Con lo anterior, se va a lograr atender las oportunidades y establecer prioridades.

**Figura 16. Evaluación del control interno contable con base en COSO y asignación de prioridades**

	Frecuencia de ocurrencia		
Impacto	Alta	Media	Baja
Alto			
Medio			
Bajo			

Fuente: Elaboración propia, 2024.

De acuerdo con los resultados de cada componente, se pueden evaluar los resultados asignados por el presidente o administrador, para establecer las acciones necesarias.

El paso tres incorpora las actividades de control, donde se deberá evaluar la efectividad de las acciones establecidas para mitigar los riesgos, incluso se puede detectar que las acciones no son suficientes o se requieran crear nuevos controles, esto se va a ver más fortalecido con la implementación de los sistemas de información que se deberán desarrollar acorde con las necesidades de ASEEX; dentro de lo cual se deberá exigir un reporte con los hallazgos encontrados, acciones establecidas y seguimiento, a fin de evaluar periódicamente los controles implementados, para realizar oportunamente, los ajustes correspondientes.

Se recomienda efectuar el seguimiento trimestralmente, y conforme se fortalezca el sistema de control interno implementado, se evalúe la frecuencia semestral.

Los elementos constantes para evaluar con base en el análisis de resultados que se destacan en el Apéndice D:

**1. Ambiente de control:**

- Promover la mejora constante y el desarrollo de las competencias de los colaboradores en el área contable.
- Definir un colaborador específico para ejecutar el proceso de control interno.
- Elaborar de manera mensual los 5 estados contables y presentarlos en los 10 días hábiles siguientes al mes precedente.
- Preparar los Estados Financieros bajo la estructura estricta de NIIF.

- Implementar las recomendaciones y oportunidades contenidas en los informes de auditoría.
- Presentar los auxiliares de las cuentas contables de manera mensual a la Junta Directiva.
- Establecer y revisar periódicamente los manuales contables para todos los procedimientos.
- Establecer políticas contables para todos los procedimientos.
- Elaborar minutas mensuales donde se evidencie la revisión de los estados financieros y decisiones relevantes de ASEX.
- Preparar y aprobar las conciliaciones de cuentas del balance de comprobación, de manera mensual.
- Realizar la evaluación de control interno en el área contable-financiera periódicamente.
- Establecer la estructura de la Asociación para el control contable, como la asignación de autoridad, responsabilidad y separación de funciones.

## 2. Evaluación de riesgos:

- Definir y revisar periódicamente los objetivos de la Asociación.
- A partir de los objetivos definidos, identificar los riesgos, que, en el evento de materializarse, pueden incidir en el logro de dichos objetivos.
- Identificar los principales riesgos de la organización en sus procesos contables y financieros y gerenciales.
- Determinar los factores externos e internos que puedan provocar riesgos relevantes para el logro de objetivos del control interno contable.
- Establecer los mecanismos que sean pertinentes para la identificación oportuna de eventos de riesgo y prevención oportuna de errores y fraudes.
- La identificación de riesgos debe incluir factores como:
  - Cambios que impacten las finanzas.
  - Cambios en los procedimientos contables.

- Falta de competencia y actualización de los auxiliares contables, contador/administrador.
- Definir los mecanismos que sean requeridos para la detección oportuna de cambios relevantes en los procesos, de forma tal que se implementen nuevos controles o se optimicen los existentes.
- Los resultados obtenidos del análisis de riesgos, con alto impacto y alta frecuencia de ocurrencia, deben ser abordados a la brevedad por el administrador y la Junta Directiva.

### 3. Actividades de control:

- Establecer las actividades de control que aseguren que las áreas contable y financiera dispongan de los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos.
- Efectuar, en todo momento, el almacenamiento de la información contable, por medio de una nube.
- Diseñar e implementar actividades de control para la protección de los activos financieros.
- Realizar supervisión constante durante el desarrollo de las funciones contables.
- Brindar capacitación permanente al personal de ASEX, sobre los cambios que se realicen en las actividades de control.

### 4. Información y comunicación:

- Establecer canales efectivos para la comunicación de información oportuna a los usuarios de ASEX.
- Definir los reportes que se deben generar en cada área, para la toma de decisiones.
- Verificar que la información contable se emita con oportunidad, sea válida, de fácil acceso y verificable.
- Definir los mecanismos requeridos para la custodia y archivo de información y documentación.

## 5. Monitoreo y seguimiento:

- Definir los mecanismos requeridos para que se realice un monitoreo permanente del sistema de control interno, sea preventivo, detectable y correctivo.
- Asignar las responsabilidades al departamento que se encargue del seguimiento y evaluación del sistema de control interno.
- Establecer y comunicar los indicadores que sean requeridos para detectar debilidades en el sistema de control interno y para la comunicación oportuna de las acciones correctivas a las instancias correspondientes.
- Evaluar periódicamente la efectividad de los controles implementados en la Asociación.

Con esta propuesta de plan, enfocado en COSO y probabilidad de frecuencia y medición de impacto, se busca crear consciencia de la importancia de la implementación y evaluación constante del control interno contable, a efecto de identificar oportunamente inconsistencias, para que sean corregidas a la brevedad, y así lograr que los controles contables se fortalezcan, se asegure que los aportes de los asociados se encuentren bien administrados y que los objetivos de ASEX se alcancen sin mayor riesgo.

## Bibliografía

Alvarado, B. (2022). El control interno Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) como herramienta vital de los objetivos de la empresa Asociación Solidarista de Empleados de Corporación Megasuper S.A. en el primer semestre del año 2022. [Tesis de licenciatura, Universidad San Marcos]. Repositorio Suwa. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/1872>

Andrés Sevilla Arias (2024). Estados Financieros: Qué son, cuántos hay y ejemplos. Economipedia. Recuperado el 15 de junio de 2024, de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>

Arroyo, G. (2020). Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas contables de la Asociación Solidarista de Empleados de la empresa Thomson Reuters, durante el II cuatrimestre del 2020. A. [Tesis de bachillerato, Universidad Internacional de las Américas]. Repositorio UIA.

AUDITOOL, Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. Sistema de Control Interno. Recuperado el 12 de junio de 2024, de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/sistema-de-control-interno>

Bolaños, Y., Lazo, Y. y Ruiz, R. (2021). Propuesta de implementación de un sistema contable y financiero para la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica. A. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Nacional]. Repositorio UTN. <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/1e090785-b161-40c4-b1cc-83aa93f7ca75/content>

Cambiar, L. (2020). Evaluación del control interno basado en la metodología COSO para la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera. A. [Tesis de bachillerato, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú]. Repositorio UNMSM-Tesis. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS\\_aa99fddc38288e496e28db53b649ed8d](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_aa99fddc38288e496e28db53b649ed8d)

Campos Céspedes, Jency (2022). Cómo hacer un trabajo final de graduación (7ma reimp. de la 1 ed.) – San José, C.R.: EUNED, 2022. Recuperado el 22 de junio de 2024.

Calvo, M. y Cordero, A. (2023). Los Controles Internos en los Procesos Financieros para ser Aplicados en cualquier Asociación Solidarista En Costa Rica. A. [Tesis de licenciatura, Universidad Hispanoamericana]. Repositorio Ciencia Latina. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6373>

Céspedes A. y Guzmán, M. (2019). Propuesta de mejora de la estructura financiero-contable e indicadores de gestión de la Asociación Solidarista de Empleados del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (ASEMOPT). A. [Tesis de postgrado, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR. [https://lareferencia.info/vufind/Record/CR\\_b4d2847ab97ab7e32373ee2459f43a35/Details](https://lareferencia.info/vufind/Record/CR_b4d2847ab97ab7e32373ee2459f43a35/Details)

Chaves, H., Fonseca, R. y Meza, L. (2021). Modelo De Gestión Integral Económico Financiero Para Una Asociación Solidarista. A. [Tesis de postgrado, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/items/d4d0ccb7-8bc1-4ba5-a5f0-fec5aae72278>

Chilón, J., Sánchez, R. y Rojas, A. (2022). Evaluación de riesgo basado en el modelo COSO y su relación con la Rentabilidad en las empresas del sector comercial del Distrito de Tarapoto. A. [Tesis de bachillerato, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d288a5e6-7351-428e-9a39-7a75fa1f887a/content>

Concepto de Riesgo. Recuperado el 21 de junio de 2024 (Editorial Etecé, 05 agosto 2021), de <https://concepto.de/riesgo/>

CONASSIF Sitio web <https://www.conassif.fi.cr/>

Cuentas contables (Intuit Quickbooks, 2024). Recuperado el 25 de octubre de 2024, de <https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/contabilidad/clasificacion-de-cuentas-contables/>

Da Silva (2024). Escala de Likert. Recuperado el 16 de setiembre de 2024, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>

Erubrica (2021). Las Listas de Cotejo. Recuperado el 17 de agosto de 2024, de <https://www.erubrica.com/blog/evaluacion/las-listas-de-cotejo/>

Finalidad de los estados financieros. Ministerio de Hacienda Costa Rica. Recuperado el 12 de junio de 2024, de: <https://ccpa.or.cr/wp-content/themes/maximus/pdf/normativa-vigente/acuerdos/comunicado-de-hacienda.pdf>

Fuente primaria (Guillermo Westreicher, 2021). Recuperado el 25 de junio de 2024, de <https://economipedia.com/definiciones/fuente-primaria.html>

García Colín, J. (2021). Contabilidad de costos: Un enfoque en dirección (5ª ed.). Editorial Financiera. Recuperado el 6 de junio de 2024.

Guachacal, S. (2021). Propuesta para la reorganización de procesos en el área contable basado en el COSO III, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniotavalo de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura. A. [Tesis de bachillerato, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/ac3d557a-b18a-49bf-b85e-61d035bbb6bc>

Guanoluisa, M. (2023). Auditoría de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda., ciudad de Latacunga. A. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica De Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/39688>

Herrera, M. y Ibarra, C. (2021). Modelo para la optimización del manejo de cartera de inversiones y créditos de La Asociación Solidarista De Empleados de Roche (ASOROCHE). A. [Tesis de postgrado, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR.

Hernandez y Mendoza (2023). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Edición 2023. Recuperado el 24 de junio 2024. <https://www.ebooks7-24.com/?il=31455&pg=>

Historia del Solidarismo. Recuperado el 15 de junio de 2024, de <https://www.asesudiss.com/asociacion/historia-del-solidarismo/>

Importancia del control interno y la gestión administrativa dentro de las organizaciones (Valeria Avalos). Recuperado el 15 de junio de 2024, de <https://www.larepublica.net/noticia/importancia-del-control-interno-y-la-gestion-administrativa-dentro-de-las-organizaciones>

Juan José Santos Chavez. Modelo COSO: características, beneficios e implementación. Recuperado el 15 de junio de 2024, de <https://www.deltaprotect.com/blog/que-es-modelo-coso>

Ley de Asociaciones Solidaristas. N.º 6970. Asamblea Legislativa. República de Costa Rica, 7 de noviembre de 1984. Recuperado el 6 de junio de 2024, de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=35047](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=35047)

La entrevista en la investigación cualitativa (Luis Diego Mata Solis, 2020). Recuperado el 25 de junio de 2024, de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>

Marchán, J. (2023). Control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa De Ahorro y Crédito, Ayacucho, 2021. A. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/7968>

Mendoza, V. y Vásquez, D. (2022). Propuesta de implementación de control interno y gestión de riesgos en el área contable de la Asociación Solidarista de Empleados de la Universidad Nacional. A. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional]. Repositorio UNA. <https://repositorio.una.ac.cr/xmlui/handle/11056/24289>

Morales, J. y Coto, S. (2023). Propuesta de implementación del modelo COSO para el control interno en el área de contabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de la Empresa XYZ. A. [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/items/1b2a91c2-9d45-4ad9-95ea-8b9a2ed9d6a8>

Núñez, A. (2021). Riesgos asociados a las políticas de control interno en las empresas de servicio en Costa Rica. A. [Tesis de maestría, Universidad Nacional]. Repositorio UNA. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/18972>

Ortiz, L. (2020). La metodología COSO en el control interno: Un enfoque en la eficiencia operativa y la gestión de riesgos en PYMES. A. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio UNED. <https://uned.ac.cr/tesis/contabilidad/control-interno-pymes>

Pacheco, K. y Rivera, D. (2022). Estrategias para mejorar el control interno en el área de cuentas por cobrar en una empresa de telecomunicaciones. A. [Tesis de bachillerato,

Universidad Técnica Nacional]. Repositorio UTN.  
<https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/5e4b5c76-6e2f-4f9a-8b63-e3e74c71f7f5/content>

Portal Contable (2023). El papel del control interno en la contabilidad moderna. Recuperado el 21 de octubre de 2024, de <https://portalcontable.com/blog/control-interno-contabilidad>

Ramírez, C. y Salazar, T. (2021). Implementación de controles financieros en asociaciones solidaristas en Costa Rica: Un enfoque en la gestión de riesgos. A. [Tesis de postgrado, Universidad Hispanoamericana]. Repositorio Ciencia Latina.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7895>

Ruiz, M. (2024). Modelo COSO para el control interno en la gestión financiera de empresas comerciales. A. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/39845>

Solís, D. y Ureña, M. (2023). Propuesta para la implementación del control interno basado en COSO en una empresa de servicios financieros en Costa Rica. A. [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR. <https://kerwa.ucr.ac.cr/items/0f4b362a-b6ec-41e6-9d6a-f2c5a94b3a7c>

Tello, R. (2022). La importancia del control interno en el área contable de las asociaciones solidaristas de Costa Rica. A. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Nacional]. Repositorio UTN. <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/0aab6c6b-8d58-4e1f-b2f0-f6e5b3f3a8d9/content>

Vega, A. (2020). Auditoría de control interno en el contexto de la metodología COSO: Caso de estudio en una empresa costarricense. A. [Tesis de bachillerato, Universidad Internacional de las Américas]. Repositorio UIA.

Villalobos, P. (2023). El impacto del control interno en la eficiencia de los procesos contables en empresas medianas. A. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio UNA. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/20789>

Watson, K. (2022). Evaluación del marco COSO para el control interno en entidades financieras: Un análisis práctico. A. [Tesis de doctorado, Universidad de Chile]. Repositorio UCHILE. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/19311>

Zamora, G. (2023). Propuestas de mejora para el control interno en el área de cuentas por pagar en una empresa manufacturera. A. [Tesis de maestría, Universidad Americana]. Repositorio UAM. <https://repositorio.uam.ac.cr/tesis/control-interno-cuentas-pagar>

Zúñiga, M. y Sánchez, E. (2024). Aplicación del modelo COSO para el control interno en procesos financieros de una organización gubernamental costarricense. A. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal a Distancia]. Repositorio UNED. <https://uned.ac.cr/tesis/control-interno-coso-gubernamental>.

## APÉNDICES

### Apéndice A: Entrevista aplicada al presidente de la Junta Directiva y administrador de la Asociación Solidarista de empleados (ASEX) de la empresa BEX y administradora

*Figura 17. Extracto de la Entrevista*

Encuesta	Fecha:	
	Nombre/puesto:	
Objetivo de evaluación: obtener información sobre el estado actual de la Asociación Solidarista de Empleados de ASEX, referente al control interno empleado en su proceso contable-financiero. La información suministrada se tratará con total confidencialidad y tiene como finalidad proveer los datos necesarios para realizar este estudio.		
Categoría	Preguntas:	Aplicar a:
Ambiente de Control	20 ¿Tiene conocimiento si existe un sistema de control interno vigente en ASEX y hace cuánto fue implementado?	Presidente, Tesorero, Administrador y auxiliares administrativos
Ambiente de Control	21 Con enfoque al área contable, ¿Quién es la persona encargada de realizar los estados financieros?	Presidente Asociación ASEX
Ambiente de Control	22 La entidad cuenta con un organigrama actualizado, se ha publicado y dado a conocer a los miembros de la asociación.	Presidente Asociación ASEX
Evaluación de Riesgos	23 ¿Cómo identifican los riesgos que se presentan dentro del procesos contable-financiero?	Presidente, Tesorero, Administrador
Evaluación de Riesgos	24 ¿Cuál o cuáles han sido los riesgos existentes?	Presidente, Tesorero, Administrador
Actividades de Control	25 ¿Actualmente cuentan con procesos contables documentados? Explique	Presidente, Tesorero, Contador, Administrador y auxiliares administrativos
Actividades de Control	26 En caso de existir un manual de procedimientos, indicar si el mismo fue como resultado de una evaluación de riesgos?	Presidente, Tesorero, Administrador
Actividades de Control	27 ¿Qué tan importante es la elaboración de auxiliares contables? ¿Por qué?	Presidente, Tesorero, Contador, Administrador y auxiliares administrativos
Actividades de Control	28 ¿La asociación cuenta con algún procedimiento de control interno escrito para el proceso contable?	Presidente, Tesorero, Contador, Administrador y auxiliares administrativos
Actividades de Control	29 ¿Qué controles se aplican en el proceso contable?	Presidente, Tesorero, Contador, Administrador y auxiliares administrativos
Actividades de Control	30 ¿Qué tratamiento se sigue sobre las partidas no reconciliadas de las cuentas contables?	Tesorero, Administrador, Contador
Actividades de Control	31 ¿La asociación cuenta con algún procedimiento de control interno escrito para el proceso financiero?	Presidente, Tesorero, Contador, Administrador y auxiliares administrativos
Actividades de Control	32 ¿Cuándo fueron hechas las últimas actualizaciones en los procedimientos de control interno?	Presidente Asociación ASEX
Actividades de Control	33 ¿Cuándo fue la última vez que se auditó la asociación por un externo?	Presidente Asociación ASEX
Actividades de Control	34 Se cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables autorizados.	Presidente, Tesorero, Administrador
Información y Comunicación	35 ¿Se realizan reuniones con la Junta Directiva para debatir diferentes puntos de vista tanto administrativos como contables?	Presidente Asociación ASEX
Información y Comunicación	36 ¿La Junta Directiva tiene una comunicación asertiva con la Operación (Administración y auxiliares contables) sobre los acuerdos de Junta Directiva que les competen en su trabajo diario y cada cuánto se reúnen?	Presidente, Tesorero, Administrador y auxiliares administrativos
Información y Comunicación	37 ¿Sabe si el administrador y contador anterior disponían de estas reuniones constantes con la Junta Directiva?	Presidente Asociación ASEX
Actividades de Supervisión	38 ¿Si realiza supervisión en las diferentes etapas del proceso contable?	Presidente, Tesorero, Administrador
Actividades de Supervisión	39 Se preparan y se aprueban los estados financieros mensualmente por la Junta Directiva?	Presidente, Tesorero, Administrador
Actividades de Supervisión	40 Los ajustes contables por montos significativos que podrían influir en la presentación de la información financiera y por ende en la toma de decisiones, son hechos de conocimiento y aprobación por parte de la Junta Directiva.	Presidente, Tesorero, Administrador

Fuente: Elaboración Propia, 2024

La figura 17 detalla la estructura de entrevista realizada, y a continuación se destacan algunas citas mencionadas por parte del administrador y presidente:

1. “corrimos a mejorar la parte financiera, ahora estamos mejorando la parte estructural, la contabilidad, de igual forma estaba sumamente desordenada, no manejaban auxiliares en los pocos que había, no conciliaban”
2. “entonces ha sido un trabajo que hemos venido realizando de forma paulatina en este momento todos los saldos ya tienen su auxiliar de respaldo, se han venido reconstruyendo que de a poco también los balances, porque el balance de comprobación original o digamos el catálogo contable en la forma en que estaba estructurado no ha cumplido 100%, con ciertas NIIF”
3. “nuestro enfoque fue en que sí se cumplieran las NIIF en cuanto al registro de las inversiones, por ejemplo, establecer el modelo de negocio, establecer la metodología de cálculo del deterioro, establecer el adecuado registro con base en el en la metodología

de tasa de interés efectiva, en fin, toda esa parte que era sumamente importante para que las inversiones se reflejen como como debe ser”

4. “en temas de control interno en el sentido del manejo, por ejemplo, de las transferencias para definir roles donde no haya conflictos, en el sentido de que quien sube o carga transferencias no tenga derecho de aprobación, que quien aprueba no tenga derechos de carga, que sea un mancomunado, siempre verá todo ese tipo de cosas buenas que le dimos énfasis para efectos de control de dictar ahí conflictos de interés, evitar riesgos de esas en ese sentido”

5. “se ha venido quedando de último la parte estructural”

6. "se ha mencionado a la Junta Directiva de la importancia de establecer esa gobernanza, el famoso gobierno corporativo. Que se generen más políticas porque digamos en nuestro contrato, nosotros les hemos ofrecido políticas, las básicas, las de mayor relevancia, las de mayor urgencia de control. Pero ya para montar un gobierno corporativo, pues eso sí, requiere un trabajo bastante arduo. Se deben definir la redacción de manuales, la creación de cero porque no existen en algunos casos. Todavía existen vacíos en esa parte"

7. “me parece muy valiosa y le decía su participación en este momento, porque precisamente lo que hace falta es documentar muchas cosas”

8. “Hay algunos temas de presentación de información que requieren todavía implementación de NIIF.”

9. “el catálogo propiamente de la asociación, el catálogo la balanza de comprobación detallada tiene oportunidad, porque los Estados que se presentan a la Junta, ya son los resumidos que de hecho esos formatos se hacen de manera manual porque el sistema los genera de acuerdo al catálogo que tiene, entonces a nivel de catálogo en CODEAS, es donde hace falta cambiar algunas nomenclaturas, reclasificar algunos datos de un lado para otro, pero digamos no a nivel de saldo, no de fondo, sino de forma. Todavía quedan algunos temas de forma para cumplimiento de NIIF.”

10. “nos ha faltado tiempo porque es un trabajo que se debió haber hecho hace tiempo, desde el momento en que se creó el catálogo y que se recibió la contabilidad debía haber estado estructurado correctamente”

11. " los estados financieros finales que se presentan si están con respecto a las NIIF, pero el sistema como demanda un mapeo muy minucioso, de mucho cuidado, es lo único que hace falta, llevarlo en el Sistema"

12. “nosotros tenemos ahorita dos ejecutivos que son los que brindan servicio en las sedes de forma presencial. Una gestora administrativa que supervisa a servicio al cliente y que realiza toda la gestión administrativa, llámese transferencias, planillas en control de proveedores en control de cuentas por pagar y por cobrar. Y yo, que estoy dirigiendo la empresa, básicamente me encargo de la parte de revisión contable de emisión y análisis de Estados financieros”

13. “hay es una política aprobada por Junta que nos permite saber hasta dónde podemos llegar en lo que es la gestión de inversiones, le sugerí a la Junta en la última sesión que creáramos una comisión de un comité de inversiones. Las inversiones las que se han manejado están respaldadas por una política, un procedimiento ayudaría a que a que haya como como más involucramiento precisamente de la Junta en ese sentido. Aunque haya política y la política se esté cumpliendo, que me parece que por lo menos para invertir en sector privado sí debo o debemos realizar un procedimiento adicional para que la responsabilidad no recaiga sobre la administración cuando la administración está actuando de acuerdo con una política que aprobó la Junta”

14. "las NIIF, en lo que son presentación de Estados, lo único que estamos todavía en construcción, porque es bastante laborioso, son las notas. Entonces, lo que se usan son anexos cada anexo o, digamos, respalda el saldo de los balances o de los Estados que se presentan, pero las notas como tal, si se están construyendo porque requieren bastante redacción para explicar de dónde proviene el origen de esto y aquello para entonces las notas están en proceso. Para junio no estaban todavía, entonces no las vas a ver ahí, pero los anexos sí"

15. "evaluación de riesgos? si hablamos específicamente de inversiones, yo creé una metodología"

16. "No existe un proceso formal para la evaluación de riesgos, no son documentados los que se han tratado.

17. "riesgos existentes caso Coopeservidores, sí se manejaba una estimación por riesgo de deterioro, era una estimación dentro de los parámetros razonables, jamás se esperó una situación como la que se dio, que es una situación totalmente aislada"

■ **Componente 1: Ambiente de Control en el área contable (22 preguntas)**

a. Cumplimiento normativo: se evaluó si ASEX está inscrita ante el Ministerio de Trabajo y si su operatividad cumple con la Ley de Asociaciones Solidaristas (Ley 6970), así como con las normativas tributarias del Ministerio de Hacienda.

Ambos entrevistados, coinciden que ASEX se encuentra en cumplimiento con las regulaciones mencionadas.

b. Inversiones: Se analizaron los procesos relacionados con las inversiones, verificando la autorización por parte de la Junta Directiva, la documentación de justificaciones, y el cumplimiento de los límites de inversión, además de la puntualidad en el registro contable de estas inversiones.

Se detalla, que esta categoría contable, se encuentra en orden de acuerdo a la NIIF 9.

c. Créditos: Se consultó sobre el proceso de otorgamiento de créditos, para verificar que cumplan con los requisitos establecidos y que sean aprobados por los niveles jerárquicos correspondientes. También se discutió el control de la morosidad y la puntualidad en el registro contable de los créditos.

Se explicó que los créditos son otorgados, que CODEAS emite de manera sistemática los mismos, considerando reglas internas como capacidad de pago, disponibles, etc. Se mencionó que existe un control de revisión para verificar el registro contable.

d. Estados Financieros: se consultó quien los emitía y si eran aprobados por la Junta Directiva.

El presidente mencionó como figura aparte, que era un contador el que emitía los Estados Financieros, que trabaja en Quality XYZ Solutions, sin embargo, la administradora, menciona que es ella la responsable de la contabilidad y emisión de estados financieros. Lo mismo se puede corroborar, con la información documental y firma digital de la administradora/contadora.

e. Procesos contables y control interno: se indagó sobre la implementación de Normas Internacionales de Contabilidad (NIIF/NIC), el uso de software contable, y la existencia de un procedimiento para notificar a las autoridades sobre el extravío de libros contables.

Se menciona, oportunidad de estabilizar el catálogo contable del sistema CODEAS en cuanto a las NIIF/NIC. La emisión de los estados financieros que recibe bajo el formato NIIF la Junta Directiva se hace de manera manual.

Se confirma, que no existe un procedimiento para notificar cuando se extravía un libro de actas, socios, contable, etc.

f. Control Interno: se consultó sobre la existencia de un sistema de control interno y el tiempo de implementación del mismo, y se consultó sobre la actualización del organigrama y su difusión a los miembros de la asociación.

Es importante destacar que ambos entrevistados, coincidieron que su enfoque primordial radica en las finanzas, en el poder generar excedentes a los asociados. Mencionaron, que se han concentrado en la estabilización financiera, por lo que han definido estrategias para mayor colocación de crédito e inversiones. Si reconocen oportunidad de reforzar la parte estructural de ASEX, en cuanto a orden, manuales de procedimientos y Gobernanza, implementar el gobierno corporativo.

## **Componente 2: Evaluación de Riesgos en el área contable (3 preguntas)**

a) Identificación de riesgos: Se consultó cómo la asociación identifica los riesgos dentro del proceso contable-financiero, para comprender el enfoque y las metodologías utilizadas en la detección de amenazas potenciales.

Ambos entrevistados coinciden que no existe un proceso formal ni documentado para evaluar riesgos de ASEX. Básicamente van trabajando con lo que se vaya presentando.

b) Riesgos existentes: Se indagó sobre los riesgos que han surgido en el pasado, lo que permitió obtener una visión clara de los desafíos específicos a los que se ha enfrentado la organización.

Lo único mencionado fue, el caso reciente de Coopeservidores, donde el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), declaró inviable a la Cooperativa y ordenó un proceso de resolución. Eso significa que cesó su actividad como intermediario financiero y que ha cerrado sus operaciones, afectando a grandes y pequeños inversionistas principalmente. Entre ellos, ASEX cuyo saldo a junio fue de 606 millones de colones (17% del total de activos), se indicó que, si se manejaba una estimación por riesgo de deterioro, pero que jamás se esperó esta situación, aún se continúa evaluando el impacto final.

c) Manual de procedimientos: Se verificó si la creación del manual de procedimientos fue el resultado de una evaluación de riesgos, lo que refleja el grado en que el control interno está alineado con una gestión proactiva de riesgos.

Ningún manual de procedimientos existente se construyó como resultado de una evaluación de riesgos. No existe una gestión proactiva de riesgos.

### **Componente 3: Actividades de Control (9 preguntas)**

a) Documentación de procesos contables: Se indagó si la asociación cuenta con procesos contables documentados y se pidió una explicación sobre la importancia de la elaboración de auxiliares contables, destacando su papel en la precisión y control de las operaciones. Se preguntó sobre las últimas actualizaciones realizadas en los procedimientos de control interno, así como sobre la fecha de la última auditoría externa realizada, lo que ofrece una visión del monitoreo continuo y la adecuación de los controles.

Existen algunos flujos y manuales de procedimientos para algunos procesos, reconocen que faltan muchos por diseñar. Coinciden que todos están enfocados en el área operativa, no existe ninguno que tenga el procedimiento contable adecuado.

Teóricamente ambos entrevistados, mencionan la importancia del control interno, y la elaboración de auxiliares contables. Se mencionó el envío mensual de los estados financieros con anexos, los auxiliares no son de dominio de la Junta Directiva (ya explicado y hallazgos detallados en la sección de análisis documental). Los procedimientos de control interno operativo tienen vigencia del presente año. La última auditoría externa realizada, fue en diciembre 2023. Se destaca, que no existen auditorías internas.

b) Partidas no reconciliadas: Se exploró el tratamiento que se sigue para las partidas no reconciliadas en las cuentas contables, lo que refleja cómo se gestionan los posibles desajustes y errores en los registros financieros.

Se detalla que no existen conciliaciones contables para todas las cuentas. Y que no han existido ajustes que debieran ser aprobados por la Junta Directiva.

#### **Componente 4: Información y Comunicación (3 preguntas)**

a) Reuniones con la Junta Directiva: Se indagó si se llevan a cabo reuniones regulares con la Junta Directiva.

Ambos entrevistados afirman que se llevan a cabo reuniones mensuales, para debatir aspectos tanto administrativos como contables, lo que permite evaluar la alineación entre la dirección estratégica y la operación

#### **Componente 5: Actividades de Supervisión (4 preguntas)**

a) Supervisión del proceso contable: Se consultó si existe supervisión en las diferentes etapas del proceso contable, lo que permite evaluar el control y seguimiento que se realiza en cada fase del proceso.

Si, la administradora tiene a cargo la supervisión contable.

b) Aprobación de estados financieros: Se indagó si los estados financieros son preparados y aprobados mensualmente por la Junta Directiva, destacando la importancia de este proceso para asegurar la transparencia y el control en la presentación de los resultados financieros.

Se confirma por ambos entrevistados, que todos los meses son preparados y aprobados los estados financieros por la Junta Directiva.

c) Ajustes contables significativos: Se preguntó si los ajustes contables por montos significativos, que podrían influir en la toma de decisiones, son informados y aprobados por la Junta Directiva, lo que refleja el nivel de involucramiento de la dirección en la supervisión de información clave.

Se menciona que, en caso de existir, lo mencionado es el proceder correcto.

d) Atención a recomendaciones de auditoría externa: Se evaluó si las recomendaciones de la carta de gerencia emitida por la auditoría externa se atienden dentro del plazo establecido, lo que muestra el compromiso de la organización en mejorar sus controles internos y corregir debilidades detectadas.

Ambos mencionan que sí, sin embargo, la administradora es consciente y señala que todavía están trabajando en las oportunidades destacadas el año pasado, en el área de estabilidad de estados financieros con base en las NIIF.

**Apéndice B: Lista de Cotejo aplicada al presidente, tesorero de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista de empleados (ASEX) de la empresa BEX y administrador**

**Existencia, en la figura 18 se brinda un ejemplo de la estructura en cuanto a la existencia;**

Si: ASEX cuenta con los elementos, documentos, procesos, o registros necesarios realmente existen.

No: ASEX no cuenta con los elementos, documentos, procesos, o registros.

No aplica (N/A): no se puede evaluar el criterio.

*Figura 18. Extracto de la sección Existencia*

	Objetivo: Verificar que los elementos, documentos, procesos, o registros necesarios realmente existen.			
	<b>Existencia</b>			
	Si	No	N/A	Observaciones
<b>Ambiente de Control</b>				
<b>Afiliación/Desafiliación Asociados</b>				
Existe un registro contable cuando la persona se asocia o desafilia de la ASEX?				

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

**Confiabilidad, en la figura 19 se brinda un ejemplo de la estructura en cuanto a la confiabilidad;**

Baja: los elementos presentan información deficiente, escasa e incompleta.

Media: los elementos presentan una información deficiente y parcial.

Alta: los elementos, los datos o procesos son precisos y libres de errores o manipulaciones.

No aplica (N/A): no se puede evaluar el criterio.

**Figura 19. Extracto de la sección Confiabilidad**

	Objetivo: Evaluar si los datos o procesos son precisos y libres de errores o manipulaciones.				
	<b>Confiabilidad/Integridad</b>				
	Bajo	Medio	Alto	N/A	Observaciones
<b>Ambiente de Control</b>					
<b>Afiliación/Desafiliación Asociados</b>					
Existe un registro contable cuando la persona se asocia o desafilia de la ASEX?					

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

**Suficiencia, en la figura 20 se brinda un ejemplo de la estructura en cuanto a la suficiencia;**

Poco suficiente: la cantidad y calidad de los elementos no presentan información adecuada, es escasa e incompleta.

Suficiente: la cantidad y calidad de los elementos presentan información deficiente y parcial.

Muy suficiente: la cantidad y calidad de los elementos presentan información adecuada, completa e idónea.

No aplica (N/A): no se puede evaluar el criterio.

**Figura 20. Extracto de la sección Suficiencia**

	Objetivo: Determinar si la cantidad y calidad de los elementos son adecuados para cumplir con los requisitos establecidos.				
	<b>Suficiencia</b>				
	Poco Suficiente	Suficiente	Muy Suficiente	N/A	Observaciones
<b>Ambiente de Control</b>					
<b>Afiliación/Desafiliación Asociados</b>					
Existe un registro contable cuando la persona se asocia o desafilia de la ASEX?					

Fuente: Elaboración Propia, 2024

**Cumplimiento, en la figura 21 se brinda un ejemplo de la estructura en cuanto a la cumplimiento;**

Si: los procesos, registros o elementos cumplen con las normas, políticas, o regulaciones aplicables.

No: los procesos, registros o elementos no cumplen con las normas, políticas, o regulaciones aplicables.

No aplica (N/A): no se puede evaluar el criterio.

*Figura 21. Extracto de la sección Cumplimiento*

	Objetivo: Verificar si los procesos, registros o elementos cumplen con las normas, políticas, o regulaciones aplicables.			
	<b>Cumplimiento</b>			
	Si	No	N/A	Observaciones
<b>Ambiente de Control</b>				
<b>Afiliación/Desafiliación Asociados</b>				
Existe un registro contable cuando la persona se asocia o desafilia de la ASEX?				

Fuente: Elaboración Propia, 2024

Se aborda la medición del control interno enfocado en el área contable de:

**Ambiente de Control:**

- Afiliación y Desafiliación de asociados.
- Créditos
- Ahorros
- Excedentes
- Caja Chica
- Segregación de funciones

**Evaluación de Riesgos:**

- Evaluación de riesgos

**Actividades de Control:**

- Manual de procedimientos contables
- Proceso contable
- Ventas
- Nómina
- Ciclo Contable
- Estados Financieros
- Catálogo de cuentas
- Software
- Documentación y políticas
- Acceso a la documentación.

**Información y Comunicación:**

- Comunicación Interna
- Cumplimiento y Capacitación

**Actividades de Supervisión:**

- Aprobación y autorización.
- Controles Operativos
- Control de Acceso
- Reportes Financieros

**Figura 22. Extracto de visualización de la Lista Cotejo**

**Instrumento de recolección. Lista de Cotejo**  
 Objetivo de evaluación: Este documento es un instrumento de recolección de datos enfocado en los procesos operativos, contables, financieros y de control. Este instrumento requiere que la persona evaluada indique el rubro que se identifique con su respectivo valor en existencia, ya sea Sí, No o no aplique (NA), según su experiencia. En caso de que el evaluado posea alguna observación es libre de colocarla en la casilla de "Observaciones" según corresponda.

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Aplica: \_\_\_\_\_  
 Revisa: \_\_\_\_\_

	Objetivo: Verificar que los elementos, documentos, procesos, o registros necesarios realmente existen.				Objetivo: Evaluar si los datos o procesos son precisos y libres de errores o manipulaciones.				Objetivo: Determinar si la cantidad y calidad de los elementos son adecuados para cumplir con los requisitos establecidos.				Objetivo: Verificar si los procesos, registros o elementos cumplen con las normas, políticas, o regulaciones aplicables.					
	Existencia				Confiabilidad/Integridad				Suficiencia				Cumplimiento					
	Sí	No	NA	Observaciones	Bajo	Medio	Alto	NA	Observaciones	Poco Suficiente	Suficiente	May Suficiente	NA	Observaciones	Sí	No	NA	Observaciones
<b>Ambiente de Control</b>																		
<b>Afiliación/Desafiliación Asociados</b>																		
Existe un registro contable cuando la persona se asocia o desafilia de la ASEX?																		
<b>Créditos</b>																		
Cómo se registra a nivel contable, el registro de crédito considerando el estado crediticio, monto solicitado, cuota a pagar, plazo, tipo de línea, tasa de interés																		
<b>Ahorros</b>																		
Cómo se registra a nivel contable, el registro de ahorros?																		
<b>Excedentes</b>																		
Qué registro se realiza?																		
<b>Caja Chica</b>																		
Registro de excedentes, reintegro, faltante de la caja chica?																		
<b>Segregación de Funciones</b>																		
Las responsabilidades están claramente definidas y documentadas a nivel contable?																		
Hay adecuada segregación de tareas?																		
<b>Evaluación de Riesgos</b>																		

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

- En la figura 22 se detalla la estructura de la lista de cotejo y a partir de la aplicación, complementado con el análisis documental y las observaciones realizadas, fue posible comprender la situación actual de ASEX, desde la perspectiva de las personas que laboran directamente en la organización. Esto permitió revelar la existencia o carencia de los rubros consultados en torno al control interno dentro de los procesos contables, lo cual favoreció el análisis necesario para la investigación.
- Seguidamente, en la figura 22 se detallan los resultados obtenidos convertidos en números porcentajes, se presenta una tabla cuyos datos fueron los recolectados mediante este instrumento, estos cálculos fueron posibles por medio de la suma de los ítems de la evaluación aplicada (dándole un valor de uno a cada uno de ellos), multiplicado por tres personas, participando activamente en esta investigación: presidente, tesorero de la Junta Directiva y Administrador. De esta manera, al considerar el total de ítems de cada rubro (existencia, confiabilidad, suficiencia y cumplimiento) se dividió por la suma total de ítems previo y este valor se multiplica por cien para que genere un dato porcentual; este resultado se obtuvo por cada componente de control (ambiente, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión).

**Figura 23. Control Interno en los procesos contables de ASEX**

	Objetivo: Verificar que los elementos, documentos, procesos, o registros necesarios realmente existen.			Objetivo: Evaluar si los datos o procesos son precisos y libres de errores o manipulaciones.				Objetivo: Determinar si la cantidad y calidad de los elementos son adecuados para cumplir con los requisitos establecidos.				Objetivo: Verificar si los procesos, registros o elementos cumplen con las normas, políticas, o regulaciones aplicables.		
	Existencia			Confiabledad/Integridad				Suficiencia				Cumplimiento		
	Si	No	N/A	Bajo	Medio	Alto	N/A	Poco Suficiente	Suficiente	Muy Suficiente	N/A	Si	No	N/A
<b>Ambiente de Control</b>	81%	5%	14%	0%	0%	86%	14%	0%	5%	81%	14%	86%	0%	14%
<b>Evaluación de Riesgos</b>	67%	0%	33%	0%	22%	56%	22%	11%	11%	56%	22%	56%	0%	44%
<b>Actividades de Control</b>	94%	1%	5%	0%	0%	94%	6%	0%	27%	67%	6%	94%	0%	6%
<b>Información y Comunicación</b>	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	33%	67%	0%	100%	0%	0%
<b>Actividades de Supervisión</b>	96%	0%	4%	0%	0%	96%	4%	0%	30%	67%	4%	96%	0%	4%

Elaboración Propia, 2024.

### **Ambiente de Control:**

La lista de cotejo, basada en la figura 23, indica que en el ambiente de control de ASEX se aplican un 81% de los controles, con un grado de confianza alto, representado por un 86%. El 81% alcanzado en la categoría de "muy suficiente" refleja la cantidad y calidad de elementos adecuados para cumplir con los requisitos establecidos. En cuanto al cumplimiento de normas, políticas o regulaciones aplicables, este también se sitúa en un 86%. Sin embargo, ASEX no cuenta con un fondo de caja chica, lo que explica el 14% de actividades no aplicadas. Además, el 5% en la categoría de existencia se debe a que el tesorero, debido a su bajo conocimiento contable, indicó que no existe un registro contable cuando una persona se asocia o desafilia de ASEX.

### **Evaluación de Riesgos:**

La lista de cotejo, basada en la figura 23, indica que en la evaluación de riesgos de ASEX se aplican un 67% de los controles, con un grado de confianza alto, representado por un 56%. El 56% alcanzado en la categoría de "muy suficiente" refleja la cantidad y calidad de elementos adecuados para cumplir con los requisitos establecidos. En cuanto al cumplimiento de normas, políticas o regulaciones aplicables, este también se sitúa en un 56%. Sin embargo, ASEX no cuenta con un proceso estructurado, planeado, proactivo de evaluación de riesgos, no se tienen identificados responsables ni plazos para gestionar los riesgos, la asociación reacciona ante las circunstancias que vayan apareciendo, lo que explica el 33% de actividades no aplicadas.

**Actividades de Control:**

La lista de cotejo, basada en la figura 23, indica que en las actividades de control de ASEX se aplican un 94% de los controles, con un grado de confianza alto, representado por un 94%. El 67% alcanzado en la categoría de "muy suficiente" refleja la cantidad y calidad de elementos adecuados para cumplir con los requisitos establecidos. En cuanto al cumplimiento de normas, políticas o regulaciones aplicables, este también se sitúa en un 94%. Sin embargo, ASEX no cuenta con un manual de procedimientos que valide los movimientos permitidos para créditos, ahorros, excedentes, también se indicó que el cálculo de nómina no aplica, debido a que el servicio es tercerizado (Quality XYZ Solutions), como oportunidad también se destacó de manera transparente que no se presenta con el estado financiero "Notas a los Estados financieros", lo que explica el 6% restante. También, se resalta, que existe oportunidad para que mejore el grado de suficiencia del control interno en las actividades de control.

**Información y Comunicación:**

La lista de cotejo, basada en la figura 23, indica que en la información y comunicación de ASEX se aplican un 100% de los controles, con un grado de confianza alto, representado por un 100%. El 67% alcanzado en la categoría de "muy suficiente" refleja la cantidad y calidad de elementos adecuados para cumplir con los requisitos establecidos. En cuanto al cumplimiento de normas, políticas o regulaciones aplicables, este también se sitúa en un 100%. También, se resalta, que existe oportunidad para que mejore el grado de suficiencia del control interno en las actividades de control.

**Actividades de Supervisión:**

La lista de cotejo, basada en la figura 23, indica que en las actividades de supervisión de ASEX se aplican un 96% de los controles, con un grado de confianza alto, representado por un 96%. El 67% alcanzado en la categoría de "muy suficiente" refleja la cantidad y calidad de elementos adecuados para cumplir con los requisitos establecidos. En cuanto al cumplimiento de normas, políticas o regulaciones aplicables, este también se sitúa en un 96%. Sin embargo, ASEX no cuenta con la práctica de cambio periódico de contraseñas en el sistema CODEAS, lo que explica el 4% restante. También, se resalta, que existe oportunidad para que mejore el grado de suficiencia del control interno en las actividades de control.

## Apéndice C: Escala de Likert aplicada al presidente, tesorero de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista de empleados (ASEX) de la empresa BEX y administrador

*Figura 24. Extracto de visualización de la Escala de Likert*

**Escala de Likert**  
**Fecha:**  
**Nombre/puesto:**

Objetivo de evaluación: de los procesos de control interno sobre los ciclos contable y financiero de la Asociación Solidarista ASEX, conforme con los cinco componentes establecidos por la metodología COSO. Este instrumento requiere que la persona evaluada indique el rubro que se identifique con su respectivo valor en la escala, ya sea nunca, regularmente, siempre o que no aplique (N/A) según su experiencia. En caso de que el evaluado posea alguna observación, es libre de colocarla en la casilla de "Observaciones", según corresponda.

		ESCALA				
		N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE	
		25 %	50 %	75 %	100 %	OBSERVACIONES
Item	Ambiente de Control					
Descripción: normas, procesos y estructuras establecidos para llevar a cabo el control interno en ASEX.						
1	¿Considera que ASEX cuenta con controles adecuados para garantizar la exactitud de la información contable?					
2	¿Los roles y responsabilidades en el proceso contable están claramente definidos y son comprendidos por todas las personas involucradas?					
3	¿Los empleados de ASEX son capacitados regularmente sobre las políticas y procedimientos contables y su importancia en el control interno?					
4	¿Se incentiva una cultura de responsabilidad y transparencia en el manejo de los registros contables y financieros?					

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

La figura 24, ilustra el instrumento Escala de Likert que permitió evaluar, desde la posición del Presidente, Tesorero y administrador, el control interno contable, mediante los cinco componentes de COSO.

A continuación, se detalla el valor porcentual del control interno obtenido según los cuatro niveles de existencia, e interpretación de resultados enfocado en la visibilidad de riesgos que puedan comprometer la exactitud y confiabilidad de la información financiera.

**Figura 25. Escala de Likert ASEX**

Componentes COSO	Total	Cantidad de Respuestas	ESCALA			
			N/A	NUNCA	REGULAR MENTE	SIEMPRE
			25 %	50 %	75 %	100 %
AMBIENTE DE CONTROL	96%	12	0%	0%	17%	83%
EVALUACION DE RIESGOS	84%	24	17%	4%	4%	75%
ACTIVIDADES DE CONTROL	95%	33	3%	0%	9%	88%
INFORMACION Y COMUNICACION	97%	15	0%	0%	13%	87%
ACTIVIDADES DE SUPERVISION	94%	33	3%	0%	15%	82%
	93%	117				

Elaboración Propia, 2024

La figura 25 detalla el conjunto de resultados, producto de la evaluación de la escala Likert. Según Quirós y Torres: “cálculo con base en la suma de todos los ítems evaluados por componente, esto se refiere al total de respuestas proporcionadas por las personas evaluadas; posterior a ello se asignó un valor porcentual a cada rango de cumplimiento, estos son un 25 % el espacio que señala que el proceso no aplica, se valora con un 50 % cuando el ítem nunca se aplica, un 75 % cuando el proceso se cumplen regularmente y un 100 % cuando identifican que siempre hacen uso del ítem; a partir de ese dato, se divide el porcentaje de cada rango de cumplimiento entre la cantidad total de ítems por componente, esto para dar un valor a cada ítem diversificado por rango de cumplimiento, finalizando el cálculo con una multiplicación de la suma de los ítems separado por rango de cumplimiento por el dato anteriormente obtenido (valor de cada ítem diversificado).”

Tal y como se puede observar en el análisis de resultados, la evaluación de riesgos sobre los procesos contables y financieros de ASEX, es donde se presenta la mayor oportunidad de mejora, lo cual se muestra en la Figura 25.

**Figura 26. Cumplimiento de ASEX por componentes COSO**

Elaboración Propia, 2024

A continuación, en las figuras 27, 28, 29, 30 y 31 se detalla un análisis realizado por medio de la escala Likert, por cada uno de los componentes COSO:

**Figura 27. Ambiente de Control ASEX (Escala Likert)**

Ambiente de Control	ESCALA			
	N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE
Descripción: normas, procesos y estructuras establecidos para llevar a cabo el control interno en ASEX.	25 %	50 %	75 %	100 %
¿Considera que ASEX cuenta con controles adecuados para garantizar la exactitud de la información contable?				25%
¿Los roles y responsabilidades en el proceso contable están claramente definidos y son comprendidos por todas las personas?				25%
¿Los empleados de ASEX son capacitados regularmente sobre las políticas y procedimientos contables y su importancia en el control?			17%	8%
¿Se incentiva una cultura de responsabilidad y transparencia en el manejo de los registros contables y financieros?				25%
	0%	0%	17%	83%

Elaboración Propia, 2024

**1. Ambiente de Control, total obtenido 96%:** este componente fue evaluado con 4 preguntas, en las cuales participaron el presidente, tesorero y administrador, obteniéndose un total de 12 respuestas. Tal como se visualiza en la Figura

28, el 83% de las respuestas obtenidas en la evaluación de componentes asociados con el ambiente de control evaluación. El 17% restante corresponde a 2 respuestas en la categoría 'Regularmente 75%', por parte del administrador y el tesorero, quienes coincidieron en que existe una oportunidad de mejora en el área de capacitaciones regulares sobre las políticas y procedimientos contables, y su importancia en el control interno.

**Figura 28. Evaluación de Riesgos ASEX (Escala Likert)**

Evaluación de Riesgos	ESCALA			
	N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE
Descripción: ASEX identifica y analiza los riesgos para la consecución de sus objetivos.	25 %	50 %	75 %	100 %
Los objetivos financieros están relacionados con la normativa contable aplicable.				13%
ASEX realiza evaluaciones periódicas para identificar nuevos riesgos que podrían afectar el proceso contable?	4%			8%
La administración conoce el potencial impacto que representan los riesgos en el logro de objetivos.				13%
Los riesgos identificados en el proceso contable son evaluados en términos de su potencial impacto y probabilidad.		4%		8%
La administración posee planes de contingencia establecidos para riesgos identificados en los procesos contables?			4%	8%
La organización posee una política normativa en prevención de riesgos contables - financieros	4%			8%
Se identifican riesgos en los cambios en el entorno regulatorio, económico y financiero en el cual opera la entidad.	4%			8%
El personal encargado de la evaluación de riesgos contables tiene la formación y experiencia necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva?	4%			8%
	17%	4%	4%	75%

Elaboración Propia, 2024

**2. Evaluación de Riesgos, total obtenido 84%:** este componente fue evaluado con 8 preguntas, en las cuales participaron el presidente, tesorero y administrador, obteniéndose un total de 24 respuestas. De estas, 18 indicaron que el control interno siempre se cumple para este componente, lo que representa un 75% de la evaluación. Un 17% corresponde a 4 respuestas en la categoría 'N/A 25%' por parte del administrador, señalando que ASEX no realiza evaluaciones periódicas para identificar nuevos riesgos que podrían afectar el proceso contable, no existe una política normativa en prevención de riesgos contables – financieros, ni se identifican riesgos en los cambios en el entorno

regulatorio, económico y financiero en el cual opera la entidad, ni existe un encargado de la evaluación de riesgos contables con la formación y experiencia necesarias para realizar el análisis de manera efectiva, seguidamente se califica en la casilla 'Nunca 50%' con una respuesta, el no evaluar los riesgos en términos de potencial impacto ni probabilidad de ocurrencia, y finalmente en la categoría 'Regularmente 75%' con una respuesta, se indica que también se presenta una oportunidad de mejora en que la administración posea planes de contingencia para los riesgos identificados en los procesos contables. Es importante destacar, que en este componente, las respuestas diferentes a 'Siempre 100%', fueron reflejadas por el administrador.

**Figura 29. Actividades de Control ASEX (Escala Likert)**

Actividades de Control	ESCALA			
	N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE
Descripción: ASEX identifica y analiza los riesgos para la consecución de sus objetivos.	25 %	50 %	75 %	100 %
La asociación posee respaldos de los auxiliares de los procesos contables			3%	6%
Se han definido por escrito el manual procedimiento contables (normativas/procedimientos)			6%	3%
La administración aplica las actividades de control en todos los procesos contables				9%
Las políticas y procedimientos se encuentran accesibles para todos los empleados relevantes?				9%
Conciliación de activos con los registros contables.				9%
Auxiliares existentes y al día de todas las cuentas contables				9%
Se realizan revisiones y aprobaciones regulares de las transacciones contables para garantizar la precisión y que se cumpla con las políticas/procedimientos vigentes.				9%
La persona que autoriza y ejecuta los procesos contables están separadas para prevenir conflictos de interés y fraudes				9%
ASEX realiza auditorias internas periódicas para evaluar la correcta aplicación de los controles contables	3%			6%
Se comprueba el cumplimiento de la legislación contable-financiera vigente por medio de la auditoria externa.				9%
Existen mecanismos para verificar la fiabilidad de los datos contable-financieros (partidas abiertas- conciliaciones, y revisión de los estados financieros, analisis de variaciones contables)				9%
	3%	0%	9%	88%

Elaboración Propia, 2024

**3. Actividades de Control, total obtenido 95%:** este componente fue evaluado con 11 preguntas, en las cuales participaron el presidente, tesorero y administrador, obteniéndose un total de 33 respuestas. De estas, 29 indicaron que el control interno siempre se cumple para este componente, lo que representa un 88% de la evaluación. Un 3% corresponde a 1 respuesta en la categoría 'N/A 25%' por parte del administrador, señalando que en ASEX no se realizan auditorías internas periódicas para evaluar la correcta aplicación de los controles contables, seguidamente no se identificaron respuestas en la casilla 'Nunca 50%', y finalmente en la categoría 'Regularmente 75%' con 3 respuestas, se indica que también se presenta una oportunidad de mejora en que la asociación posea respaldos de los auxiliares de los procesos contables y de definir por escrito manuales de procedimientos contables (normativa/procedimientos). Es importante destacar, que, para este componente, las respuestas diferentes a 'Siempre 100%', fueron reflejadas tanto por el presidente como por el administrador.

**Figura 30. Información y Comunicación (Escala Likert)**

Información y Comunicación	ESCALA			
	N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE
Descripción: ASEX identifica y analiza los riesgos para la consecución de sus objetivos.	25 %	50 %	75 %	100 %
Los módulos contables del sistema CODEAS se encuentran activos e integrados para la operación contable?				20%
Se comparte la información contable-financiera necesaria para que todo el personal relacionado cumpla sus responsabilidades.				20%
Quien revisa los estados financieros, es quien verifica que se cumpla con la base normativa contable?				20%
ASEX proporciona capacitación adecuada sobre cómo utilizar y entender los sistemas de información contable			13%	7%
Los cambios en las políticas y procedimientos contables son comunicados de manera clara y efectiva a la Junta Directiva y				20%
	0%	0%	13%	87%

Elaboración Propia, 2024.

**4. Información y Comunicación, total obtenido 84%:** este componente fue evaluado con 5 preguntas, en las cuales participaron el presidente, tesorero y administrador, obteniéndose un total de 15 respuestas. De estas, 13 indican que el control interno siempre se cumple para este componente, lo que representa un 87% de la evaluación. seguidamente

no se identificaron respuestas en las casillas 'N/A 25%' ni en la de 'Nunca 50%'. Un 13% corresponde a 2 respuesta en la categoría 'Regularmente 75%', se indica que también se presenta una oportunidad de mejora en ASEEX proporcionar capacitación adecuada sobre cómo utilizar y entender los sistemas de información contable. Es importante destacar, que, para este componente, las respuestas diferentes a 'Siempre 100%', fueron reflejadas tanto por el presidente como por el administrador.

**Figura 31. Actividades de Supervisión (Escala Likert)**

Actividades de Supervisión	ESCALA			
	N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE
Descripción: Seguimiento y evaluación de la calidad del control interno	25 %	50 %	75 %	100 %
Se realizan revisiones regulares y sistemáticas de las actividades contables para garantizar que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos			3%	6%
Se hacen evaluaciones de los riesgos contables para ajustar los controles según sea necesario.	3%		3%	3%
Estados Financieros emitidos están debidamente respaldados con los procedimientos contables establecidos?			3%	6%
La administración y la junta directiva, en conjunto, toman decisiones basados en los resultados de las evaluaciones de riesgos y resultados				9%
Las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar acciones correctivas.				9%
La administración supervisa las acciones correctivas.				9%
Existen evaluaciones periódicas sobre el funcionamiento del control interno en las siguientes áreas:				
Contable				9%
Financiera			3%	6%
Se realizan auditorías externas				9%
Los informes de la auditoría externa son remitidos a todas las partes interesadas				9%
Se da seguimiento a las recomendaciones de la auditoría externa			3%	6%
	3%	0%	15%	82%

Elaboración Propia, 2024.

**5. Actividades de Supervisión, total obtenido 94%:** este componente fue evaluado con 11 preguntas, en las cuales participaron el presidente, tesorero y administrador, obteniéndose un total de 33 respuestas. De estas, 27 indicaron que el control interno siempre se cumple para este componente, lo que representa un 82% de la evaluación. Un 3% corresponde a 1 respuesta en la categoría 'N/A 25%' por parte del administrador, señalando que en ASEEX no se realizan evaluaciones de los riesgos contables para ajustar los controles según sea necesario, seguidamente no se identificaron respuestas en la casilla 'Nunca 50%', y finalmente en la categoría 'Regularmente 75%' con 5 respuestas, se indica que también se presenta una oportunidad de mejora en que la asociación realice revisiones regulares y sistemáticas de las actividades contables para garantizar que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos, de evaluar los riesgos contables para ajustar los controles, de respaldar debidamente los procedimientos contables que conforman los estados financieros y realizar evaluaciones periódicas sobre el funcionamiento del control interno en el área financiera y dar mayor seguimiento a las recomendaciones de la auditoría externa. Es importante destacar, que, para este componente, las respuestas diferentes a 'Siempre 100%', fueron reflejadas tanto por el presidente como por el administrador.

Una vez aplicado el análisis de los diferentes instrumentos, fue muy evidente los contrastes, se hizo un análisis muy detallado de la documentación y evidencia existente, que por sí sola, revela la realidad de ASEEX, se notó que lo recolectado por medio de los otros instrumentos (encuestas, escala de Likert y lista de cotejo), no tenían fundamento sólido, ósea, fueron solamente palabras sin sustento, sin fundamento, lo cual refleja una clara desconexión de la realidad de ASEEX, falta sentido de urgencia ante lo complejo y delicado de gestionar una asociación solidaria y el completo desconocimiento de una aplicación de control interno adecuado.



Componentes de Control	Indicador	Puntos de enfoque	Impacto				Frecuencia de ocurrencia				Observaciones	
			Bajo	Medio	Alto	N/A	Baja	Media	Alta	N/A		
Actividades de Control	Diseñar y crear actividades de control para alcanzar los objetivos.	Existen actividades de control que aseguren que las áreas contable y financiera tengan los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos. El almacenamiento de la información contable se guarda a través de una nube.										
	Visibilidad de actividades de control por medio de procedimientos, guía, instrucción	Se han diseñado actividades de control para la protección de los activos financieros. Dentro de los procedimientos instaurados incluyen la supervisión constante durante el desarrollo de las funciones contables. El presidente y Junta directiva conocen los resultados de la supervisión de los procesos.										

Componentes de Control	Indicador	Puntos de enfoque	Impacto				Frecuencia de ocurrencia				Observaciones	
			Bajo	Medio	Alto	N/A	Baja	Media	Alta	N/A		
Información y comunicación	Información de calidad	Existen canales adecuados para la comunicación de la información oportuna a los usuarios. Están definidos adecuadamente los reportes que se deben generar en cada área para la toma de decisiones. La información contable es oportuna, válida, fácil acceso y verificable.										
Monitoreo y seguimiento	Selección, desarrollo y evaluación continua de los componentes de control interno para verificar si son adecuados.	Está definido, de manera clara, de qué departamento es responsabilidad el control interno. Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias en el control interno. El control interno forma parte de las labores diarias de la jefatura del departamento.										
	Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno de forma oportuna a la junta directiva para tomar las medidas correctivas necesarias	La organización comunica de manera oportuna las deficiencias del control interno a las partes involucradas. Se evalúa la efectividad de los controles y el enfoque de estos en la organización.										

Fuente: Elaboración Propia, 2024.