

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

***ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE ACTIVOS BASADO EN EL MODELO COSO PARA LA EMPRESA TRANSPORTES TOPPING S.A., DURANTE EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2023, Y PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PAUTAS Y ESTÁNDARES DE CONTROL INTERNO QUE INCENTIVE LA MEJORA CONTINUA DE LAS OPERACIONES***

**CRISTHOFER ALEJANDRO SOLANO CHINCHILLA**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA, NOVIEMBRE 2023**

**FICHA BIBLIOGRÁFICA**

Solano, C. *“Análisis del control interno de activos basado en el modelo COSO para la empresa Transportes Topping S.A, durante el primer cuatrimestre del 2023, y propuesta de una guía de pautas y estándares de control interno que incentive la mejora continua de las operaciones”*.

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública. Universidad Internacional de las Américas. San José, Costa Rica 2023.

### *Agradecimientos*

*A Dios por darme las herramientas necesarias para enfrentar los retos durante la carrera.*

*A mi madre quien siempre me ha apoyado en todo momento. A mi padre quien siempre creyó en mí y me está viendo intentarlo desde el cielo. A mis colegas y hermanos que me han aconsejado a tomar las mejores decisiones.*

*A los profesores de licenciatura, que tratan de compartir del amor por la ciencia contable; sobre todo a mi tutor Gonzalo Elizondo Rojas, quien fue uno de mis primeros profesores de Contaduría y me ha ayudado en mi progreso como profesional.*

*Cristhofer Solano Chinchilla*

*Dedicatoria*

*A mi Madre, quien siempre me brindó una palabra de  
aliento para continuar...*

*A mi persona porque sé el gran esfuerzo que he hecho para  
llegar donde estoy.*

*A mi padre, quien me ve desde el cielo...*

*Con amor,*

*Cristhofer Solano Chinchilla*

## Resumen

Para la mayoría de las PYMES costarricenses el concepto de control interno es una terminología usada únicamente por las grandes corporaciones, con lujosos edificios, que manejan millonarias cantidades de dinero y que cotizan en la Bolsa Nacional de Valores. Son empresas con capital extranjero o bien entidades gubernamentales que constantemente son evaluadas, pero la realidad es otra. El concepto de control interno puede ser tan maleable y gestionable, que es factible implementarlo en una pequeña soda de barrio o bien, en las actividades cotidianas de una persona común.

Este proyecto expondrá la necesidad que tiene una PYME nacional denominada Transportes Topping S.A., de la creación de un sistema de control interno apropiado para gestionar sus activos y sus actividades operativas. Esta compañía se encuentra en su auge y ha presentado un gran progreso durante los últimos años, con servicios que desarrolla principalmente en actividades de transporte de materias primas para la construcción. Además, posee un amplio portafolio de clientes, entre ellos, se puede citar a MECO, Holcim y el Centro de Eventos Pedregal.

Esta investigación es abordada mediante el marco de referencia COSO y lo que pretende, principalmente, es identificar las deficiencias en el manejo del control interno de activos, para lo cual se aplicó un instrumento a los colaboradores y otro a la administración de la empresa. Esto, para posteriormente analizarlo y generar una guía de pautas, estándares y recomendaciones que promuevan el efectivo manejo de los activos y la gestión de los riesgos empresariales de la compañía Transportes Topping S.A.

## Tabla de Contenido

<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA .....</b>	<b>9</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>10</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>12</b>
<b>Objetivo General.....</b>	<b>12</b>
<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>12</b>
<b>Antecedentes.....</b>	<b>13</b>
<b>Tesis Internacionales .....</b>	<b>13</b>
<b>Tesis Nacionales .....</b>	<b>21</b>
<b>Proyecciones .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>31</b>
<b>Contabilidad.....</b>	<b>31</b>
<b>Activos.....</b>	<b>32</b>
<b>Activo Corriente.....</b>	<b>32</b>
<b>Activo No Corriente.....</b>	<b>32</b>
<b>Pasivos.....</b>	<b>33</b>
<b>Patrimonio.....</b>	<b>33</b>
<b>Ganancias .....</b>	<b>34</b>
<b>Pérdidas .....</b>	<b>34</b>
<b>Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).....</b>	<b>35</b>
<b>Normas internacionales de contabilidad (NIC).....</b>	<b>35</b>
<b>Auditoría.....</b>	<b>35</b>
<b>Auditoría financiera .....</b>	<b>36</b>
<b>Auditoría Operacional.....</b>	<b>36</b>
<b>Auditoría Interna.....</b>	<b>37</b>
<b>Auditoría externa.....</b>	<b>39</b>
<b>Normas internacionales de auditoría (NIA) .....</b>	<b>40</b>

<b>Control Interno</b> .....	40
<b>COSO</b> .....	44
<b>Ambiente de control</b> .....	47
<b>Evaluación de Riesgos</b> .....	53
<b>Actividades de control</b> .....	60
<b>Información y comunicación</b> .....	65
<b>Actividades de Supervisión</b> .....	69
<b>Monitoreo</b> .....	72
<b>Supervisión</b> .....	73
<b>Estandarización</b> .....	74
<b>Cuestionarios</b> .....	75
<b>Listas de verificación</b> .....	75
<b>Diagrama de flujos</b> .....	77
<b>Matriz de Riegos</b> .....	78
<b>Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)</b> .....	79
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	80
<b>Empresa Transportes Topping S.A.</b> .....	80
<b>Misión</b> .....	80
<b>Visión</b> .....	80
<b>Enfoque</b> .....	82
<b>Cuantitativo</b> .....	82
<b>Diseño cuantitativo</b> .....	83
<b>No experimental</b> .....	83
<b>Población y Muestra</b> .....	84
<b>Población</b> .....	84
<b>Muestra</b> .....	84

<b>Unidades de Análisis cualitativa</b> .....	85
<b>Instrumento cualitativo</b> .....	86
<b>Proceso de recolección de datos</b> .....	88
<b>Fuentes de Información</b> .....	88
<b>Cuadro de variables de investigación</b> .....	91
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	93
<b>Entrevista a la administración</b> .....	93
<b>Análisis de pregunta abierta</b> .....	96
<b>Análisis de preguntas cerradas</b> .....	98
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	118
<b>Conclusiones</b> .....	118
<b>Recomendaciones</b> .....	120
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b> .....	122
<b>Objetivo General</b> .....	122
<b>Objetivos Específicos</b> .....	122
<b>Referencias</b> .....	132
<b>Apéndices</b> .....	135
<b>Apéndice A:</b> .....	135
<b>Imágenes</b> .....	135
<b>Apéndice B.</b> .....	141
<b>Entrevista a la administración de Transportes Topping S.A.</b> .....	141
<b>Apéndice C:</b> .....	145
<b>Instrumento al personal de transportes Topping S.A.</b> .....	145

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

La presente investigación plantea una problemática muy común en las empresas, que se basa en el análisis, manejo y verificación del sistema de control interno. De acuerdo con Gómez et al. (2019), es posible definir este último como un:

Proceso efectuado en todos los niveles de una organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este proceso es indispensable para proteger los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información administrativa y financiera. (p. 1)

Señalado lo anterior, se puede indicar que el control interno es un proceso de verificación de actividades de forma eficiente y eficaz. Y uno de los principales marcos de referencia es el modelo COSO, el cual genera una definición estandarizada de un sistema de control interno, para lo cual brinda un modelo estructurado que ayuda y facilita a las empresas a aproximarse hacia una implementación eficiente, eficaz y efectiva. De manera fundamental, un modelo como este pretende ayudar a las empresas, dando una serie de recomendaciones y pautas a seguir para lograr controlar su operativa diaria, disminuyendo los riesgos y garantizando el resguardo del patrimonio empresarial. Además de lograr los objetivos trazados y el cumplimiento de la normativa aplicable.

Para toda organización, es indispensable la implementación de un sistema de control interno para sus actividades, ya que es sabido que lo que no se mide no es posible controlarlo. Si no hay control, es imposible gestionar las operaciones de una empresa y si no se puede gestionar una labor, tampoco se puede mejorar, lo que desencadena una serie de desventajas y pone en riesgo el patrimonio de una empresa.

Es así como este trabajo se enfoca en facilitar a la empresa Transportes Topping S.A. por medio de la investigación, la revisión de los mecanismos de control interno aplicados, para proponer un sistema de control interno que ayude a resguardar los activos y mejorar el flujo de las operaciones diarias.

Cabe señalar, que un modelo de control interno consta, al menos de cinco componentes primordiales, que la administración debe utilizar para diseñar y aplicar las políticas que generen seguridad razonable de que los objetivos que control interno de la empresa serán llevados a cabo correcta y eficientemente. Estas deben estar alineadas con los objetivos de la organización y apuntar hacia el futuro, la mejora continua, la estandarización de procesos y la reducción de pérdidas materiales. Estos componentes son:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de los riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Monitoreo.

Para la empresa en estudio, resulta importante la implementación de monitoreos, según infieren Morán et al. (2018) al respecto de las actividades de monitoreo, señalando que:

Se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. (p. 18)

Lo citado anteriormente, cobra sentido ya que la compañía brinda servicios, principalmente, a empresas constructoras facilitando mobiliario y equipo para las actividades de las compañías que contratan sus servicios.

Una adecuada implementación de controles para la empresa, se materializará en una gran cantidad de beneficios, entre ellos: la salvaguarda y control de los activos que se utilizan para prestar el servicio que brinda, contar con información fiable para la administración en el momento que se necesite, así como delimitar y separar las tareas.

De igual forma, es factible mencionar que tales mecanismos de control ayudan a las empresas a mantenerse al día con las obligaciones, evitando multas y sanciones, beneficiando al país en la recolección de impuestos. Se resume lo expuesto, definiendo el siguiente problema de investigación:

¿Cómo se da aplica el control de activos en la empresa Transportes Topping S.A., durante el primer cuatrimestre del 2023 y cuáles son las pautas y estándares de control interno que podrán incentivar la mejora continua de las operaciones?

### **Justificación**

Este trabajo de investigación se realiza con el propósito de analizar los mecanismos de control interno de activos, para una mediana empresa, que desarrolla sus labores alrededor del país, brindando servicios a organizaciones privadas del sector construcción, la cual cuenta con una amplia variedad de activos que tienen la necesidad de ser evaluados y controlados de una manera oportuna, con el fin de proponer actividades de control que estén alineadas con los objetivos

estratégicos de la compañía y, de esta manera, monitorear, resguardar y prevenir riesgos en el manejo de esos activos.

Esto por cuanto es usual que las PYMES, en Costa Rica, no cuenten con un sistema de control interno bien definido, dado que en ocasiones disponen de mecanismos de control sumamente básicos, que operan de forma empírica. Debido a esto, se enfrentan a posibles fraudes y contingencias, que muchas veces se traducen en grandes pérdidas para las compañías. Por lo tanto, la implementación de un sistema de control interno se constituye es un elemento clave para el adecuado desarrollo de las actividades diarias en una organización, ya que facilita la salvaguarda de sus recursos, evita las pérdidas por negligencia e impericia, y logra promover el logro de los objetivos de la compañía.

Una de las herramientas que facilita la implementación de un sistema de control interno, es el modelo COSO, por sus siglas en inglés (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission). Tal como lo señalan Morán et al (2018) “fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento” (p. 16). Con este modelo el principal objetivo consistió en definir un marco conceptual que fuera capaz de integrar diversas definiciones y conceptos utilizados en el área de control interno. En la actualidad es uno de los modelos más utilizado en el campo de la gestión de riesgos empresariales.

Consecuentemente, en este proyecto se pretende realizar una propuesta de una guía de pautas y estándares de control interno que incentiven la mejora continua de las operaciones en la empresa Transportes Topping S.A. Inicialmente, se plantea efectuar una revisión general de los controles con que se cuenta, con la finalidad de identificar deficiencias y mejoras en el tratamiento que se da a los activos, específicamente dedicados a prestar servicio a los clientes, sea propiedad, planta y equipo. Seguidamente, se contrastan los controles aplicados, con el sistema de control interno según el modelo COSO para analizar estándares, procesos y estructuras necesarias que le permitan optimizar el sistema de control interno de sus activos.

Esta investigación propone beneficios significativos y un aprendizaje, en vista que permitirá al autor emplear el conocimiento adquirido durante los años universitarios. De igual manera, sirve a la profesión contable, dado que empleará al máximo cada herramienta que ofrece, por medio de la verificación y análisis de la información recabada por medio de la investigación efectuada. Todo esto, con el propósito de brindar las herramientas a Transportes Topping S.A.,

para que esta compañía pueda implementar un sistema de control interno que permita el resguardo de sus activos y logren adherencia a los controles estandarizados.

Dentro de los principales beneficios, este trabajo investigativo procura brindar una herramienta a la gerencia de la compañía, a efectos de que se lleve a cabo un mejor aprovechamiento de los activos y se fortalezca el cumplimiento de los objetivos y metas definidos por la empresa. En ese sentido, también pretende organizar la información para la toma de decisiones, ya que, si los activos están debidamente controlados, puede aumentar la productividad y ayudará a prevenir los fraudes, porque incluye actividades de monitoreo para descubrir si la administración o los empleados no hacen un uso eficiente de los recursos.

Así las cosas, con esta investigación, se procura brindar un estudio formal sobre la importancia y beneficios de la implementación de sistemas de control interno para los activos de las pequeñas y medianas empresas, mediante el análisis del control interno de activos basado en el modelo COSO para la empresa Transportes Topping S.A, durante el primer cuatrimestre del 2023, y propuesta de una guía de pautas y estándares de control interno que incentive la mejora continua de las operaciones.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Análisis del control interno de activos, basado en el modelo COSO, para la empresa Transportes Topping S.A., y propuesta de una guía que incentive la mejora continua de las operaciones.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar la condición actual sobre el control interno de activos que posee de la empresa Transportes Topping S.A.
2. Interpretar el Modelo COSO y su relación con el control interno de activos que posee la empresa Transportes Topping S.A.
3. Proponer la implementación de estándares, procesos y estructuras necesarias que ayuden a la empresa Transportes Topping S.A. con el control interno de activos.
4. Crear una guía de pautas y estándares de control interno, con la finalidad de brindar una recomendación en la mejora continua de sus operaciones.

## **Antecedentes**

### **Tesis Internacionales**

La primera tesis internacional consultada es la de Yépez (2018), con el tema “Control interno basado en el COSO III, a los procesos de gestión del área financiera del concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra”, provincia de Imbabura. La realiza para la Universidad Técnica del Norte y opta por el grado académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Desarrollar el Sistema de Control Interno basado en el COSO III, a los procesos de Gestión del Área Financiera del Concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. Y los siguientes objetivos específicos: Verificar la situación actual del Sistema de Control Interno en el proceso de Gestión del Área Financiera de Imbauto S.A; diseñar la Evaluación del Sistema de Control Interno con base en el COSO III a los Procesos de Gestión del Área Financiera de Imbauto S.A; evaluar bajo la Metodología COSO III el Sistema de Control Interno de la Gestión Financiera de Imbauto S.A. y proponer soluciones a través de conclusiones y recomendaciones.

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de instrumentos tales como la revisión documental, observación, entrevista, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

El autor, producto de la investigación realizada, obtiene la siguiente conclusión, con la cual da respuesta al objeto de estudio, al indicar que en el proceso de gestión financiera no existe una base teórica de evaluación del sistema de control interno que permita conocer las debilidades y oportunidades a explotar dentro del sistema de control, en la empresa Imbauto S.A. Además, que señala que no se encuentra establecida una metodología de evaluación de los procesos de gestión del área financiera basada en el sistema de control interno COSO III.

Para lo anterior, se recomienda el desarrollo de normativa apoyada en el sistema de control interno COSO III, para el diseño, desarrollo y evaluación de controles del proceso de gestión del área financiera, automatizar el proceso de evaluación del sistema de control interno COSO III a fin de tener una herramienta que apoye la evaluación continua de los procesos institucionales.

Como una recomendación final, el investigador sugiere implementar planes de capacitación continua para el personal de la Empresa Imbauto S.A. Dichos planes permitirán difundir la importancia del control interno, lo cual se vuelve relevante debido a los resultados de la investigación. Es necesario que la empresa destine recursos para mantener al personal

capacitado en el ámbito del control interno, promoviendo la familiarización con el modelo COSO, fomentando así el aprendizaje y reduciendo la resistencia al cambio.

En la segunda tesis internacional consultada, Ramírez et al. (2021), con el tema “Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el COSO para las cuentas por cobrar de la empresa agropecuaria Wong S.A.C. Lima – 2020”; realizada para la Universidad de San Ignacio de Loyola y opta por el grado Profesional de Contador Público.

En la investigación se plantea como objetivo general: Determinar si las debilidades del proceso de cobranzas se podrían mejorar con un sistema de control interno basado en la metodología COSO en la empresa Agropecuaria Wong S.A.C., año 2020. Y los siguientes objetivos específicos: Establecer si la falta de datos de clientes que generan problemas de liquidez se podría mejorar con un sistema de control interno basado en la metodología COSO en la empresa Agropecuaria Wong S.A.C., año 2020; plantear si la sobrecarga de actividades al personal de cobranza que genera problemas de liquidez se podría mejorar con un sistema de control interno basado en la metodología COSO en la empresa Agropecuaria Wong S.A.C., año 2020 y definir si la desactualización de cuentas por cobrar que genera problemas de liquidez se podría mejorar con un sistema de control interno basado en la metodología COSO en la empresa Agropecuaria Wong S.A.C., año 2020.

La metodología que se emplea en esta investigación es la cualitativa, por medio del uso de los siguientes instrumentos: entrevistas, matriz FODA y se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

En la conclusión, los autores refieren que, en primer lugar, las debilidades del proceso de cobranzas que generan problemas de liquidez se pueden mejorar con un sistema de control interno basado en la metodología COSO de la empresa Agropecuaria Wong, lo cual se contempla en la alternativa de solución elegida. Para lo anterior, se recomienda, implementar el sistema de control interno basado en el COSO para el proceso de cuentas por cobrar de la empresa Agropecuaria Wong, porque se ha evidenciado que la propuesta es viable y genera beneficios para la empresa.

Entre los principales datos que resaltan en las conclusiones de la investigación en la empresa Agropecuaria Wong, es la falta de datos de clientes que generan problemas de liquidez, poniendo en riesgo los activos de la empresa, por lo cual una recomendación emitida por los investigadores es la creación de fichas de datos con la información de los clientes. Esto es muy importante, dado que estas bases de datos contienen información relevante de los contratos por cobrar a los clientes y promueven la seguridad de un futuro pago.

En la tercera tesis internacional consultada, Lozano et al. (2018), desarrollan el tema “Evaluación del control interno según modelo COSO 2013 y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Maquinaria y Construcción los Andes E.I.R.L. en el periodo 2018”. La investigación es efectuada para la Universidad Privada del Norte y opta por el grado académico de profesional Contador Público.

El objetivo general de esta investigación se circunscribe a: Determinar cómo el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Maquinaria y Construcción los Andes E.I.R.L. en el periodo 2018. Y los siguientes objetivos específicos: Evaluar el ambiente de control en la empresa Maquinaria y Construcción los Andes E.I.R.L.; identificar y evaluar los riesgos que tiene la empresa Maquinaria y Construcción los Andes E.I.R.L.; evaluar y verificar las actividades de control mediante encuestas y propuestas que contribuyan y garanticen el desarrollo del control interno en la empresa Maquinaria y Construcción los Andes E.I.R.L y verificar si se lleva a cabo la información y la comunicación dentro de la empresa para un mejor desarrollo del control interno.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación directa, check-list, cuestionario, procurando encontrar respuesta al problema de investigación.

Los autores concluyen que al evaluar el ambiente de control en la empresa Maquinaria y Construcción los Andes E.I.R.L se puede afirmar que la empresa cumple con una buena dirección tiene integridad y valores éticos. Además, tiene un plan estratégico para cada área de la empresa, tiene bien definida su estructura organizacional, administra con conocimiento y políticas sus recursos humanos, tiene profesionales capacitados y competentes para cada área designada y el gerente implanta un plan de control interno para los riesgos así lo demuestra las encuestas y el nivel de cumplimiento que está por encima del 90% y el riesgo que está por debajo del 10%. Se recomienda al gerente y jefes de área de la empresa seguir con el cumplimiento del componente de evaluación de riesgos, ya que de este depende identificar y dar solución a cada riesgo que se pueda presentar en cada una de las áreas del negocio.

De acuerdo con la investigación realizada en la empresa Maquinaria y Construcción Los Andes E.I.R.L., los investigadores concluyen que al evaluar e identificar riesgos, se cuenta con un plan de actividades identificado y análisis de riesgos establecidos por la gerencia. Esta es una empresa que mantiene altos estándares en niveles de cumplimiento; sin embargo, es recomendable

explorar más alternativas de evaluación de control y riesgos; adicionalmente, evaluar la política y el tratamiento que le dan a la maquinaria siendo esta el principal activo del giro de la compañía.

La cuarta tesis internacional consultada es la de Yanqui (2021), con el tema “Sistema de control interno COSO II en una empresa comercial del distrito de la Victoria, 2020”. La realiza para la Universidad Privada del Norte y opta por el grado académico de título profesional de Contadora Pública.

De esta investigación, se desprende el siguiente objetivo general: Identificar el cumplimiento de la aplicación del sistema de control interno Coso II en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2020. Así como los objetivos específicos: Identificar si se cumple con la aplicación del componente ambiente de control en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2020; identificar si se cumple con la aplicación del componente evaluación de riesgos en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2020; identificar si se cumple con la aplicación del componente actividades de control en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2020 e identificar si se cumple con la aplicación del componente información y comunicación en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2020.

La metodología que se emplea es la cualitativa, por medio del uso de los siguientes instrumentos: a lista de cotejo, identificación de los procesos y la observación directa de los hechos, para responder al problema de investigación.

En la conclusión, el autor indica que la empresa comercial está compuesta por un sistema de control interno Coso II sencillo e ineficiente, pues de los cinco componentes que conforman este sistema, ninguna cumple íntegramente con todos los indicadores. Esto se debe a que realiza verificaciones manuales y periódicas de los procesos, actividades, tareas de la empresa. Para lo anterior, se recomienda implementar el sistema de control interno Coso II con el fin de identificar y reducir riesgos, tener información confiable y oportuna, incentivar la práctica de los valores, además de adecuar a los objetivos y metas que la empresa pueda plantear.

En la investigación realizada para la empresa comercial del distrito de La Victoria, el investigador destaca una observación relevante: la empresa no cumple con la aplicación del ambiente de control. Estos resultados proporcionan un valioso panorama de las falencias y debilidades en la estructura de control interno, lo que resulta muy enriquecedor para la administración. Basándose en esta evaluación, la empresa puede tomar acciones como investigar e implementar cambios según el marco de referencia sugerido, lo que a su vez beneficiará considerablemente al comercio.

En la quinta tesis internacional que se consultó, Calle et al. (2018), desarrollan el tema “Implementación de un sistema de control interno basado en el informe Coso III y la gestión económica y financiera de la empresa PROMAG Perú SAC Trujillo-2018”. Se realiza para la Universidad Privada Antenor Orrego y opta por el grado académico de profesional de Contaduría Pública.

De esta investigación se desprende el objetivo general: Determinar si la implementación de un sistema de control interno basado en el Informe Coso III contribuye a la mejora de la gestión económica y financiera de la empresa PROMAG Perú. S.A.C. Y los siguientes objetivos específicos: Evaluar el sistema de control interno actual de la empresa PROMAG Perú. S.A.C., Trujillo – 2018; analizar la actual gestión económica y financiera de la empresa PROMAG Perú. S.A.C., Trujillo – 2018; implementar el sistema de control interno basado en el informe COSO III y evaluar el impacto de la aplicación del sistema de control interno basado en el informe COSO III en la gestión económica y financiera de la empresa Promaq Perú S.A.C., Trujillo – 2018.

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: Cuestionario, Guía de encuesta, Análisis Documentario, Hoja de Registro de Datos, para hallar respuesta al problema de investigación.

La conclusión del autor menciona que, luego de evaluar las áreas administrativas y operativas de la empresa PROMAQ Perú S.A.C, antes de la implementación del sistema del control interno basado en el informe COSO III, se determinó que existen deficiencias en su sistema de control interno, debido a la falta de políticas, conocimientos en sus responsabilidades, etc., generando un mal manejo de sus actividades y originando así información errónea y deficiente. Para lo anterior, se recomienda implementar un equipo y plan de trabajo, en el que los gerentes, administración y colaboradores trabajen en equipo para lograr mantener un sistema de control interno efectivo y actualizado. Para esto se debe establecer un plan de trabajo que les permita estar atentos al logro de los objetivos, progreso y evitar riesgos.

De la investigación realizada para la empresa PROMAQ Perú S.A.C., destacan las conclusiones del investigador, en las cuales señala que se carece de políticas y conocimiento sobre algunas de sus responsabilidades. Sin embargo, la recomendación de implementar un equipo de trabajo no siempre es factible para algunas empresas debido a la gran inversión de recursos que conlleva en contrataciones. Por lo tanto, sería importante sugerir que la administración revise detenidamente el documento de la investigación e implemente las recomendaciones que tengan más sentido para la empresa. Los aportes generados son sumamente valiosos para una empresa

que, en ocasiones, no cuenta con los recursos necesarios para implementar un sistema de control interno completo.

En la sexta tesis internacional consultada, Paccori (2019), desarrolla el tema “Control interno en la gestión operativa de las ONGs de la provincia de Huancayo”, con la cual opta por el grado académico de Contador Público, para la Universidad Nacional del Centro de Perú.

El objetivo general que establece el autor en la investigación, se detalla de seguido: Proponer un manual de procedimientos de control interno en base al Modelo COSO, que permita el fortalecimiento de la gestión operativa de las ONGs de la provincia de Huancayo. Y los siguientes objetivos específicos: Analizar como los fundamentos de control interno permiten el fortalecimiento de la planificación de las ONGs de la Provincia de Huancayo y analizar cómo los tipos de control interno permiten la evaluación de las operaciones en las ONGs de la Provincia de Huancayo.

La metodología que se emplea es la cualitativa, por medio del uso de los siguientes instrumentos: cuestionarios, entrevistas en Microsoft Office Excel, Programa SPSS y se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

En el apartado de conclusiones, el autor indica que las organizaciones no gubernamentales de la provincia de Huancayo no están logrando mejorar su gestión operativa, debido a que no tienen herramientas de control interno en cada una de las actividades que realizan las áreas operativas. Por tal razón, se determina que el control interno basado en el modelo COSO, a través del desarrollo de sus cinco componentes, fortalece la gestión operativa de estas entidades. A partir de la investigación realizada, se recomienda a los directivos de las organizaciones no gubernamentales de la provincia de Huancayo, implementar un sistema de control interno basado en el modelo COSO, para que logren fortalecer su gestión operativa, lo cual les garantizará una gestión eficaz y eficiente.

Según la investigación realizada para las ONGs de la provincia de Huancayo en Perú muchas organizaciones no gubernamentales no disponen de un sistema de control interno que fomente la mejora de la eficiencia, eficacia y economía, por lo tanto, unas de las principales herramientas que ayudaría a estas entidades sería el modelo COSO, ya que con su pilar de cinco componentes serviría como una guía y un marco de referencia en la implementación de un modelo de control interno para sus operaciones.

Por su parte, en la séptima tesis internacional consultada, Herrera (2019) analiza el tema “Control Interno COSO III y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo SAC Trujillo, 2019”. La investigación se realiza para la Universidad Cesar Vallejo y se opta por el grado académico de Maestría en Administración de Negocios.

En esta investigación se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre el control interno COSO III y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. Trujillo, 2019. Así como los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación entre el ambiente de control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C Trujillo, 2019; determinar la relación entre la evaluación de riesgos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. Trujillo, 2019; identificar la relación entre las actividades de control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C Trujillo, 2019 y determinar la relación entre la información y comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C.

El autor utiliza la metodología cualitativa, mediante el uso de cuestionarios, para dar respuesta al problema de investigación.

En el capítulo de conclusiones, Herrera (2019) refiere que: Se determinó que existe una alta relación positiva y significativa entre el control interno COSO III y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. Trujillo, 2019, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,921 y el nivel de significancia fue menor al 5%, por lo que se acepta la hipótesis general planteada. Por lo tanto, se deben corregir las deficiencias de control interno que presenta la empresa, ya que esto permitirá que los colaboradores mejoren su desempeño.

Producto de la investigación realizada y las conclusiones obtenidas, se recomienda que el gerente de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. realice un plan de mejora del control interno con el fin de mejorar el desempeño de sus colaboradores, ya que según los resultados obtenidos estas dos variables se encuentran relacionadas directamente, siendo una adecuada opción realizar dicha mejora teniendo en cuenta los componentes y principios del COSO III. Para esto es necesario que se lleve a cabo una reunión con el gerente, administradora y jefes de área para que se evalúe la situación en la que se encuentra el control interno de la empresa y se forme un comité que será el encargado de conducir todo el proceso de mejora.

Como punto a destacar de la investigación, resalta la sugerencia del investigador de llevar a cabo una reunión entre las gerencias relacionadas, los jefes y la administradora para discutir la posible creación de un comité de control interno empresarial. Este aspecto adquiere suma importancia, ya que la comunicación es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales y, además, fomenta el compañerismo al permitir la exposición de diferentes puntos de vista.

La octava 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”. La realiza para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y opta por el grado académico de Profesional Ingeniero Industrial.

De esta investigación se desprende el 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. 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 y evaluar el componente actividades de supervisión para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera.

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: encuestas basadas en el modelo COSO, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que la evaluación del nivel de percepción, según la escala de Likert, respecto al principio “Entorno de Control”, contribuye a 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 recomienda aplicar la herramienta, en este caso la muestra poblacional es pequeña, con un mayor alcance para así poder diagnosticar de forma más adecuada el nivel de control interno con el que cuenta la entidad. Por otra parte, también se recomienda 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.

De dicha investigación se plantea la mejora de la gestión del área de contabilidad en una empresa minera y se resalta el abordaje por parte del investigador, ya que empleó los cinco pilares del marco de referencia COSO como los objetivos, dando la oportunidad de emplear al máximo esta guía y generando una gran cantidad de recomendaciones y sugerencias que logran ayudar a la administración de la empresa minera con la mejora en la gestión del departamento contable.

### **Tesis Nacionales**

La primera tesis nacional que se consulta es la de González et al. (2022), con el tema “Propuesta para la evaluación de la estructura de control interno de Leaho Refrigeración Industrial S.A, mediante la aplicación de la matriz de riesgo de COSO III, que facilite la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos”. La investigación se realiza en la Universidad Técnica Nacional y opta por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

De esta investigación, se extrae el objetivo general, el cual señala: Realizar una evaluación de riesgo que nos permita diseñar un modelo de autoevaluación y seguimiento del control interno en la empresa Leaho Refrigeración Industrial S.A., según la metodología de COSO III, que promuevan la eficiencia y la eficacia de sus procesos. Y los siguientes objetivos específicos: Evaluar el nivel de riesgo presente en la metodología de control interno aplicada en la empresa Leaho Refrigeración Industrial S.A. para identificar los puntos de mejora; proponer una herramienta documental y matrices que permitan mejorar la eficiencia y la eficacia del control interno en Leaho Refrigeración Industrial S.A. y plantear un plan de seguimiento en el uso de la herramienta documental y matrices para garantizar la comprensión y correcta utilización por parte de los colaboradores involucrados.

La metodología que se emplea es la cualitativa, por medio de los siguientes instrumentos: Observación, revisión documental, entrevistas, encuesta o cuestionario, en procura de encontrar respuesta al problema de investigación.

De la investigación realizada, se concluye que la compañía no cuenta con un sistema de control interno adecuado relacionado con las cuentas por cobrar que favorezca la recuperación de estas y así disminuir el riesgo de tener que pasarlas por incobrables. Esto debido a que se apegan al principio de buena fe de sus clientes y al estudio previo a la asignación del crédito. Producto de la investigación realizada, se recomienda establecer políticas, manuales e instructivos para el

debido control de los procesos que se realizan en la compañía Leaho Refrigeración Industrial S. A.

Se destaca de ese trabajo, que, pese a la gran cantidad de limitantes que presentaba, entre ellas, el tamaño de la empresa, que posee una gran cantidad de sucursales geográficamente distanciadas y que fue desarrollada durante la emergencia sanitaria del COVID-19, obligándolos a cambiar la metodología de abordaje de la investigación, se pudo generar una gran cantidad de recomendaciones, brindando valor agregado a la administración que le permitió evaluar efectivamente los riesgos.

La segunda tesis nacional que se analizó, es la de Zúñiga (2018), con el tema “Análisis de control interno administrativo y del sistema de información de la delegación policial cantonal de Cartago para el año 2018”. Se realiza para la Universidad Libre de Costa Rica y se opta por el grado académico de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gerencia.

Esta investigación define como objetivo general: Analizar el control interno administrativo y el sistema de información de la delegación policial cantonal de Cartago para el año 2018. Y los objetivos específicos: Diagnosticar la condición actual de la delegación policial de Cartago sobre el control interno; identificar los procesos en la gestión que realiza el personal en general sobre del control interno en las distintas funciones según los puestos ocupados y determinar los aspectos no utilizados en la labor administrativa que puedan generar riesgo estableciendo su nivel de importancia de acuerdo con la normativa de la institución.

La metodología que se utiliza en la investigación es cualitativa, mediante el uso de instrumentos tales como: Análisis de documentos, entrevistas y cuestionarios, para encontrar respuesta al problema de investigación.

Producto del estudio realizado, se concluye: en el tanto que la reciente jefatura se encuentra en un periodo de adaptación. Por ende, aún no conoce en su totalidad quiénes se encuentran bajo su cargo y cuáles son los encargados del control interno. Sin embargo, si es consciente de que el personal se debe capacitar cada cierto tiempo e igualmente que se deben emitir directrices que velen por que se cumpla con lo establecido. Se recomienda, realizar una base de datos para determinar cuántos oficiales con cargos de distritales, activos y personal se encuentran pendiente de capacitación y solicitar un módulo sobre el control interno; además, emplear a su vez módulos de charlas de retroalimentación por periodos de cada año.

Esta investigación señala la importancia de la evaluación del control interno administrativo y de los sistemas de información, siendo uno de los más importante en la actualidad, ya que la

sociedad se encuentra en una época de grandes avances tecnológicos y los controles no se quedan atrás. Existen herramientas que ayudan a evaluar los riesgos de los sistemas de información financiera, entre ellos, una de las recomendaciones brindadas fue la creación de una base de datos, que es bastante acertado, porque permite tener un mejor panorama de los colaboradores que no cuentan con capacitación en control interno.

En la tercera tesis nacional que se sometió a revisión, Araya et al. (2021), desarrolla el tema "Propuesta para el fortalecimiento del sistema de control interno de la Fundación ABC basado en la Ley General de Control Interno y COSO". La realizan para la Universidad de Costa Rica y optan por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

La investigación plantea como objetivo general: Desarrollar una propuesta de fortalecimiento de control interno en la Fundación ABC mediante la evaluación del sistema de control interno actual, con base en los lineamientos de la Ley General de Control Interno y del COSO, para el logro razonable de los objetivos operacionales, información y cumplimiento. Y los siguientes objetivos específicos: Describir el entorno normativo y marcos aplicables en que opera la Fundación ABC mediante los aportes teóricos y conceptuales relacionados con el fortalecimiento de un sistema de control interno basado en la Ley General de Control Interno y el COSO, con la finalidad de comprender los términos y legislaciones actuales sobre el control interno en la Fundación; detallar los antecedentes, estructura y operación de Fundación ABC en el contexto socioeconómico, con el propósito de tener un entendimiento integral de la entidad, su situación actual y sus procesos internos que permitan hacer un diagnóstico acertado para plantear una propuesta que se ajuste a la necesidad de la entidad; evaluar el sistema de control interno actual en la Fundación ABC, con respecto a la Ley General de Control Interno y al COSO para detectar las áreas críticas y oportunidades de mejora en el control interno de la institución; elaborar una propuesta para reforzar el control interno existente en la Fundación ABC basados en la Ley General del Control Interno y COSO, con el propósito de reducir los riesgos de error y fraude a un nivel razonablemente bajo y brindar las conclusiones y recomendaciones más relevantes producto de los resultados del trabajo que puedan ser de aprovechamiento para Fundación ABC en la implementación de un sistema de control interno basado en la Ley General de Control Interno y el COSO.

La metodología emplea por los investigadores es cualitativa, mediante el uso de instrumentos como el Sistema RM Assistant, SharePoint de Microsoft, Formularios de Google y se pretende dar respuesta al problema de investigación.

Entre las conclusiones que se deducen de la investigación realizada, se cita que se logró un entendimiento respecto al entorno normativo y los marcos aplicables que regulan la actividad de la Fundación ABC, entre ellos, se encuentran: Ley General de Control Interno, Ley de Fundaciones, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y la Ley de Administración Financiera y Presupuestos Público.

Lo anterior, proporciona una perspectiva conceptual para las bases del proyecto y la posterior propuesta realizada. Se recomienda implementar un código de ética independiente del manual del colaborador, debido a que permite fortalecer el comportamiento ético de los colaboradores, dictar las pautas por escrito de lo que la organización espera de cada colaborador y que se pueda dar una respuesta a las situaciones de éticas que se presenten. Además, el hecho de que sea un documento independiente hace que sea más fácil consultarlo.

Dentro de los factores a reconocer en la investigación es la gran cantidad de normativa y leyes en la cual está sustentada, lo que brinda ese marco de referencia para la valoración por parte de la administración y esa guía en la toma de decisiones. Por otro lado, ayuda a establecer propuestas de fortalecimiento de control, como la de documentar las políticas contables ya que forman los principios, la base y acuerdos con los que se preparan los estados financieros.

La cuarta tesis nacional consultada es la de García et al. (2020), con el tema “Diseño de una propuesta para el fortalecimiento del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopegrecia R.L. de acuerdo con el marco referencial COSO”. Se realiza para la Universidad de Costa Rica y optan por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

De dicha investigación se desprende el siguiente objetivo general: Diseñar una propuesta para el fortalecimiento del sistema de control interno de Coopegrecia R.L. utilizando el marco referencial COSO para lograr el grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad, en los departamentos de tesorería y contabilidad. También los objetivos específicos: Contextualizar el marco teórico relevante y la importancia del desarrollo de las cooperativas en Costa Rica, así como el marco regulatorio aplicable para conocer el entorno externo en el que se desenvuelve la cooperativa; describir la estructura administrativa y financiera actual, la historia, los antecedentes y el marco regulatorio interno de Coopegrecia R.L. para entender su funcionamiento operativo; diagnosticar la situación actual del diseño del sistema de control interno en los Departamentos de Tesorería y Contabilidad de Coopegrecia R.L., de acuerdo con lo establecido en el marco teórico definido, identificando las principales fortalezas y debilidades que sirvan de base en el desarrollo de la propuesta; diseñar una propuesta para el

fortalecimiento del entorno de control y actividades de control basado en el marco referencial COSO, que le permita a la cooperativa tener una adecuada estructura de control interno con la cual pueda soportar sus operaciones y elaborar las conclusiones y recomendaciones finales para la administración de Coopegrecia R.L., con base en los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La metodología empleada en la investigación es cualitativa, por medio de instrumentos como cuestionarios, reuniones presenciales y entrevistas telefónicas al personal, para dar respuesta al problema de investigación.

Las conclusiones se basan en que la labor implementada por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) ha sido de gran importancia para regular la actividad financiera en Costa Rica y con ello ha logrado que las entidades bajo su supervisión gestionen gran cantidad de riesgos, a los cuales se encuentra expuesto dicho sector económico por su naturaleza. Por lo anterior, se recomienda que los aspectos que cumplen con el marco regulatorio del COSO, deben seguir manteniendo las metodologías actuales e instar a la alta gerencia a actualizar constantemente a su personal en cuanto las mejores prácticas, que permitan robustecer el control interno.

De dicha investigación se identifica que cuentan con un problema muy común, pero dañino para las empresas, que responde a la falta de conocimiento del control interno por parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopegrecia R.L., quienes juegan un papel muy importante. En las recomendaciones se expone la importancia de seguir alentando, actualizando y capacitando a los empleados en materia de control interno, lo cual es fundamental para disminuir los riesgos y resguardar el patrimonio empresarial de esta Cooperativa.

En la quinta tesis nacional que se analizó, Cordero et al. (2019), desarrollan el tema “Propuesta de un sistema de control interno para la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. basado en el marco integral de Control Interno COSO, con el fin de presentar mecanismos que soporten su gestión del control interno y desempeño organizacional”. Se realiza para la Universidad de Costa Rica y optan por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

En la investigación se incorpora como objetivo general: Elaborar una propuesta del sistema de control interno para la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. a través de la identificación y evaluación de su entorno y procesos basado en el marco de referencia COSO 2013, con el fin de presentar mecanismos que soporten su gestión y desempeño organizacional. Y los siguientes objetivos específicos: Analizar los fundamentos teórico-conceptuales sobre el sistema

de control interno y su contextualización con el entorno de las asociaciones solidaristas a nivel internacional y nacional; describir el contexto de la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A., sus principales características y su situación actual en materia de control interno. Realizar un diagnóstico del control interno de la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. que permita sustentar la propuesta; diseñar una propuesta de un sistema de control interno para la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. basado en el marco integral de COSO 2013, con el fin de presentar mecanismos que soporten su gestión y desempeño organizacional y presentar las recomendaciones y conclusiones derivadas del análisis completo de la información obtenida.

La metodología utilizada durante la investigación, es cualitativa, mediante el uso de instrumentos como cuestionarios y entrevistas, en procura de dar respuesta al problema de investigación.

Entre las conclusiones al objeto de estudio de la investigación, se indica que la Asociación cuenta con elementos organizacionales como misión, visión, valores, código de ética. No obstante, carece de un ambiente de control robusto debido a debilidades asociadas con ausencia de procedimientos, documentación de controles automatizados y asignación de responsabilidades, controles referentes a la evaluación, capacitación y selección del personal. Por esto se recomienda incorporar indicadores de rendimiento del personal de la Asociación, elaborar manuales de funciones y responsabilidades a cada puesto de la organización y establecer controles para evaluar el funcionamiento de las actividades de cada área.

En esta investigación es factible destacar que la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. posee los objetivos y tiene bien establecido hacia dónde quiere llegar, pero en la parte de estrategias, no cuenta con una planeación anual, que le ayuden a generar sinergias y afrontar los cambios venideros. Esto fue uno de los principales puntos que arrojó la evaluación de riesgos realizada por el investigador, debido a que implementó el marco de referencia COSO.

La sexta tesis nacional que se sometió a revisión, fue desarrollada por Araya (2019), con el tema “Sistema de control interno en la administración segura, eficiente y eficaz de fondos públicos, bajo la responsabilidad de la Junta de Educación de la Escuela Curré”. Se realiza para la Universidad Estatal a Distancia y se opta por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría.

La investigación presenta el siguiente objetivo general: Evaluar los diferentes procesos del modelo de control interno utilizado por la Junta de Educación de la Escuela Curré, con la finalidad

de determinar la eficiencia y seguridad en el tratamiento y administración de los fondos públicos educacionales. Así como los objetivos específicos: Realizar una evaluación detallada sobre el acatamiento, eficiencia y seguridad de las funciones bajo la responsabilidad de la Junta de Educación de la Escuela Curré; efectuar una valoración sobre el nivel de suficiencia de cumplimiento y acatamiento de las políticas, reglamentos y procedimientos establecidos para el control de la administración de los fondos públicos asignados a la Escuela Curré y realizar una revisión de eficiencia del modelo y la estructuración de los procesos de control interno, utilizado por la Junta de Educación de la Escuela Curré, en relación con las políticas de regulación costarricenses establecidas para la evaluación de los S.C.I.

La metodología es cualitativa, con el uso de los siguientes instrumentos: Entrevista, cuestionarios, observación y lista de control o chequeo.

De las conclusiones, se cita que las Juntas Educativas funcionan como entes auxiliares de la administración pública educativa, por lo cual poseen responsabilidad jurídica, lo cual les adjudica, tanto deberes legales ante los Poderes de la República, como potestades de administración financiera. Por ende, se recomienda gestionar y promover actividades orientadas a impartir capacitaciones, mediante las cuales se empape a los miembros, acerca de las políticas y procesos relacionados con su labor, hacer la inclusión de un sistema electrónico que proporcione mayor facilidad y calidad para la inclusión, almacenamiento y obtención de información financiera y no financiera.

En dicha investigación se debe recalcar que el autor recomienda hacer la inclusión de un sistema de información financiera, dado que va a proporcionar facilidad y calidad. Pero es muy importante verificar cual es la situación actual y donde se encuentra la Junta de Educación que está evaluando, ya que posiblemente por ser una entidad gubernamental no cuenta con un amplio presupuesto y los recursos suficientes para el establecimiento de un sistema de información, lo cual es muy normal hoy día para las PYMES en Costa Rica.

La séptima tesis nacional que se consulta es la de Otárola (2020), con el tema “Realizar una Auditoría Operativa sobre la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los Fondos Públicos, bajo la responsabilidad de la Junta de Educación de la Tinamastes de Barú”. Se realiza para la Universidad Latina y opta por el grado académico de Licenciatura en contaduría Pública.

De la investigación, el siguiente objetivo general: Ejecutar una Auditoría Operativa sobre la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en

la administración de los Fondos Públicos, bajo la responsabilidad de la Junta de Educación de la Tinamastes de Barú. Y los siguientes objetivos específicos: Efectuar una evaluación sobre el nivel de suficiencia en el cumplimiento de las políticas, reglamentos y procedimientos establecidos para la adecuada administración de los fondos públicos asignados a la Escuela Tinamastes de Barú, considerando para tal efecto los componentes del control del modelo COSO; realizar una revisión de la estructura organizativa, las actas y demás libros o informes relacionados con la gestión efectuada por la Junta de Educación de la Escuela Tinamastes de Bar; verificar la existencia de estados financieros, presupuestos u otros mecanismos utilizados para la ejecución de los gastos, aplicando las pruebas sustantivas suficientes para confirmar el uso adecuado de los fondos y preparar un informe de resultados que incluya el detalle de los procedimientos de auditoría aplicados, el desarrollo de hallazgos e identificación de áreas críticas, así como las conclusiones y recomendaciones necesarias para asegurar el buen uso y control de los fondos públicos administrados por la Junta de Educación de la Escuela Tinamastes de Barú.

La metodología usada es cualitativa, por medio de instrumentos como entrevistas y cuestionarios, en procura de dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión, en que se señala que se verificó que sí existe el adecuado proceso de selección de los miembros de la Junta, porque de acuerdo con la verificación de los documentos se logró verificar que los integrantes de la Junta de Educación Escuela Tinamastes llevan un control de cada reunión efectuada. Se recomienda, que, aunque existe un adecuado proceso de selección, que escojan uno de los tres procesos que hay, para que no haya discrepancia o disconformidad por parte de algún padre de familia con respecto a los miembros electos, o bien que exista malentendidos. Se recomienda que la administración mantenga en físico el reglamento de Juntas que brinda el MEP, para poder aclarar cualquier duda, se recomienda que la parte administrativa de la escuela Tinamastes realice charlas motivacionales y actividades para compartir el reglamento, donde lo logren conocer más profundamente.

En esta investigación realizada para la escuela de Tinamastes, se concluye, además, haciendo un análisis de variables de evaluación de riesgos, mencionando que solo existen medidas preventivas para el área de contabilidad, en vista de que la mayoría de sus procesos son manuales, tanto los rebajos realizados en Excel y los pagos llevan registros físicos. Esta es la realidad la mayoría de las PYMES en el país, ya que no cuentan con una gran cantidad de personal y no destinan los suficientes recursos para establecer políticas de control interno que ayuden a mitigar los riesgos.

La octava tesis nacional que se analiza, es la de Hidalgo (2020), con el tema “Auditoría de control interno, mediante la evaluación de los componentes del control interno según el modelo COSO III, en las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los recursos públicos y privados administrados bajo la responsabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de la Cruz Roja Costarricense (ASECRUC), para el año 2019”.

En esta investigación se incorpora como objetivo general: Desarrollar una auditoría operativa sobre la estructura del Control Interno de la ASECRUC a través de la evaluación de los componentes del control según el modelo COSO y de acuerdo con las NIA. Así como los objetivos específicos: Realizar una evaluación del ambiente del Control Interno aplicado en las actividades de la ASECRUC; aplicar un diagnóstico a los procesos que se emplean en el desarrollo y registro de las actividades normales en la ASECRUC para determinar e identificar riesgos en el ambiente de Control Interno; examinar los procesos de Control Interno establecidos por la administración en el manejo de la cuenta de Ingresos, para proporcionar seguridad razonable y prevención de fraude en el logro de los objetivos de la entidad y desarrollar un análisis del sistema de información y comunicación que respaldan los datos de las actividades por la administración de la ASECRUC.

La metodología utilizada es cualitativa, mediante el uso de instrumentos como cuestionarios, cédulas analíticas y entrevistas. En ello se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se concluye en esta investigación que se puede constatar un compromiso muy bueno por parte de la administración en cuanto a los elementos de misión, visión y valores que identifican a la Asociación. Además, se dispone de una adecuada supervisión por parte de los niveles altos de jerarquía, que es muy importante, dado que se requiere rendir cuentas del trabajo realizado, por ende, se necesita de un compromiso por parte de la administración para brindar buenos resultados.

Sin embargo, se pudo comprobar que no existe un código de ética que modere la actuación de los colaboradores y asociados. Por lo anterior, se recomienda conservar el compromiso que se tiene en cuanto a la integridad y valores éticos que existen en la asociación, continuar con las líneas de autoridad y responsabilidad establecidas para alcanzar los objetivos propuestos. Y se recomienda desarrollar un Código de Ética, acorde con la cultura organizacional, de modo que sea cercano y comprensible para los funcionarios.

La investigación efectuada en la Asociación Solidarista de Empleados de la Cruz Roja Costarricense destaca que, a pesar de ser una asociación estatal, no dispone de un código de ética

empresarial. Sin embargo, se observa un fomento de la integridad y los valores éticos, lo cual es común en muchas empresas hoy día. Es indispensable que las empresas promuevan el establecimiento de políticas sólidas que orienten al personal sobre el comportamiento adecuado tanto dentro como fuera de la empresa, además de fomentar el uso responsable de los activos y recursos de la organización.

### **Proyecciones**

- Se procederá a identificar la condición actual de la empresa Transportes Topping S.A. sobre el control interno de los activos en función de conocer cuál es el tratamiento actual, el manejo por parte de la administración y los empleados, así como cuáles son los mecanismos de acción y la utilización de los activos que utiliza en su labor diaria, de manera que pueda servir de insumo a fin de identificar fallas que ponga en riesgo la salvaguarda de esos activos.
- Una vez identificada la situación actual, se empleará el marco de orientación general del sistema de control interno basado en el modelo COSO, a fin de permitir a la administración mejorar el desempeño organizacional y alcanzar los objetivos y metas definidos en su gestión
- Tras identificar la condición actual y posteriormente interpretar el marco de referencia COSO con el control interno de activos, se procederá a analizar y sugerir estándares, procesos y estructuras necesarias que ayuden a la empresa Transportes Topping S.A. con el control interno de activos, para facilitar el monitoreo, la evaluación de los riesgos y la toma de decisiones gerenciales por parte de la administración, resguardando el patrimonio de la compañía.
- Para finalizar la investigación, se procura proporcionar a la empresa Transportes Topping S.A. una propuesta que incluya una guía de pautas y estándares de control interno. Esta propuesta busca ofrecer recomendaciones para mejorar continuamente sus operaciones y el uso de los activos, destacando las principales deficiencias encontradas durante la investigación y proporcionando una serie de acciones para su mejora.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### **Contabilidad**

El término contabilidad se puede describir como un proceso sistemático de registros, clasificación, resumen y análisis de las transacciones financieras de una entidad o negocio. Como objetivo principal está proporcionar información financiera veraz, precisa y relevante sobre la situación financiera de una empresa para la toma de decisiones por parte de la gerencia. Al respecto, Espinoza (2022), define el término de contabilidad como:

En términos generales, la contabilidad es el sistema de información de la empresa que permite evaluar su pasado y su presente económico-financiero y, en base a esta evaluación, estimar y planificar su futuro. Las decisiones que se toman en las empresas influyen en la información que se proporciona a los usuarios y esta, a su vez influye en las decisiones. (p. 9)

Por otra parte, Espinoza (2022), establece una diferencia entre la contabilidad financiera y la administrativa:

La contabilidad financiera es de carácter legalmente obligatoria. Todas las empresas están obligadas a llevar contabilidad salvo excepciones indicadas en la ley, mientras que la administrativa es discrecional. Hay muchas empresas que no la tienen un sistema formal de información, considera información cuantitativa. La contabilidad financiera es pública, cualquier usuario: interno o externos, mientras que la administrativa, Privada, confidencial, es de uso exclusivamente interno.

La contabilidad financiera es historia registra hechos pasados, los estados financieros son consecuencia de los hechos ocurridos mientras que la administrativa está centrada en el futuro. Los estados financieros que prepara son proyectados y basados en supuestos. Por último, la contabilidad financiera está basada en los principios y normas de información financiera por otra parte la administrativa, No basada en normas. Pero toma datos e información de la contabilidad financiera para construir información. (p. 9)

Con el propósito de disponer de información financiera oportuna y confiable, las empresas deben periódicamente preparar los estados financieros, dentro de los cuales se registran los activos,

pasivos, patrimonio, ingresos, egresos, pérdidas, ganancias, utilidad, flujos de efectivo, variaciones patrimoniales y notas a dichos estados.

### **Activos**

Los activos de una empresa representan los bienes, derechos y recursos económicos controlados por la empresa que pone a disposición para sacar el mayor provecho en el giro operacional diario. Al efecto Espinoza (2022), define el concepto de activo como:

Todos los recursos o bienes, tangibles o intangibles, controlados por la entidad como resultado de eventos pasados y de los que se esperan obtener, en el futuro, beneficios económicos. Hay tres aspectos esenciales:

- 1) Es controlado por la empresa.
- 2) Es el resultado de sucesos pasados.
- 3) Se esperan beneficios futuros. (p. 12)

### **Activo Corriente**

Los activos corrientes constituyen una parte fundamental de la estructura financiera de cualquier empresa, representando los recursos que la entidad espera realizar en un plazo no mayor a los 12 meses. Entre ellos se puede mencionar el efectivo y sus equivalentes, las inversiones, las cuentas por cobrar y los inventarios. Asimismo, cuando se habla de activos corrientes la Norma Internacional de Contabilidad 1 (2010), describe el concepto de la siguiente manera:

Una entidad clasificará un activo como corriente cuando espera realizar el activo, o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operación, mantiene el activo principalmente con fines de negociación, espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes al periodo sobre el que se informa. El activo es efectivo o equivalente al efectivo (como se define en la NIC 7), a menos que éste se encuentre restringido y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un ejercicio mínimo de doce meses después del ejercicio sobre el que se informa. (p. 12)

### **Activo No Corriente**

Es posible clasificar como un activo no corriente a todos aquellos que no cuenten con las características de los activos corrientes, entre estos, el activo intangible como un derecho de llave, patentes, software tecnológico; adicionalmente, se incluyen las propiedades, bienes muebles, los

terrenos, edificios, el mobiliario y el equipo de cómputo, las maquinarias, vehículos de la empresa y los activos financieros que por su naturaleza son a largo plazo.

### **Pasivos**

Los pasivos de una empresa representan todas las obligaciones financieras surgidas de sucesos pasados, que conlleva la responsabilidad de afrontarlas en un plazo determinado, ya sea corto o largo plazo. El autor Espinoza (2022), menciona el concepto pasivo de la siguiente manera:

**PASIVO:** Obligaciones presentes de la entidad como resultado de eventos pasados, al vencimiento de las cuales, y para cancelarlas, la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. También hay tres aspectos:

- 1) Obligación presente.
- 2) Resultado de sucesos pasados.
- 3) Necesidad de desprenderse de recursos económicos para liquidarlos.

Dentro de los pasivos, se tienen los corrientes y los no corrientes.

Pasivos corrientes son aquellos pasivos que se espera liquidar en el ciclo normal de la operación de la empresa; se mantenga fundamentalmente para negociación; deba liquidarse dentro del período de un año desde la fecha de los Estados contables o la empresa no tenga un derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, un año desde la fecha de los Estados contables.

Pasivos no corrientes son aquellos pasivos con vencimiento superior a un año a contar de la fecha de cierre de los Estados contables. (p. 13)

### **Patrimonio**

El patrimonio de una empresa es también conocido como capital y representa la diferencia que hay entre los activos y los pasivos de la empresa en un plazo determinado. También se le puede atribuir el nombre del valor residual de los activos, una vez deducidas todas las obligaciones. El patrimonio muestra cuántos son los recursos financieros que poseen los accionistas, dueños e inversores, después de haber deducido las deudas y los impuestos del ejercicio de un periodo determinado. Señala Espinoza (2022), el concepto de patrimonio como:

**PATRIMONIO:** Es la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos. Desde el punto de vista de los propietarios, constituyen sus aportes directos e indirectos a la empresa, por lo tanto, constituyen derechos sobre los activos de la empresa. Desde el punto de vista de la empresa, constituyen una obligación hacia los dueños por los aportes directos (Capital) e indirectos (Utilidades retenidas). Al leer el balance es conveniente tomar el Patrimonio como una obligación o deuda total (No Exigible) hacia ellos.

Es importante aquí, dar una primera definición de “Capital”: obligación o deuda de la empresa con los dueños por los aportes directos que estos han realizado a la empresa. Es una parte del Patrimonio.

La cuenta “Utilidad del ejercicio” también es de patrimonio, pues constituye una obligación hacia los dueños por el resultado económico conseguido por las operaciones. Si no se reparten las utilidades entre los socios, la utilidad pasa a la cuenta “Utilidades retenidas”.  
(p. 13)

### **Ganancias**

Las ganancias en contabilidad o en la gestión financiera de una empresa hacen referencia al exceso de ingresos sobre los gastos en un periodo de tiempo determinado. También se le llama como el ingreso neto del ejercicio o la utilidad que generó el periodo ya cerrado. Estas ganancias son de alta importancia para las empresas y el Estado, debido a que luego de deducidos los impuestos, la entidad tendrá a su disposición los recursos sobrantes para distribuirlos entre los socios o bien reinvertirlos en la empresa.

### **Pérdidas**

Las pérdidas hacen referencia a la cantidad de gastos acumulados que sobrepasan los ingresos percibidos durante un periodo de tiempo estipulado. Representan una disminución en el patrimonio empresarial, ya que su efecto es negativo en el estado de situación financiera. Estas pérdidas son muy importantes, dado que muestran información sobre cuáles son los rendimientos financieros o cómo es que se devalúan algunos productos, inversiones o activos en el transcurso del ejercicio del periodo fiscal y para su cálculo existen diferentes métodos.

Para toda empresa, sea pública o privada, es fundamental que los registros contenidos en los estados financieros, así como la gestión que realizan, sea revisada por personas con criterio

profesional, que sean independientes, de ahí la importancia de que periódicamente se realicen auditorías, tanto de estados financieros, como de los procesos que la empresa lleva a cabo.

### **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

Son un conjunto de principios (estándares) para la preparación de los estados financieros con propósitos de información general, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (Chávez, (2018). Las NIIF son una serie de principios contables y estándares técnicos establecidos por la IASB (International Accounting Standards Board) cuyo objetivo principal consiste en estandarizar las normas contables a nivel mundial.

### **Normas internacionales de contabilidad (NIC)**

Las normas internacionales de contabilidad son normas que han sido producto de estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable - financiera a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros (Cando et al., 2020, p. 335). Las normas internacionales de contabilidad son de alta calidad, que corrigen y orientan al inversionista, cuyo objetivo primordial es evidenciar la posición económica de las operaciones del negocio y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa.

### **Auditoría**

El origen de la auditoría se atribuye al Reino Unido, surge debido a la revolución industrial y a la quiebra que sufrieron pequeños ahorradores, donde se desarrolló la auditoría para conseguir la confianza de inversores y de terceros interesados en la información financiera de las empresas. De esta manera, la auditoría no tardó en expandirse a lo largo de muchos países, principalmente los de influencia anglosajona

El termino auditoría es un concepto muy amplio, pero de acuerdo con Iturriaga et al. (2019) es posible definirlo de la siguiente manera:

El termino auditoría, en su aceptación más amplia, significa:

- F. Revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.
- F. Revisión y verificación de las cuentas y de la situación económica de una empresa o entidad.

La auditoría es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (p.5).

Existen muchos tipos de auditoría entre ellas, financiera, operacional, gubernamental, fiscal, forense, administrativa, ambiental, interna, externa, de calidad, de sistemas y muchas más. Para efectos de esta investigación se estará abordando las siguientes:

- auditoría financiera
- auditoría operacional
- Auditoría interna
- Auditoría externa

### **Auditoría financiera**

La auditoría financiera consiste en la evaluación de un profesional auditor desde el punto de vista financiero de la empresa, ya sea evaluar los estados financieros o algún proceso que se encuentra segregado dentro de la posición financiera, este profesional emitirá un criterio o una opinión con los aspectos más relevantes encontrados conforme al marco de información financiera que haya aplicado. Respecto del término auditoría financiera, Sánchez (2021), define ciertos factores, los cuales se citan:

La auditoría financiera se enfoca en los estados financieros, es su objeto de trabajo, con el objetivo y propósito de opinar sobre su razonabilidad. Es la práctica más tradicional y de mayor ejercicio a nivel mundial como quiera que, a partir de ella, los grupos de interés tomen sus decisiones. Su práctica ha sido profusamente estandarizada a través de normas de arraigo internacional. (p. 74).

### **Auditoría Operacional**

Uno de los mecanismos que utilizan los auditores dentro de las compañías es la auditoría operacional, ya que permite evaluar cualquier tipo de proceso que la empresa desarrolla con el fin de reforzar los controles y verificar que se estén ejecutando según lo establecido por la administración. Con relación al término auditoría Operacional, Iturriaga et al. (2019), define el concepto como “Es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma

analítica y sistemática, para determinar si se lleva a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utiliza los recursos de manera eficiente y eficaz.” (p.11).

### **Auditoría Interna**

Cuando se desea expresar el concepto de auditoría, Silva (2018) menciona que “La palabra auditoría reconoce su origen etimológico en el latín *auditio* cuyo significado es “audición”, ya que los primeros auditores solo escuchaban los informes contables por parte de sus auditados” (p. 15). En otras palabras, el concepto de auditoría se puede expresar como una revisión sistemática de una actividad para evaluar el cumplimiento de criterios y objetivos.

La ley General de Control Interno (Ley 8292, 2022), establece el concepto funcional y las competencias de la auditoría interna de la siguiente manera:

Artículo 21. —Concepto funcional de auditoría interna. La auditoría interna es la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al ente u órgano, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a esta Ley. Dentro de una organización, la auditoría interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto, de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Artículo 22. —Competencias. Compete a la auditoría interna, primordialmente lo siguiente:

a) Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar. Asimismo, efectuar semestralmente auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en el tanto estos se originen en transferencias efectuadas por componentes de su competencia institucional.

- b) Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.
- c) Verificar que la administración activa tome las medidas de control interno señaladas en esta Ley, en los casos de desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros; asimismo, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos, en esas unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios.
- d) Asesorar, en materia de su competencia, al jerarca del cual depende; además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las eventuales consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.
- e) Autorizar, mediante razón de apertura, los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros que, a criterio del auditor interno, sean necesarios para el fortalecimiento del sistema de control interno.
- f) Preparar los planes de trabajo, por lo menos de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la República.
- g) Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten.
- h) Mantener debidamente actualizado el reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna.
- i) Las demás competencias que contemplen la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable, con las limitaciones que establece el artículo 34 de esta Ley.

Artículo 23. —Organización. La auditoría interna se organizará y funcionará conforme lo disponga el auditor interno, de conformidad con las disposiciones, normas, políticas y directrices que emita la Contraloría General de la República, las cuales serán de acatamiento obligatorio.

Cada auditoría interna dispondrá de un reglamento de organización y funcionamiento, acorde con la normativa que rige su actividad. Dicho reglamento deberá ser aprobado por la Contraloría General de la República, publicarse en el diario oficial y divulgarse en el ámbito institucional. (pp. 7-8)

De este modo, también Silva (2018), define el concepto de auditoría interna como:

Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (p. 16)

La Ley General de Control Interno (Ley 8292, 2022) establece la obligatoriedad de contar con una auditoría interna de la siguiente manera:

Artículo 20. —Obligación de contar con auditoría interna. Todos los entes y órganos sujetos a esta Ley tendrán una auditoría interna, salvo aquellos en los cuales la Contraloría General de la República disponga, por vía reglamentaria o disposición singular, que su existencia no se justifica, en atención a criterios tales como presupuesto asignado, volumen de operaciones, nivel de riesgo institucional o tipo de actividad. En este caso, la Contraloría General ordenará a la institución establecer los métodos de control o de fiscalización que se definan. (p. 7)

### **Auditoría externa**

La auditoría externa es un análisis que realiza un auditor debidamente incorporado y certificado, que es ajeno a la empresa y a los procesos que desarrolla, con la finalidad de comprobar que se efectúan de forma acertada y cumplen con los requisitos legales. De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 610, de la IASB (2013), el concepto de relación de la auditoría externa se expresa así:

Con independencia del grado de autonomía y de la objetividad de la función de auditoría interna, dicha función no es independiente de la entidad, tal como se le requiere al auditor externo a la hora de expresar una opinión sobre los estados financieros. El auditor externo es el único responsable de la opinión de auditoría expresada, y su responsabilidad no se reduce por el hecho de que utilice el trabajo de los auditores internos. (p. 3)

### **Normas internacionales de auditoría (NIA)**

Las Normas internacionales de auditoría o también conocidas como NIAs fueron establecidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC, por sus siglas en inglés). Son un conjunto de estándares e instrucciones que ayudan a los auditores en todo el mundo a proporcionarles orientación sobre cómo llevar a cabo la auditoría de estados financieros de una manera efectiva y priorizando la ética profesional. Según AuditBrain (2022), el concepto de NIA se puede definir de la siguiente manera:

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) a través de la Junta Internacional de Normas de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), son un conjunto único de estándares que se aplican a las auditorías para todas las organizaciones, como componente básico para la arquitectura financiera mundial las cuales son indispensables para cualquier auditor independiente.

Dichos estándares ayudan a crear un lenguaje de auditoría común para fortalecer a todas las organizaciones, centrado en promover la calidad de la auditoría y las habilidades de los auditores para trabajar en diferentes tipos de entidades: cotizadas y privadas, grandes y pequeñas.

En los procesos de revisión que realizan los auditores, estén orientados a dictaminar estados financieros o a evaluar los procesos empresariales, es fundamental la evaluación del sistema de control interno.

### **Control Interno**

El objeto de esta investigación es proponer una guía de pautas y estándares de control interno, con la finalidad de ofrecer recomendaciones para la mejora continua de las operaciones en la empresa Transportes Topping S.A. Para lograr esto, es crucial que el lector adquiriera una comprensión integral de las particularidades de este concepto, ya que constituye la base fundamental de este trabajo. Esta comprensión previa permitirá una más clara asimilación de la metodología que se empleará para obtener los mejores resultados.

### **Definición de control interno**

De acuerdo con Pereira (2019), en un ambiente empresarial es posible definir el control interno como:

Cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. (p. 20)

Por su parte, la Ley General de Control Interno (Ley N° 8292, 2002), define el concepto de sistema de control interno como:

Artículo 8°—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (p. 3)

De este modo, también la Ley General de Control Interno (Ley N° 8292, 2002), menciona la responsabilidad por el sistema de control interno de la siguiente manera:

Artículo 10. —Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento. (p. 3)

Según el párrafo anterior el jerarca, sea el gerente, deberá velar por el cumplimiento de los controles internos en la compañía, el mantenimiento, creación y su evaluación. Dentro de los principales deberes de la administración activa que menciona la Ley General de Control Interno (Ley N° 8292, 2002), se encuentra:

Artículo 12. —Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.

c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.

d) Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley.

e) Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa. (p. 4)

Dentro de los puntos mencionados previamente se destaca que el artículo 7 de la Ley muestra la obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno, pero esto es únicamente para los entes u órganos que se encuentran sujetos a esta norma legal, como requisitos deben ser aplicables, completos, razonables integrados y congruentes con sus competencias.

En ese sentido, el marco de referencia COSO 2013 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, por sus siglas en inglés), define el término control interno de la siguiente manera:

El control interno es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en relación con el logro de objetivos relacionados con operaciones, informes y cumplimiento. (p. 19)

Asimismo, según la Norma Internacional de Auditoría 315, de la IASB (2019) se puede definir el control interno como:

Políticas o procedimientos que establece una entidad para alcanzar los objetivos de control de la dirección o de los responsables del gobierno de la entidad. En este contexto:

- (i) Las políticas son declaraciones de lo que se debería o no se debería hacer dentro de la entidad para llevar a cabo el control. Esas declaraciones pueden estar documentadas, formuladas explícitamente en comunicados o implícitas en actuaciones y decisiones.
- (ii) Los procedimientos son actuaciones para implementar las políticas. (p. 8)

De igual manera, la Ley General de Control Interno en Costa Rica, Ley - No. 8292, en su artículo 1, señala que esa Ley establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno. (p. 1)

Se añade que la Ley General de Control Interno (Ley 8292, 2022) menciona los conceptos y definiciones importantes para el control interno, en su artículo 2, de la siguiente manera:

- a) **Administración activa:** desde el punto de vista funcional, es la función decisoria, ejecutiva, resolutoria, directiva u operativa de la Administración. Desde el punto de vista orgánico es el conjunto de órganos y entes de la función administrativa, que deciden y ejecutan; incluyen al jerarca, como última instancia.
- b) **Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno:** términos utilizados para delimitar la responsabilidad del jerarca o la del titular subordinado sobre el sistema de control interno, en cuanto a instituirlo, darle permanencia y mejorarlo constantemente.
- c) **Jerarca:** superior jerárquico del órgano o del ente; ejerce la máxima autoridad dentro del órgano o ente, unipersonal o colegiado.
- d) **Titular subordinado:** funcionario de la administración activa responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones.
- e) **Ambiente de control:** conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.
- f) **Valoración del riesgo:** identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos; deben ser realizados por el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos.
- g) **Actividades de control:** políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jercas y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos del sistema de control interno. (p. 1)

## **COSO**

Es oportuno hacer un preámbulo sobre qué es el marco integral COSO, por sus siglas en inglés corresponde a “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission”. Dicho comité fue organizado en 1985 para patrocinar la “National Commission on Fraudulent Financial Reporting”, una iniciativa independiente del sector privado que estudió los factores causales que pueden llevar a informes financieros fraudulentos. También desarrolló recomendaciones para las empresas públicas y sus auditores independientes para la SEC (Comisión de Bolsa de Valores por sus siglas en inglés), otros reguladores, y para las instituciones educativas.

La Comisión Nacional fue patrocinada conjuntamente por cinco importantes asociaciones profesionales con sede en los Estados Unidos: la Asociación Estadounidense de Contabilidad (AAA), el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), Financial Executives International (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA) y la Asociación Nacional de Contadores, ahora conocida como el Instituto de Contadores de Gestión (IMA). Completamente independiente de cada una de las organizaciones patrocinadoras, la Comisión incluyó representantes de la industria, la contabilidad pública, empresas de inversión y la Bolsa de Valores de Nueva York.

El primer presidente de la Comisión Nacional fue James C. Treadway, Jr., vicepresidente Ejecutivo, Asesor General de Paine Webber Incorporated y ex Comisionado de la Comisión de Valores y Bolsa de los Estados Unidos. De ahí el nombre popular "Comisión Treadway". Actualmente, la presidenta de COSO es Lucia Wind.

De acuerdo con COSO (2023), el objetivo principal de la metodología COSO se plantea así:

El objetivo de COSO es proporcionar liderazgo intelectual en tres temas interrelacionados: Gestión de Riesgos Empresariales (ERM), Control Interno y Prevención del Fraude.

En cuanto a ERM, en 2004, COSO emitió el Marco Integrado de Gestión de Riesgos Empresariales. Este marco se actualizó con el lanzamiento en 2017 de "Gestión de Riesgos Empresariales: Integración con Estrategia y Desempeño", que resalta la importancia de considerar el riesgo tanto en el proceso de establecimiento de estrategias como en la generación de

rendimiento. COSO también ha publicado varios documentos de reflexión relacionados con ERM a partir de 2009.

Con respecto al Control Interno, en 1992, COSO publicó el Marco Integrado de Control Interno. Este marco se revisó y reeditó en mayo de 2013. A partir del 15 de diciembre de 2014, el marco de 1992 quedó obsoleto y ya no está disponible. En 1996, COSO emitió Asuntos de Control Interno en el uso de derivados. En 2006, COSO publicó Control Interno sobre Información Financiera: Guía para Empresas Públicas más Pequeñas, seguido de la Guía sobre la Monitorización de Sistemas de Control Interno, publicada en 2009. A partir del 15 de diciembre de 2014, la guía de 2006 para empresas públicas más pequeñas también quedó obsoleta y ya no está disponible.

Finalmente, en el área de Prevención del Fraude, COSO ha publicado dos estudios de investigación. El primer estudio publicado en 1999 se titulaba Informes Financieros Fraudulentos: 1987-1997. Un estudio de continuación llamado Informes Financieros Fraudulentos: 1998-2007 se publicó en 2010.

El marco de referencia COSO (2013) describe un grupo de beneficios derivados de la adopción de esta metodología. Algunos de estos son:

- Un medio para aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad, independientemente de su industria o estructura legal, a nivel de entidad, unidad operativa o función.
- Un enfoque basado en principios que brinda flexibilidad y permite el juicio al diseñar, implementar y llevar a cabo el control interno, principios que pueden aplicarse a nivel de entidad, operativo y funcional.
- Requisitos para un sistema efectivo de control interno al considerar cómo están presentes y funcionando los componentes y principios, y cómo operan los componentes en conjunto.
- Un medio para identificar y analizar riesgos, y para desarrollar y gestionar respuestas apropiadas a los riesgos dentro de niveles aceptables y con un enfoque más amplio en medidas contra el fraude.
- Una oportunidad para expandir la aplicación del control interno más allá de la presentación de informes financieros a otras formas de informes, operaciones y objetivos de cumplimiento.

- Una oportunidad para eliminar controles ineficaces, redundantes o ineficientes que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para el logro de los objetivos de la entidad.

Para las partes externas interesadas en una entidad y otras que interactúan con la entidad, la aplicación de este Marco proporciona:

- Mayor confianza en la supervisión de los sistemas de control interno por parte de la junta directiva.
- Mayor confianza en cuanto al logro de los objetivos de la entidad.
- Mayor confianza en la capacidad de la organización para identificar, analizar y responder a los riesgos y cambios en los entornos empresariales y operativos.
- Mayor comprensión de la necesidad de un sistema efectivo de control interno.
- Mayor comprensión de que, mediante el uso del juicio, la dirección puede ser capaz de eliminar controles ineficaces, redundantes o ineficientes.

En síntesis, el marco de referencia COSO (2013), proporciona una gran cantidad de beneficios para todo tipo de empresa, porque brinda universalidad y flexibilidad al aplicarse en distintas entidades, ya que se basa en principios que permiten fácilmente su adopción a cualquier PYME o industria, permite establecer requisitos para sistemas de control interno efectivos; además que impulsa la gestión de los riesgos para las empresas, dando un mejor panorama para las partes interesadas.

El marco de referencia COSO (2013), establece una serie de limitaciones, las cuales se menciona a continuación:

El Marco reconoce que, si bien el control interno proporciona una garantía razonable de lograr los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede prevenir juicios o decisiones erróneas, ni eventos externos que puedan hacer que una organización no logre sus metas operativas. En otras palabras, incluso un sistema de control interno efectivo puede experimentar un fallo. Estas limitaciones pueden resultar de:

- La idoneidad de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.

- La realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser defectuoso y estar sujeto a sesgos.
- Las fallas que pueden ocurrir debido a errores humanos simples.
- La capacidad de la dirección para anular el control interno.
- La capacidad de la dirección, otros empleados y/o terceros para eludir los controles a través de la colusión.
- Eventos externos más allá del control de la organización.

Estas limitaciones impiden que la junta y la dirección tengan una garantía absoluta del logro de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona una garantía razonable pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas al seleccionar, desarrollar y aplicar controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

Es importante destacar que el marco de referencia COSO (2013), no es una metodología mágica y de fácil implementación; necesita su tiempo de desarrollo y una inversión significativa. Por otro lado, aunque el control interno proporciona una seguridad razonable para alcanzar los objetivos organizacionales, siempre existirán limitantes ya que no es factible prever eventos externos, juicios erróneos, errores humanos o bien las limitaciones pueden surgir debido a el planteamiento de objetivos inadecuados.

### **Ambiente de control**

La Ley General de Control Interno (Ley N° 8292, 2002), promulgada a partir del modelo COSO, establece, respecto del ambiente de control:

Artículo 13. —Ambiente de control. En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.
- b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del

desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.

c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

d) Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

e) Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto a contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable. (p. 4)

De acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013), el ambiente de control está conformado de la siguiente manera:

1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Una organización avanza en sus objetivos al demostrar a sus partes interesadas que es confiable y actúa en interés público. Una entidad demuestra su compromiso con actuar de manera sostenible y está conformada por los siguientes puntos de enfoque:

a. Establece el tono desde la cúpula

Los actores de una organización observan cómo se comporta, habla, actúa y dirige la alta dirección. La alta dirección puede priorizar y facilitar la construcción de respeto hacia la creación de un negocio sostenible. Los líderes principales pueden influir en la conducta y el desempeño al comportarse como modelos a seguir.

b. Establece normas de conducta

Las organizaciones establecen normas de conducta para sus actores. A menudo, una organización, en sus niveles más altos, opera su misión o propósito a través de una

declaración de valores. Estos valores luego se operativizan aún más con programas y políticas de negocios sostenibles que se comunican en toda la organización.

c. Evalúa el cumplimiento de las normas de conducta

Las organizaciones establecen un sistema o procesos para evaluar si sus actores están cumpliendo con sus valores y políticas establecidas, incluidos aquellos que se aplican a los valores y políticas que respaldan los esfuerzos de la organización para actuar de manera sostenible. Esto implica desarrollar procesos de supervisión, incluida la revisión de auditoría interna, si corresponde.

d. Aborda las desviaciones de manera oportuna

Una organización realiza un seguimiento cuando un actor (o grupo) se desvía de sus políticas en torno a la gestión y presentación de informes de negocios sostenibles. Esto se efectúa a través de comunicaciones y seguimiento con el propósito de corregir el rumbo y apoyar la mejora y el desarrollo.

2. Ejerce las responsabilidades de supervisión de la junta directiva.

La junta directiva demuestra independencia frente a la gerencia y ejerce supervisión sobre el desarrollo y desempeño del control interno. (ICIF-2013-2)

La supervisión por parte de una junta directiva independiente sirve como un control para garantizar que la gerencia esté actuando de acuerdo con los objetivos de negocio sostenible de la organización, proporcionando los siguientes puntos de enfoque:

a. Establece responsabilidades de supervisión

Una junta directiva ejecuta sus responsabilidades sobre la gestión de negocios sostenibles a través de un sistema de supervisión que facilita la satisfacción de los mandatos y expectativas de la organización. A menudo, la junta directiva de la organización establece estructuras, como un comité o subcomité designado, para supervisar las actividades y la presentación de informes de negocios sostenibles de la organización. Esto puede requerir la modificación de documentos organizativos existentes, como los estatutos, los reglamentos internos o las cartas constitutivas.

b. Aplica experiencia relevante

Una junta directiva identifica las habilidades y áreas de experiencia necesarias para su propia membresía. Por lo tanto, asegura que los miembros de la junta encargados de las responsabilidades de supervisión con respecto a los negocios sostenibles tengan la base de conocimientos y las habilidades necesarias para ser efectivos.

c. Opera de manera independiente

Una junta directiva opera de manera independiente respecto a la gerencia en lo que respecta a la supervisión y las responsabilidades de toma de decisiones en cuestiones de negocios sostenibles. Este punto de enfoque opera de la misma manera en relación con las actividades de negocios sostenibles que en todas las demás actividades organizativas.

d. Proporciona supervisión para el sistema de control interno

La junta supervisa el diseño, la implementación y el desempeño de los controles, sistemas y procesos relacionados con las actividades y la presentación de informes de negocios sostenibles de una organización. A menudo, esto implica verificar la gestión y supervisar cómo la organización está utilizando sus recursos y procesos para lograr actividades comerciales sostenibles, como programas de energía, residuos, emisiones de gases de efecto invernadero, cadena de suministro, ciberseguridad e inclusión y diversidad.

3. Establece estructuras, autoridad y responsabilidades.

La gerencia establece, con la supervisión de la junta directiva, estructuras, líneas de reporte y autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos. (ICIF-2013-3)

Mientras se esfuerza por cumplir sus objetivos de negocio sostenible, la gerencia de una organización, con la supervisión de la junta directiva, establece estructuras internas que definen la autoridad y las responsabilidades. Por otra parte, menciona los puntos de enfoque:

a. Considera todas las estructuras de la entidad

Una junta directiva y la gerencia consideran las estructuras organizativas para respaldar las actividades de negocios sostenibles y los sistemas de información. Estas estructuras incluyen el establecimiento e interacción de unidades operativas, afiliados, subsidiarias, divisiones, regiones geográficas y proveedores externos.

b. Establece líneas de reporte

La gerencia diseña los medios de supervisión sobre cada uno de los componentes estructurales de la organización. Esto incluye la asignación de responsabilidades entre estos componentes organizativos para el flujo de información sobre actividades de negocios sostenibles.

c. Define, asigna y limita autoridades y responsabilidades

Una junta directiva y la gerencia autorizan y delegan responsabilidades sobre actividades de negocios sostenibles e información. Esta autorización y delegación incorporan el establecimiento de procesos, incluido el uso de tecnología. Juntos, la gerencia y la junta determinan las responsabilidades y la interacción esperada entre todos los actores.

4. Demuestra compromiso con recursos humanos competentes

La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener a individuos competentes en línea con los objetivos. (ICIF-2013-4)

Para cumplir con sus objetivos de negocios sostenibles, una organización depende de sus recursos humanos y menciona los puntos de enfoque:

a. Establece políticas y prácticas

La organización desarrolla e implementa políticas y prácticas que comunican las expectativas sobre la competencia de sus actores en la gestión de negocios sostenibles e información. Por ejemplo, la organización formaliza descripciones de cargos y responsabilidades laborales relacionadas con sus actividades de negocios sostenibles y las mantiene actualizadas.

b. Evalúa la competencia y aborda deficiencias

Trabajando en conjunto, la junta directiva y la gerencia evalúan la competencia del personal y proveedores de servicios en relación con la gestión de negocios sostenibles e información. Esto incluye evaluar las habilidades según las políticas y prácticas en torno a la competencia, es decir, las expectativas de referencia. También trabajan para abordar las deficiencias en el conocimiento de sus equipos en relación con la sostenibilidad.

c. Atrae, desarrolla y retiene a individuos

La organización realiza actividades para atraer a personas competentes en cuanto a la sostenibilidad empresarial. Ofrece mentoría y capacitación en relación con la sostenibilidad para cumplir con sus objetivos. Participa en actividades para retener al personal y proveedores de servicios competentes en sostenibilidad.

d. Planifica y se prepara para la sucesión

La organización, a través de su junta directiva y gerencia, desarrolla planes de sucesión en relación con aquellas personas, tanto internas como proveedores de servicios externos, que forman parte de su sistema de controles y supervisión de actividades de negocios sostenibles e información.

5. Aplica la responsabilidad

La organización responsabiliza a las personas por sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos. (ICIF-2013-5)

Para cumplir con sus objetivos empresariales sostenibles, una organización necesita establecer e implementar formas significativas de respaldar a sus recursos humanos y, al mismo tiempo, supervisar el rendimiento, detallando los siguientes puntos de enfoque:

a. Aplica la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades

El consejo de administración y la dirección de una organización, trabajando juntos, establecen medios para dirigir el comportamiento de los empleados y otros actores con respecto a mantener los estándares y procesos establecidos con respecto a las actividades y la información empresarial sostenibles, y hacerlos responsables. Para hacerlo, una organización puede incorporar aspectos de sus actividades empresariales sostenibles, según corresponda, en las descripciones de puestos y evaluaciones de desempeño.

b. Establece medidas de desempeño, incentivos y recompensas

El consejo de administración y la dirección de una organización establecen formas significativas de medir el progreso en sostenibilidad. Esto incluye establecer objetivos de rendimiento junto con incentivos y recompensas para lograr estos objetivos. La organización puede establecer compensaciones que estén vinculadas a la consecución no

solo de objetivos a corto plazo, sino también a indicadores relacionados con la sostenibilidad a largo plazo.

c. Evalúa medidas de desempeño, incentivos y recompensas en busca de relevancia continua.

Una vez que el consejo de administración y la dirección establecen objetivos de rendimiento y un sistema de recompensas, los reevalúan periódicamente para asegurarse de que sigan siendo relevantes (consulte el Principio 16 con respecto a la evaluación continua).

d. Considera presiones excesivas

Al establecer objetivos, es beneficioso que el consejo y la dirección consideren condiciones que podrían impulsar un rendimiento ineficaz, contrario a la consecución de objetivos o perjudicial para la organización. Al establecer métricas de rendimiento empresarial sostenible y alinear incentivos y recompensas, la dirección y el consejo de administración consideran formas de evitar imponer presiones indebidas a los actores de la empresa (consultar el Principio 8 con respecto al fraude).

e. Evalúa el rendimiento y recompensa o disciplina a las personas

El consejo de administración y la dirección, trabajando juntos, evalúan qué tan bien las personas están desempeñando sus responsabilidades con respecto a las actividades empresariales sostenibles. Esto significa que los actores se adhieren a los procesos establecidos por la organización para lograr los objetivos establecidos. En casos de incumplimiento, se establecen y llevan a cabo medidas apropiadas para mejorar el rendimiento.

### **Evaluación de Riesgos**

La Ley General de Control Interno (Ley N° 8292, 2002), define la evaluación o valoración de riesgos de la siguiente manera:

Artículo 14. —Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar. (p. 5)

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), la evaluación de riesgos está conformado de la siguiente manera:

6. Especifica objetivos adecuados

La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con los objetivos. (ICIF-2013-6)

Con claridad, una organización expresa sus objetivos de negocio sostenible. Estos objetivos son un medio para vincular el propósito o misión de la organización, sus valores y sus objetivos de responsabilidad social corporativa a la estrategia. Los objetivos de negocio sostenible de una organización surgen de su compromiso con la integridad y los valores éticos, y están íntimamente vinculados a sus objetivos de operaciones, objetivos de informes financieros externos, objetivos de informes no financieros externos, objetivos de informes internos y objetivos de cumplimiento. La expresión explícita de estos objetivos es un prerrequisito para considerar los riesgos, es decir, la probabilidad de que ocurran eventos que puedan ser perjudiciales para la capacidad de la organización para cumplirlos y muestra los siguientes puntos de enfoque:

Objetivos Operativos

- a. Reflejan las elecciones de la dirección

La dirección de una organización dirige sus actividades de negocio sostenible, que pueden estar impulsadas por el sector o la industria. Al hacerlo, la dirección considera los riesgos inherentes en el modelo de negocio y las operaciones de la empresa.

b. Considera tolerancias para el riesgo

La dirección determina cuánto riesgo de la consecución de sus objetivos de negocio sostenible considerará aceptable.

c. Incluye metas de desempeño operativo y financiero

La dirección considera los riesgos de negocio sostenible en términos de los posibles efectos en el desempeño operativo y financiero de la empresa.

d. Sirve como base para asignar recursos

Después de considerar su sector y la industria, la tolerancia al riesgo y los objetivos operativos y de desempeño, la dirección asigna los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de negocio sostenible.

#### Objetivos de Informes Financieros Externos

a. Cumple con los estándares contables aplicables

La organización aplica estándares contables y de informes financieros que sean adecuados para expresar sus actividades y transacciones. Esto incluye la consideración de la conexión entre la información financiera y la información de negocio sostenible, es decir, cómo las actividades de negocio sostenible afectan el desempeño financiero, la condición y los flujos de efectivo según los principios de contabilidad generalmente aceptados.

b. Considera la materialidad

"Materialidad" ha sido definida por regulaciones y precedentes legales. Tradicionalmente, se refiere a la utilidad de la información informada para los prestamistas e inversores de capital. Al establecer objetivos de informes financieros externos, la organización considera la materialidad de los elementos de negocio sostenible en los estados financieros, notas a los estados financieros y divulgaciones requeridas por regulación.

c. Refleja las actividades de la entidad

Un principio de informes financieros es la presentación justa, lo que significa que los informes financieros reflejan las actividades y transacciones de la organización. Ciertas actividades de negocio sostenible afectan sus informes financieros.

#### Objetivos de Informes no Financieros Externos

d. Cumple con estándares y marcos establecidos externamente

La alta dirección tiene un papel de supervisión en la determinación de cómo una organización entregará información de negocio sostenible a los usuarios externos. Esto incluye los estándares a aplicar, las encuestas que se deben completar y los medios de publicación.

e. Considera el nivel de precisión necesario

No toda la información informada puede ser 100% precisa porque se basa en suposiciones, estimaciones y juicios. La dirección utiliza el juicio y determina la precisión con la que se informará la información a los usuarios externos.

f. Refleja las actividades de la entidad

Para que la información de negocio sostenible sea útil, debe representar fielmente lo que pretende representar.

#### Objetivos de Informes Internos

g. Refleja las elecciones de la dirección

La dirección decide qué información necesita internamente para la toma de decisiones para administrar el negocio. Esto incluye la obtención de datos, análisis, paneles de control, informes y presentaciones.

h. Considera el nivel de precisión necesario

La información puede ser útil para la toma de decisiones de la dirección incluso si hay imprecisión, ya que la información se basa en suposiciones, estimaciones y juicios. La dirección utiliza el juicio para determinar la precisión con la que se necesita la información para la toma de decisiones organizativas.

i. Refleja las actividades de la entidad

Para que la información de negocio sostenible sea útil para la toma de decisiones internas de la dirección, debe representar fielmente las transacciones, eventos y expectativas subyacentes.

#### Objetivos de Cumplimiento

##### j. Refleja leyes y regulaciones externas

El objetivo de una entidad es llevar a cabo sus actividades de manera que cumpla con las leyes, regulaciones y precedentes determinados por la corte aplicables. Esto incluye no solo las divulgaciones obligatorias bajo las regulaciones de valores, sino también el cumplimiento en una variedad de áreas de ESG relacionadas con la energía, los desechos, la salud y seguridad, igualdad de oportunidades, anticorrupción y anti-esclavitud.

##### k. Considera la tolerancia al riesgo

Al establecer procesos internos, la dirección de una organización determina hasta qué punto supervisará las posibles desviaciones de las leyes y regulaciones.

#### 7. Identifica y analiza los riesgos para cumplir con los objetivos de negocio sostenible

La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos en toda la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo deben gestionarse los riesgos. (ICIF-2013-7)

Después de establecer sus objetivos de negocio sostenible, la organización identifica las diversas circunstancias que pueden ocurrir y que pueden impedir su capacidad para cumplir con estos objetivos, ya sea parcial o completamente. El propósito de esta evaluación es desarrollar e implementar medios para responder a estos riesgos. Puntos de enfoque.

##### a. Involucra a nivel de entidad, subsidiaria, división, unidad operativa y funcional

Realizar un análisis de riesgos sólido y efectivo requiere considerar todas las subunidades de una organización, incluyendo subsidiarias, divisiones y unidades operativas.

##### b. Analiza factores internos y externos

Realizar un análisis de riesgos sólido y efectivo implica el análisis de factores externos e internos. Al evaluar los riesgos comerciales sostenibles, la organización considera

escenarios que pueden resultar en deterioro o pérdida de valor tanto para los activos tangibles (reconocidos) como para los activos intangibles (no reconocidos) que pueden resultar de las expectativas de las partes interesadas.

c. Involucra niveles apropiados de la dirección

Los actores de una organización tienen información y perspectivas para contribuir a identificar y evaluar los riesgos comerciales sostenibles. Por lo tanto, al identificar y evaluar los riesgos comerciales sostenibles, la organización se basa en múltiples niveles de dirección y comunicación interdepartamental.

d. Estima la importancia de los riesgos identificados

Al identificar y evaluar riesgos, la organización estima los efectos potenciales de varios escenarios en sus objetivos comerciales sostenibles. Este proceso incluye tanto la identificación cualitativa como, según corresponda, la evaluación cuantitativa que monetiza los efectos potenciales de los riesgos.

e. Determina cómo responder a los riesgos

Después de identificar y evaluar los riesgos para cumplir con sus objetivos comerciales sostenibles, la dirección determina la respuesta adecuada, que incluye aceptar el riesgo, evitar el riesgo, reducir el riesgo o compartir el riesgo.

8. Evalúa el riesgo de fraude

La organización considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos. (ICIF-2013-8)

Al identificar y evaluar los riesgos para alcanzar sus objetivos comerciales sostenibles y desarrollar una respuesta efectiva, la organización considera el riesgo de que los actores se involucren en actividades fraudulentas, como declaraciones intencionales falsas o apropiación indebida de recursos valiosos. Puntos de enfoque:

a. Considera varios tipos de fraude

Como parte de sus actividades de evaluación de riesgos, la organización identifica los medios por los cuales los actores pueden dañar intencionalmente a la organización al

satisfacer sus objetivos de negocio sostenible. Esto incluye los riesgos de utilizar la tecnología para tergiversar información o apropiarse indebidamente de recursos de manera consciente. Como parte del proceso de evaluación de riesgos, la organización lleva a cabo sesiones de lluvia de ideas para considerar escenarios que podrían resultar en actividades fraudulentas.

b. Evalúa incentivos y presiones

Como parte de su gestión de negocios sostenibles, una organización evalúa sus riesgos como objetivo de actividades ilegales, fraude y otras conductas ilícitas. La organización considera las presiones sobre la dirección, los empleados y otros actores para cumplir con ciertos objetivos relacionados con la sostenibilidad o lograr ciertos resultados.

c. Evalúa oportunidades

En su evaluación de riesgos, una organización considera los medios por los cuales actividades ilegales, fraude y otras conductas ilícitas relacionadas con su gestión de negocios sostenibles podrían ocurrir. Ejemplos incluyen la modificación de registros, hacer declaraciones falsas u omisiones al mercado y otros interesados, y la apropiación indebida de recursos destinados al uso de la organización.

d. Evalúa actitudes y racionalizaciones

El proceso de evaluación de riesgos de una organización incluye comprender las actitudes y razones por las cuales los actores podrían racionalizar comportamientos ilegales, fraudulentos o incorrectos en relación con las actividades de negocios sostenibles de la organización.

9. Identifica y analiza cambios significativos y tendencias emergentes

La organización identifica y evalúa cambios que podrían tener un impacto significativo en el sistema de control interno. Como parte de la identificación y evaluación de riesgos para el logro de sus objetivos de negocios sostenibles, una organización considera tendencias emergentes. Los riesgos relacionados con la sostenibilidad se evalúan de manera continua o periódica para responder a tendencias regulatorias y factores económicos. Puntos de enfoque:

a. Evalúa los cambios en el entorno externo

Al llevar a cabo su proceso de evaluación de riesgos, la organización considera factores externos que pueden afectar sus actividades de negocios sostenibles. Estos incluyen propuestas regulatorias, tendencias económicas y riesgos físicos.

b. Evalúa los cambios en el modelo de negocio

La evaluación de las tendencias en la gestión y el reporte de negocios sostenibles de una organización es continua para que pueda responder a cambios y tendencias que puedan afectar su modelo de negocio, estrategia y, a su vez, procesos de supervisión.

c. Evalúa los cambios en el liderazgo

Para responder a los cambios y tendencias en sostenibilidad, la organización reconsidera las estructuras, autoridades y responsabilidades de sus actores para asegurarse de que pueda responder a nuevos riesgos.

### **Actividades de control**

La Ley General de Control Interno (Ley N° 8292, 2002), define las actividades de control de la siguiente forma:

Artículo 15. —Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.

iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido. v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación. (p. 5)

De conformidad con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), las actividades de control son definidas así:

10. Selecciona y desarrolla actividades de control

La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para lograr los objetivos a niveles aceptables. Una vez que una organización ha identificado y evaluado los riesgos para lograr sus objetivos de negocio sostenible, diseña, desarrolla e implementa medios para contrarrestar estos riesgos, en parte o en su totalidad. Esto ayuda a asegurar que las actividades de supervisión sean responsivas a los objetivos de negocio sostenible, incluyendo la presentación de informes, y los riesgos relacionados. Puntos de enfoque:

a. Integración con la evaluación de riesgos

La selección y el desarrollo de actividades de supervisión con respecto a las actividades comerciales sostenibles de una organización fluyen a partir de sus procesos de evaluación de riesgos.

b. Considera factores específicos de la entidad

No existen medios universales para desarrollar e implementar actividades de supervisión que respondan a los riesgos identificados y evaluados en relación con las actividades comerciales sostenibles de una organización, que pueden reflejar su modelo de negocio y estrategia especializados o únicos.

c. Determina los procesos comerciales relevantes

Una organización considera las estructuras, políticas, procedimientos y las autoridades y responsabilidades asignadas sobre sus actividades comerciales sostenibles para responder a los riesgos identificados y evaluados para alcanzar sus objetivos comerciales sostenibles.

d. Evalúa una variedad de tipos de actividades de control

Para responder a los riesgos de alcanzar los objetivos comerciales sostenibles, una organización considera cuidadosamente la naturaleza del riesgo y los tipos de acciones individuales o combinación de acciones que serán efectivas para responder a estos riesgos.

e. Considera en qué nivel se aplican las actividades

Las respuestas efectivas a los riesgos de alcanzar los objetivos comerciales sostenibles de una organización requieren la asignación de actividades en diferentes niveles dentro de la organización.

f. Aborda la segregación de funciones

El concepto de "segregación de funciones" significa que los procesos están diseñados para controles internos que ayudan a garantizar la veracidad, precisión e integridad de la información comercial sostenible. Esto implica evaluar cómo se inician, aprueban, procesan, informan y concilian las transacciones que afectan la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos comerciales sostenibles en relación con otra información financiera y comercial sostenible.

11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología

La organización selecciona y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para respaldar el logro de los objetivos. (ICIF-2013-11)

Una organización diseña sus actividades de control para responder a los riesgos para alcanzar sus objetivos comerciales sostenibles. Al hacerlo, considera hasta qué punto dependerá de la tecnología. Esto incluye aprovechar los sistemas de tecnología de la información existentes para la recopilación, procesamiento, informes y seguridad de la información comercial sostenible, como las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG). Puntos de enfoque:

- a. Determina la dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos comerciales y los controles generales de la tecnología

Al diseñar un sistema de supervisión para evaluar y gestionar los riesgos comerciales sostenibles identificados, una organización determina hasta qué punto dependerá de soluciones basadas en la tecnología.

- b. Establece actividades de control de infraestructura tecnológica relevantes

La dirección supervisa el diseño y desarrollo de la tecnología para efectuar actividades de control. Estas actividades de control sobre la infraestructura tecnológica ayudan a garantizar que la información comercial sostenible necesaria sea completa y precisa.

- c. Establece actividades de control de procesos de gestión de seguridad relevantes

En su uso de la tecnología como parte de sus respuestas para gestionar riesgos, una organización determina la naturaleza de los controles necesarios para garantizar la confiabilidad e integridad de la información comercial sostenible a medida que se procesa desde la fuente hasta el usuario final.

- d. Establece actividades de control de procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología relevantes

Para efectuar su uso de la tecnología como medio de supervisión de la información comercial sostenible, una organización establece y mantiene actividades de supervisión que incluyen adquisiciones, retiros y actividades de mantenimiento.

12. Despliega la supervisión a través de políticas y procedimientos

La organización implementa actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen en acción esas políticas. Una organización utiliza diversos medios de supervisión para dirigir sus objetivos comerciales sostenibles. Principal entre estos medios se encuentran las políticas y procedimientos establecidos. Estas políticas y procedimientos promueven la claridad en cómo la organización cumplirá sus objetivos comerciales sostenibles. Puntos enfoque:

- a. Establece políticas y procedimientos para respaldar la implementación de las directrices de la dirección

Con el fin de cumplir sus objetivos comerciales sostenibles, una organización crea políticas que facilitan la toma de decisiones de la dirección sobre cómo utiliza el entorno de control para responder a los riesgos. Esto no solo implica crear nuevas políticas y procedimientos relacionados con las actividades comerciales sostenibles, sino también modificar y adaptar las políticas existentes para cumplir con estos objetivos.

b. Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar políticas y procedimientos

Una organización establece estructuras y define políticas y procedimientos para que los actores puedan responder a los riesgos identificados y evaluados y satisfacer sus objetivos comerciales sostenibles.

c. Realiza de manera oportuna

Llevar a cabo los procesos de control respalda el cumplimiento de los objetivos de una organización, siempre y cuando se realicen de manera oportuna. La organización puede beneficiarse al considerar los objetivos y necesidades de los miembros de su equipo de negocios sostenibles antes de que sus inquietudes se conviertan en problemáticas.

d. Toma medidas correctivas

Participar en actividades comerciales sostenibles puede aumentar los riesgos en torno a la planificación ineficaz, el cálculo erróneo y el error. Sin embargo, en un sistema de supervisión funcional y efectivo, esto es esperado, y los procesos están diseñados para que los actores de una organización, bajo el liderazgo de la dirección, puedan responder para corregir el rumbo. Esto también implica que la organización puede revisar sus políticas existentes para mejorar su efectividad.

e. Se realiza utilizando personal competente

Para un sistema de control y supervisión efectivo, una organización pone a personas competentes y conocedoras sobre el negocio sostenible y cómo pueden funcionar mejor los procesos. Esto incluye una reevaluación para una formación adicional.

f. Reevalúa políticas y procedimientos

La supervisión de las actividades comerciales sostenibles que una organización implementa a través de políticas y procedimientos se revisa para responder a circunstancias cambiantes, objetivos y riesgos

Dentro de la empresa el gerente o encargado debe velar porque los colaboradores estén capacitados de una manera adecuada, labor fundamental en la delegación que se realiza en las organizaciones; es decir, una de las actividades de control fundamentales está asociada a la existencia de efectivos programas de capacitación y mecanismos claros para delegación. Al respecto, Villarreal (2020), menciona la importancia de la capacitación:

Una capacitación orientada al desarrollo de conocimientos, actitudes, prácticas, habilidades y valores positivos tendientes a garantizar el desarrollo profesional del colaborador, para mejorar el desarrollo laboral de los mismos y su realización personal. Su objetivo principal es identificar las necesidades de capacitación y formación de los servidores públicos; así como diseñar, ejecutar estrategias de acción; desarrollar el plan de capacitación para evaluar los resultados en términos de eficiencia y productividad del servidor público. (p. 13)

El acto de delegar consta en transferir autoridad o tareas específicas de un superior hacia un subordinado, miembro del equipo de trabajo o un colaborador de la empresa. El delegar funciones es una componente clave para la administración y el establecimiento de control interno dentro de una empresa, en vista que permite distribuir el trabajo de manera eficiente, aprovecha las habilidades de los demás empleados y expone el desarrollo del perfil profesional de los colaboradores aumentando el aprendizaje y conocimiento en nuevos puestos de trabajo.

### **Información y comunicación**

La Ley General de Control Interno (Ley N° 8292, 2002), define los sistemas de información o comunicación esta forma:

Artículo 16. —Sistemas de información. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada

con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada. En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

- a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.
- b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejos eficientes de los recursos públicos.
- c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico. (p. 6)

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), la información y la comunicación son definidas de esta manera:

13. Obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento del control interno.

Una organización necesita datos de calidad que informen si sus procesos están facilitando su capacidad para cumplir con sus objetivos comerciales sostenibles. Puntos de enfoque:

a. Identifica los requisitos de información

Un propósito fundamental de un sistema de control interno es proporcionar información confiable y útil para la toma de decisiones sobre actividades comerciales sostenibles. Esto implica no solo datos sustantivos, sino también información sobre cómo funcionan los propios sistemas.

b. Captura fuentes internas y externas de datos

Un sistema de supervisión efectivo de las actividades comerciales sostenibles de una organización depende de la captura de datos necesarios de fuentes internas y externas.

c. Procesa datos relevantes en información

Un sistema efectivo de control y supervisión recopila información importante sobre actividades comerciales sostenibles y, como siguiente paso, utiliza herramientas para resumir y analizar los datos en información útil para la toma de decisiones.

d. Mantiene la calidad durante todo el proceso

Un sistema efectivo de controles preserva la confiabilidad e integridad de la información a medida que fluye a través de diversos procesos desde la fuente hasta el tomador de decisiones.

e. Considera los costos y beneficios

Al diseñar sistemas de supervisión y control, una organización considera los riesgos de tomar decisiones basadas en información imperfecta o potencialmente no confiable, junto con los recursos que se necesitarían para reducir el riesgo a un nivel aceptable.

14. Comunicación interna

La organización comunica internamente información, incluyendo objetivos y responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento del control interno. (ICIF-2013-14)

Una vez que una organización establece estructuras de supervisión y expresa políticas y procedimientos, comunica estas estructuras y políticas en toda la organización. Esta comunicación facilita la comprensión de todos los actores en relación con sus responsabilidades para alcanzar los objetivos comerciales sostenibles de la organización.

Puntos de enfoque:

a. Comunica información sobre el control interno

Un sistema de control efectivo informa a aquellos con responsabilidades para llevar a cabo las actividades comerciales sostenibles de una organización acerca de las expectativas con respecto al proceso. Es decir, la organización no solo comunica información sustantiva con respecto a transacciones, eventos y expectativas, sino también información sobre el funcionamiento del propio sistema.

b. Comunica con la junta directiva

Los sistemas de una organización brindan información útil para la toma de decisiones a su junta directiva para que esta pueda llevar a cabo las responsabilidades de supervisión de las actividades comerciales sostenibles de la organización.

c. Proporciona líneas de comunicación separadas

Los canales alternativos de comunicación (es decir, fuera de las líneas de reporte regulares) permiten la entrega de información sobre la funcionalidad del sistema directamente a los tomadores de decisiones y a aquellos con responsabilidad sin dilución o interferencia.

d. Selecciona métodos de comunicación relevantes

Una organización tiene diversos medios para comunicar la efectividad de sus sistemas de supervisión con respecto a sus actividades comerciales sostenibles. Diferentes medios de comunicación son efectivos para facilitar una respuesta responsable y significativa. Por ejemplo, algunas empresas utilizan una plataforma de intranet, mientras que otras pueden anunciar objetivos y progresos a través de reuniones generales.

15. Comunica externamente

La organización se comunica con partes externas con respecto a asuntos que afectan el funcionamiento del control interno. Una vez que una organización establece estructuras de supervisión y expresa políticas y procedimientos, comunica estas estructuras y procesos a partes externas, como inversionistas de deuda y capital y otros interesados, que confían en estos procesos para la entrega de información confiable sobre negocios sostenibles. Puntos de enfoque:

a. Se comunica con las partes externas

Una organización informa a sus reguladores externos, inversores y otros interesados sobre sus sistemas de supervisión relacionados con las actividades comerciales sostenibles y la efectividad de estos sistemas.

b. Permite las comunicaciones entrantes

Un sistema de supervisión efectivo incluye medios para las comunicaciones de partes externas que están interesadas en la gestión de negocios sostenibles y en la presentación de informes sobre ESG de la organización.

c. Se comunica con la junta directiva

Una organización proporciona información a su junta directiva para que esta pueda cumplir eficazmente sus responsabilidades sobre la entrega de información de negocios sostenibles a partes externas.

d. Proporciona líneas de comunicación separadas

Una organización establece medios de comunicación para que los comentarios sinceros puedan ser considerados. También requiere la consideración de la información de actores externos que interactúan con la organización y desarrollan puntos de vista que construyen (o disminuyen) la reputación y el valor.

e. Selecciona métodos relevantes de comunicación

Una organización tiene varios medios para comunicar su confiabilidad y sus sistemas de supervisión que respaldan las representaciones sobre su confiabilidad. Los miembros de la junta directiva, la alta dirección y ciertas funciones, como relaciones con inversores y relaciones públicas, tienen roles y responsabilidades específicas para entregar información externamente y, en algunos casos, entregar información a usuarios externos de acuerdo con la ley.

### **Actividades de Supervisión**

Los principios del control interno, basados en el modelo COSO, contenidos en la Ley General de Control Interno (Ley N° 8292, 2002), definen el seguimiento o las actividades de supervisión de la siguiente manera:

Artículo 17. —Seguimiento del sistema de control interno. Entiéndese por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud. En cuanto al seguimiento del sistema de control interno, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, los siguientes:

- a) Que los funcionarios responsabilizados realicen continuamente las acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones.
- b) Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.
- c) Que sean implantados los resultados de las evaluaciones periódicas que realizan la administración activa, la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan, dentro de los diez días hábiles siguientes a su notificación. (p. 6)

Conforme con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013), las actividades de monitoreo son definidas de la siguiente manera:

16. Realiza evaluaciones continuas y/o separadas

La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando. Una vez implementadas, una organización revisa sus estructuras y procesos de supervisión para asegurarse de que sean efectivos en facilitar su capacidad para cumplir sus objetivos en torno a los negocios sostenibles. Estas reevaluaciones pueden ser programadas y continuas, o pueden realizarse según necesidades específicas. Puntos de enfoque:

a. Considera una combinación de evaluaciones continuas y separadas

Una organización realiza revisiones sobre qué tan bien están funcionando sus sistemas de supervisión en relación con sus actividades comerciales sostenibles. Estas evaluaciones pueden programarse regularmente y ser continuas, o pueden ocurrir según cambien las circunstancias.

b. Considera la velocidad del cambio

Al monitorear un sistema de supervisión de sus actividades comerciales sostenibles, una organización considera cuán rápidamente surgirán demandas y factores que requieran

cambios adicionales y que puedan necesitar una reevaluación de la efectividad de los procesos existentes.

c. Establece una comprensión básica

Es necesario comprender los medios existentes de una organización para monitorear sus sistemas relacionados con las actividades comerciales sostenibles antes de poder impulsar mejoras y responder a nuevos riesgos y oportunidades.

d. Utiliza personal capacitado

Tanto para las evaluaciones continuas como para las ad hoc de los sistemas de supervisión de la organización con respecto a las actividades comerciales sostenibles, las personas encargadas de realizarlas deben tener el conocimiento necesario para comprender los objetivos, procesos y características de control.

e. Integra con los procesos comerciales

Tanto para las evaluaciones continuas como para las ad hoc de las actividades comerciales sostenibles de una organización, deben considerar las operaciones comerciales reales, transacciones, operaciones, procesos y expectativas de la organización.

f. Ajusta el alcance y la frecuencia

A medida que pasa el tiempo y cambian las circunstancias, una organización reevalúa el momento de sus evaluaciones y revisiones de sus procesos con respecto a sus actividades comerciales sostenibles.

g. Evalúa de manera objetiva

Para promover la efectividad del sistema de supervisión de las actividades comerciales sostenibles de una organización, se realizan evaluaciones periódicas o ad hoc de manera objetiva y sin sesgos indebidos. Esto también demuestra un compromiso con la transparencia y la responsabilidad.

17. Evalúa y comunica las deficiencias

La organización evalúa y comunica las deficiencias en el control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar medidas correctivas, incluida la alta dirección y el consejo de administración, según corresponda. (ICIF-2013-17)

Cuando una organización reevalúa sus estructuras, políticas y procedimientos en relación con sus actividades comerciales sostenibles, comunica sus hallazgos para que los actores alineen mejor sus actividades de acuerdo con los objetivos comerciales sostenibles de la organización. Puntos de enfoque:

a. Evalúa los resultados

Con el fin de promover la efectividad del sistema de supervisión de las actividades comerciales sostenibles de una organización, se evalúan los resultados de sus evaluaciones periódicas o ad hoc para identificar formas de mejora y avance.

b. Comunica las deficiencias

Para promover la efectividad del sistema de supervisión de las actividades comerciales sostenibles de una organización, los resultados de sus evaluaciones periódicas o ad hoc son comunicados por la dirección a los actores pertinentes para facilitar la mejora y el progreso.

c. Monitorea las acciones correctivas

Una vez que una organización desarrolla e implementa medios para mejorar sus sistemas de supervisión.

### **Monitoreo**

El monitoreo se refiere a las actividades continuas y sistemáticas de seguimientos que evalúan procesos, actividades, transacciones de una entidad o bien un sistema que tiene la función de asegurarse que se están cumpliendo los objetivos y requisitos establecidos por la empresa. Es una pieza fundamental para las PYMES en Costa Rica ya que permite verificar la efectividad de los controles internos, que la información financiera sea acertada y todo vaya de acuerdo con los objetivos de la empresa. De acuerdo con la “Supervisión del Sistema de Control Interno: Monitoreo” (2023), se puede citar que:

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, así mismo el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es necesario establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema de control interno, sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

### **Supervisión**

La supervisión se refiere a los actos de observar, monitorear, medir, corregir y dirigir las actividades y el rendimiento de los empleados ya sea por medio de algún proceso, proyectos para asegurarse de que se están llevando a cabo de manera eficiente y efectiva. Por otra parte, que también estén alineados con los objetivos de la empresa, las políticas y los estándares previamente establecidos. Además, se puede definir el concepto de supervisión según “El manual de integración” (2023), de la siguiente forma:

Es una función continua de recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos que se lleva a cabo para proporcionar información a la administración y los interlocutores de una iniciativa de desarrollo sobre el progreso realizado en la consecución de los objetivos de un programa.

La supervisión genera información para tomar decisiones oportunas. De este modo, contribuye a que los responsables de la toma de decisiones sean proactivos, en lugar de reactivos, ante situaciones en las que es demasiado tarde para controlar el daño. La supervisión ayuda, entre otras cosas, a determinar:

- Si se están llevando a cabo las actividades previstas;
- Si existen deficiencias en la implementación;
- Si los recursos se utilizan de manera eficaz;
- Si ha cambiado el contexto operacional del programa.

Con la finalidad de alcanzar el cumplimiento del objetivo número 3 de la investigación ‘Analizar estándares, procesos y estructuras necesarias que ayuden a la empresa Transportes Topping S.A. con el control interno de activos.’ se plantea una serie de conceptos que pretenden ayudar a la administración de la empresa a fortalecer el control interno de sus activos y de sus operaciones los cuales se dan a conocer a continuación:

### **Estandarización**

Una estandarización se refiere al proceso de establecer, aplicar normas y requisitos consistente en la gestión de calidad de la empresa. Esto implica establecer procedimientos, políticas, reorganización, auditorías, investigación y prácticas que aseguren que los productos o servicios de una organización cumplan con una cantidad de requisitos mínimos para entregar a los clientes. Cuando se habla de estandarización de proceso se puede mencionar la ISO 9001 (2015), que enfatiza la adopción de un sistema de calidad:

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. Esta Norma Internacional puede ser utilizada por partes internas y externas. (p. 7).

### **Cuestionarios**

Los cuestionarios son herramientas de análisis de información, utilizados en la recolección de datos, se utilizan para obtener información detallada sobre un tema en cuestión y es utilizado principalmente como instrumento en las encuestas. Hernández et al (2018) menciona los principales aspectos de un cuestionario de la siguiente Manera:

Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos. Por ejemplo, un ingeniero en minas usó un cuestionario como herramienta para que expertos de diversas partes del mundo aportaran opiniones calificadas con el fin de resolver ciertas problemáticas de producción en la industria. Los cuestionarios también se utilizan en diagnósticos de toda clase (salud, nutrición, problemas en las empresas, etcétera). (p.49).

Es posible utilizar los cuestionarios para obtener información detallada sobre los procedimientos y controles internos de Transportes Topping S.A., para evaluar el conocimiento y las capacidades en la aplicación de los controles por parte de los empleados, adicionalmente, pueden ser orientados a los distintos niveles de la organización con el fin de extraer al máximo la mayor cantidad de información para la toma de decisiones.

### **Listas de verificación**

Las listas de verificación o conocidos como 'check-list' son documentos que contienen una serie de tareas particulares orientadas al cumplimiento de los objetivos que deben revisarse o completarse durante un periodo de tiempo específico, por ejemplo, cierre fiscal, cierre mensual, controles semanales, entre otros. Se utilizan con el fin de garantizar que los procedimientos

establecidos sigan de manera consistente, exista un plan de acción para un proceso y para verificar el cumplimiento de los controles internos.

De acuerdo con Arias (2020) el concepto de lista de verificación o check cumple con las siguientes funciones:

Su principal función se basa en realizar una comprobación sistemática de las actividades en el trabajo garantizando que no haya detalles que se pasen por alto. El check list es de vital importancia para una empresa debido a que permiten organizar actividades, y reducir errores en el trabajo, lo que asegura una mayor productividad y la reducción de accidentes laborales. Dentro de las principales acciones que permite el check list están: Realizar actividades sin dejar de lado algún paso importante, inspeccionar eventos, actividades o elementos 153 José Luis Arias Gonzáles de forma rutinaria, examinar a profundidad fallas o desgastes, recopilar datos de forma consecutiva.

Los procesos que el check list revisa son:

- ✓ ¿Se han seguido los procedimientos de producción, almacenamiento, limpieza, políticas de trabajo, adecuadamente?
- ✓ ¿Los elementos como herramientas, equipos, área de trabajo, equipos de protección personal, cumplen con sus especificaciones de calidad?
- ✓ ¿Los controles de medida, uso, tiempo, costos, cumplen con los estándares de calidad?
- ✓ ¿Se llenan correctamente los registros antes y después del trabajo, antes y después de uso de una herramienta?
- ✓ ¿Ha habido algún accidente, o incidente, o existe algún riesgo que no se haya tomado en cuenta el día anterior?
- ✓ ¿Se ha realizado el mantenimiento correcto de los equipos y maquinaria?
- ✓ ¿El producto final es conforme con sus especificaciones técnicas, calidad e insumos utilizados?

El check list permite:

- a) Automatizar: Se utiliza para cumplir con lo que el trabajo exige; es decir, se convierte en una actividad automatizada para que el trabajador pueda realizarlo de forma rápida y efectiva, sin derrochar tiempo o costos en el proceso de la comprobación.

- b) Reducir fallas: De forma eficaz, el check list permite minimizar los errores tanto en las máquinas y equipos como de los trabajadores. Al ser una herramienta que se puede automatizar, se puede aplicar diariamente y evaluar si se cumplen los objetivos de productividad en el trabajo, consiguiendo controlar y evitar los errores encontrados.
- c) Organización: Se puede ordenar la ficha de forma que pueda visualizarse la hora, el día, el elemento inspeccionado, el objetivo, el costo, etc. Además, permite evaluar y medir el progreso de los objetivos de forma continua.
- d) Solucionar problemas: El check list mantiene anotado todos los procedimientos y actividades que se realizaron o se van a realizar según el objetivo planteado, esto permite que se reflejen los problemas que se desean solucionar o que ya se solucionaron. (pp.152-154).

### **Diagrama de flujos**

Es posible definir el diagrama de flujos como una representación visual que muestra cómo funciona un sistema, una cadena de valor o un control establecido. Es utilizado en el control interno para visualizar y entender de una mejor manera los flujos de trabajo, por otro lado, permite encontrar puntos críticos y evaluar la eficiencia operacional. El uso de esta herramienta en Transportes Topping S.A., puede facilitar a la administración a encontrar puntos críticos, potenciales áreas de riesgo y promover la interacción entre los distintos niveles de la empresa.

De acuerdo con Arias (2020) el concepto de diagrama cuenta con importantes características que se muestran a continuación:

También llamado flujograma, el diagrama de flujo es una forma de representar de manera gráfica un proceso establecido, mediante una serie de pasos ordenados sistemáticamente. Son figuras geométricas los cuales representan cada fase o paso del proceso, estas figuras están conectadas entre sí a través de flechas o líneas que precisan el recorrido del diagrama de flujo.

Pasos para construir un flujograma:

- Debe identificar el alcance del proceso, esto permitirá establecer el inicio y final del flujograma.
- Listar las actividades que se van a incluir en el proceso, se recomienda que se haga por orden cronológico. - Debe listar los detalles importantes de las actividades.
- Identificar los puntos de decisión.

- Elaborar el flujograma teniendo en cuenta una secuencia cronológica.
- Se debe hacer pruebas de claridad y orden.

Los símbolos o figuras que se usan están estandarizadas en diferentes formas que tienen un fin particular. La figura para empezar y terminar siempre es el rectángulo curvo. Las flechas se usan para dar paso de un proceso a otro. Las acciones se presentan con un rectángulo y el diamante para tomar una decisión.

### **Matriz de Riesgos**

La matriz de riesgos se encarga de clasificar y evaluar los riesgos potenciales relacionados con las operaciones de una empresa. Es utilizada en control interno para identificar riesgos, apoyar la planificación, ayuda a priorizar y a ejecutar estrategias de control interno. En Transportes Topping S.A. esta matriz puede ser utilizada para diversas operaciones y procedimiento entre ellas, evaluar los riesgos y clasificarlos ya que esta herramienta brinda una visión clara de las áreas de control interno que necesitan ser atendidas.

De acuerdo con Madrid et al (2019) tiene una serie de funciones en auditoría que se definen de la siguiente manera:

La matriz de riesgos de auditoría nos permite recoger en un solo papel los riesgos detectados durante el proceso de auditoría, la evaluación que se ha dado a los mismos, su tratamiento durante el encargo y el posible impacto que han tenido en el informe de auditoría.

Los responsables de la elaboración y seguimiento de la matriz de riesgos deben ser el socio firmante y el responsable de la ejecución del trabajo (manager, auditor sénior... en función del tamaño de la firma). El balance de la responsabilidad de uno u otro actor dependerá del tipo de cliente, puesto que aunque dos sociedades puedan parecer similares (mismo sector, tamaño...) el impacto de un riesgo detectado en las mismas puede ser distinto, de ahí que se recomiende especial implicación en la realización de la matriz por parte de los miembros más expertos del equipo durante los primeros ejercicios del encargo, pues un fallo en la detección/medición de riesgos puede conducir a una opinión equivocada en el informe de auditoría.

Además, como ya hemos mencionado anteriormente, no solo se trata de la gestión de riesgos, sino de la gestión de recursos hacia las áreas con más riesgo, lo que finalmente supone un

coste para la firma, en cuyo cálculo la presencia de miembros vinculados a la gestión de la firma es importante. (p.59).

### **Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)**

Los KPIs por su significado en inglés 'Key Performance Indicator', son indicadores que se encargan de medir el desempeño de la empresa en un control, proceso o estrategia. Son indicadores de carácter cuantitativos que son posible de medir, comparar y monitorear. Los KPIs en el ámbito del control interno pueden incluir algunas métricas con factores financieros, operativos y de cumplimiento con el propósito de evaluar la efectividad de los controles implementados.

De acuerdo con Ríos (2019) los Key Performance Indicator son definidos de la siguiente manera:

Un KPI es principalmente una herramienta que permite estandarizar con argumentos cuantitativos , definiendo en qué estado se encuentra un determinado proceso por lo tanto las compañías como las personas deben conocer deben aplicar métodos para la medición del desempeño para su análisis y en caso de fallas corregir el sistema inmediatamente, aunque los KPI están íntimamente ligados a la estrategia, estos deben emplearse con un lenguaje coloquial que en momento de su aplicación encuentre los suficientes datos para su alimentación y calculo. Dentro de una estrategia de cambio en determinado proceso debemos tomar en cuenta la siguiente rueda, la cual llamaremos rueda de la competitividad. (p.3).

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

### Empresa Transportes Topping S.A.

Transportes Topping se fundó en el 2002, por Carlos Topping Campos. Es una empresa familiar que brinda servicios de transporte a empresas nacionales e internacionales. Dentro de las principales operaciones, se realiza la planificación de rutas estratégicas para el transporte de mercancías, el traslado de materiales de construcción a grande y mediana escala, se alquilan camiones con equipos completos y altamente calificados, para satisfacer la demanda y las necesidades de los clientes.

#### Misión

Establecer los lineamientos bajo los cuales en la empresa se llevará a cabo la ejecución de todas las actividades relacionadas con las operaciones de transporte en el cumplimiento de los estándares de nuestros clientes, siempre brindando la mejor calidad y profesionalismo en las actividades de transportes en carretera.

#### Visión

Ser empresa líder en servicios de transporte en Costa Rica y caracterizada por altos estándares de calidad, compromiso, seguridad y satisfacción de los clientes.

- ✓ Nombre o razón social: Transportes Topping S.A.
- ✓ Ubicación: Barrio Escobar, San Antonio de Belén, Heredia.
- ✓ Representante Legal: Sr. Carlos Topping Campos.
- ✓ Coordinador de Logística: Ing. Andrés Topping Cedeño.
- ✓ Jefe de Taller: Sr. Alexander Arguedas Segura.
- ✓ La empresa cuenta con un total de 30 camioneros.
- ✓ Coordinador de Seguridad Vial y Ocupacional: Ing. César Ubau Salas.
- ✓ Correos electrónicos: carlostopping@transtopping.com, ctoppingc@transtopping.com
- ✓ Número de trabajadores: 40
- ✓ Cantidad de unidades(camiones): 35 unidades
- ✓ Tipo de jornada: Diurna y mixta.
- ✓ Tipo de actividad: Transporte terrestre de mercancías, acarreo de materias primas, Transporte de productos no perecederos y perecederos.

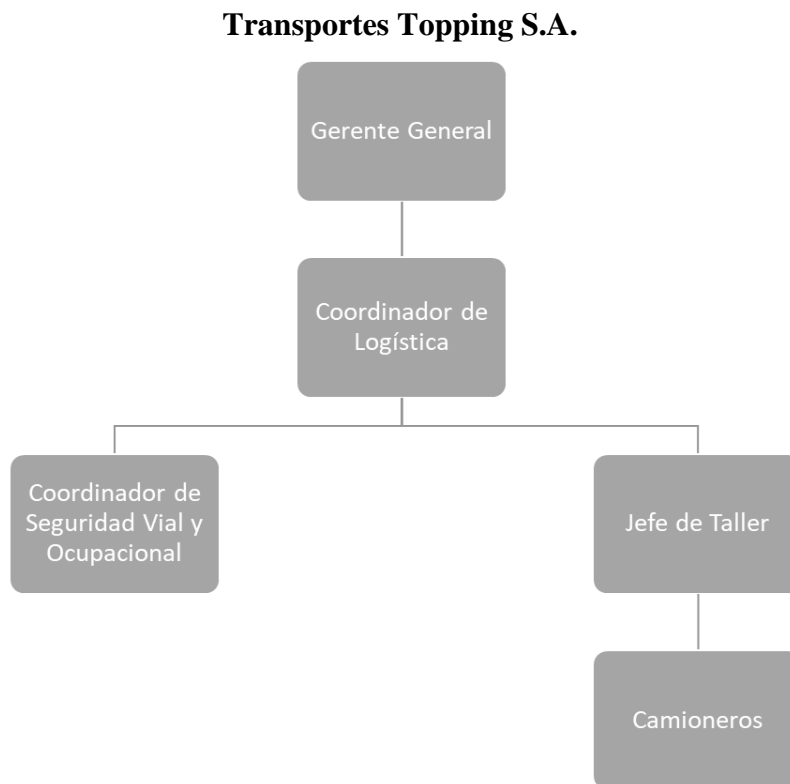
✓ Principales clientes: Holcim Costa Rica, MECO, Pedregal, DIPO, Grupo Colono, Agregados Guápiles S.A., Productos de Concreto S.A., entre otros.

### **Estructura organizacional**

La estructura organizacional y los distintos niveles de la empresa Transportes Topping S.A. están identificados en el organigrama presentando en la imagen 1, siendo una mediana empresa, que se dedica al transporte de mercancías y materias primas para la construcción, es liderada por el fundador Sr. Topping, quién comanda labores de Gerencia General, por otra parte, 2 colaboradores en el área de coordinación y logística, un coordinador del área de Seguridad Vial y Ocupacional, uno de los cuales durante la investigación será entrevistado; el jefe de taller y alrededor de 30 colaboradores que ejecutan labores de servicio de transporte, camioneros.

#### **Imagen 1**

#### **Organigrama**



**Fuente:** Elaboración propia, 2023.

### **Objetivos de la empresa**

Brindar un servicio de calidad, profesionalismo y dedicación hacia todos nuestros clientes de forma segura y expedita.

### **Políticas y cultura de la empresa**

- ✓ Establecer los compromisos gerenciales necesarios para asegurar que las operaciones cuentan con todo lo necesario para realizar las actividades laborales de forma segura.
- ✓ Establecer mecanismos que aseguren que las responsabilidades en términos de calidad y servicio sean definidas y asignadas al personal, de acuerdo con el puesto que desempeñan.
- ✓ Establecer un proceso sistemático para la identificación de peligros y valoración de riesgos.
- ✓ Contar con un programa de identificación de actividades peligrosas con el cual el personal (gerencias y operaciones) puedan inspeccionar áreas de trabajo para establecer controles de riesgo.
- ✓ Contar con una estrategia de capacitación para asegurar que el personal cuenta con el conocimiento necesario para la ejecución de las actividades laborales.
- ✓ Contar con un programa formal para el mantenimiento de unidades en servicio.
- ✓ Contar con mecanismos que aseguren que la organización cuenta con una comunicación y consulta efectiva con respecto a los conductores.
- ✓ Contar inspecciones y testeos regulares de equipos realizadas por personal calificado.

### **Enfoque**

#### **Cuantitativo**

Hernández y Mendoza (2018), citando a Niglas (2010), señalan que los métodos cuantitativos están conformados por: “(...) conteos numéricos y métodos matemáticos” (p. 5).

A lo citado, Hernández y Mendoza (2018), agregan: “(...) 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” (p. 6).

De igual forma, los autores Hernández y Mendoza (2018), enfatizan en la necesidad de contar “(...) con un lugar preciso al cual arribar (planteamiento especificado y delimitado) y un mapa preciso o GPS (diseño acotado). Nuestro equipaje incluye análisis estadístico pues lidiaremos con números” (p. 7).

Un enfoque contable se caracteriza por generar, en su mayoría, resultados cuantitativos y propicia que la administración pueda identificar el impacto de la investigación, expresado en cantidades numéricas y se empleen los resultados de la mejor forma. Esto debido a que la finalidad de toda empresa lucrativa es generar un incremento de utilidades cuantificables, medibles y aprovechar al máximo sus recursos, por lo cual la investigación cuantitativa es el método que se acopla adecuadamente gracias al orden secuencial, cronológico y riguroso que ofrece a los datos numéricos.

### **Diseño cuantitativo**

#### **No experimental**

Los autores Hernández y Mendoza (2018), definen una investigación no experimental como “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 175).

Este estudio no construye una realidad ni ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Asimismo, no es factible manipular variables, sino que se parte de un grupo de investigaciones cualitativas; es decir, que el diseño cuantitativo no experimental utilizará como base investigaciones semejantes y análogas de un tema en cuestión con el propósito de brindar un punto de vista distinto y generar un aporte del investigador.

**Transeccional o transversal.** (recolección de datos en un solo momento), Hernández y Mendoza (2018), definen una investigación transeccional o diseños transversales como “Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo” y, seguidamente, hacen mención de “Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo” (p. 176).

**Transversal Descriptiva** (indaga el nivel o estado de una o más variables en una población, en un tiempo único. Estudio puramente descriptivo). Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), mencionan una investigación transversal descriptiva como “pretender realizar descripciones comparativas entre grupos o subgrupos de personas u otros seres vivos, casos, objetos, comunidades o indicadores (esto es, en más de un grupo)” (p. 176). Afectos de la investigación planteada es de suma importancia, dado que la información se centra en describir la situación actual en periodo concreto.

## **Población y Muestra**

### **Población**

Son todos los casos que concuerdan con determinadas características. Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar, tiempo y accesibilidad, para esto se debe delimitar la unidad a estudiar. Es un conjunto finito o infinito con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

- ✓ Unidad de muestreo: Determina el tipo de estudio a elegir para determinar la población de estudio.
- ✓ La población consta de 30 colaboradores que desempeñan labores de camioneros.
- ✓ Se tomará en cuenta a 1 persona en específico para realizar una entrevista a la parte administrativa y de control interno de Transportes Topping S.A.

### **Muestra**

Es un subgrupo de la población o universo que interesa al investigador y será de quienes se obtendrá la información y deberá ser una muestra probabilística o no probabilística, representativa de la población (dependiendo del enfoque y diseño de la investigación).

### **Muestra Cuantitativa**

Muestra no probabilística: La elección no depende de la probabilidad, no es mecánico ni basado en una fórmula, sino de los criterios de los objetivos específicos y planteamiento del problema.

Hernández y Mendoza (2018), indican que en una muestra no probabilística:

La elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador”. La muestra será planteada según beneficio el alcance de los objetivos de la investigación y permita evaluar los resultados eficientemente. (p. 184)

Para este trabajo, se utilizará un enfoque de muestreo cuantitativo no probabilístico. La muestra estará compuesta por colaboradores que desempeñan labores de camioneros en Transportes Topping S.A. y que actualmente tienen a su disposición un vehículo estilo furgón para realizar actividades asignadas por la empresa. Se ha planeado trabajar con una población total de 30 personas, con un nivel de confianza del 85% y un margen de error del 5%. Por lo tanto, el tamaño de la muestra será de 26 personas que cumplan con las características mencionadas anteriormente. Adicionalmente, se tomará en cuenta a 1 persona en específico para realizar una entrevista a la parte administrativa y de control interno de Transportes Topping S.A.

### **Unidades de Análisis cualitativa**

Las unidades de análisis generan las categorías pertinentes para el planteamiento del problema y explicar el fenómeno en estudio, pero, también puede surgir paulatinamente y deben ser relevantes:

1. El investigador revisa todo el material (conjunto de datos)
2. Se identifica un tipo de segmento para ser caracterizado como unidad constante).
3. Codificar para determinar pertinencia: codificación abierta (comparar unidades de análisis para determinar categorías relevantes para el planteamiento del problema).
4. El investigador puede mantener o cambiar la unidad.
5. Unidad – Categoría – Codificación (todas relacionadas unas con otras).
6. Categorías de análisis: técnicas para generarlas:
  - a. Agrupamiento: anotar temáticas vinculados al planteamiento, señalar cuáles son comunes (se repiten una y otra vez) y por último se agrupan.
  - b. Técnicas de escrutinio:
    - i. Repeticiones: la más fácil para identificar categorías

- ii. Conceptos locales o usados frecuentemente en el contexto del estudio (expresiones reveladoras propias del ambiente al que pertenece el colaborador).
- iii. Metáforas y analogías (ayuda a localizar categorías con significado).
- iv. Transiciones: cambios que ocurren de manera natural en conversaciones e interacciones).
- v. Similitudes y diferencias (del lenguaje verbal y no verbal).
- vi. Conectores Lingüísticos y Adverbios, Pronombres o Similares (grupos de palabras y términos que las conectan).
- vii. Datos perdidos o no revelados (preguntarse qué falta o perdido).
- viii. Material vinculado a la teoría (se examina el ambiente o contexto, las perspectivas de los participantes y sus percepciones y lo que piensan de otras personas, entre otros. Relación entre las categorías y las preguntas de investigación y también buscar nuevas perspectivas).

### **Instrumento cualitativo**

**Confiabilidad:** Aplicación repetida al mismo individuo, produce resultados iguales

**Validez:** Medición con exactitud de la variable.

- ✓ **Validez de contenido:** Se mide la amplitud del contenido de la variable a medir.
- ✓ **Validez de criterio:** Comparar resultados con otro criterio externo que busca medir lo mismo.
- ✓ **Validez de constructo:** Que tan bien un instrumento representa y mide un concepto teórico.

Los factores que pueden afectar la confiabilidad y la validez son la improvisación y aplicar instrumentos desarrollados en el extranjero que no han sido validados en el contexto nacional.

**Objetividad:** Es el grado en que el instrumento es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan. La objetividad se refuerza mediante la estandarización en la aplicación del instrumento (mismas instrucciones y condiciones).

## **Instrumentos Cuantitativos**

### **Cuestionario**

- ✓ Preguntas cerradas o abiertas. Respuesta dicotómica.
- ✓ Escala de Liker (afirmaciones para detonar una reacción en el entrevistado a cinco puntos o categorías de la escala).
- ✓ Escalograma de Guttman.

### **Documentos, Registros, Materiales y Artefactos**

**Biografías e Historias de Vida:** Puede ser individual o colectiva (vivencias durante un periodo específico). Se abordan mediante entrevistas en profundidad y revisiones.

- **Narrativa o análisis narrativo:** Platicar historias y el objeto investigado es la historia misma.

**Fotobiografía:** Las visiones de los fenómenos sociales se realizarán con la propia perspectiva del actor y de cómo actúa en consecuencia, presente la subjetividad ante todo hecho social. El valor estético e informativo de una fotografía es diferente para cada persona).

- Existen dos tipos de fotografías: Las que contienen información y las que provocan una reacción emocional.
- Relacionadas con un tiempo determinado.
- Mito relacionado con el realismo o lo simbólico.
- El significado de la fotografía surge en un contexto narrativo.
- Fotografías familiares hablan de la dinámica familiar o da una impresión de su unidad y cohesión. Así como se usan para crear historias familiares (las imágenes pueden transmitir lo que las palabras no pueden.

- **Fases de la fotobiografía**

1. **Selección de datos:** Tiempo en seleccionar su fotografía y reunirse con el investigador para que revisen juntos a fin de revisar si reúne los elementos para trabajar.
2. **Estudio de las fotografías:** Lineal, ordenar el material cronológicamente y circular (puente de secuencias).

3. **Tiempo de integración entre las sesiones:** Por cualquier información extra que aporte el entrevistado.
4. **Después del estudio de las fotos:** Se recomienda repetir el ejercicio un año después, a fin de constatar el cambio en la percepción de la persona sobre su propia historia.

**Investigación endógena:** Se genera desde adentro, a los propios miembros del estudio y es aplicable a grupos de difícil acceso

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

Los datos se recolectarán siguiendo una serie de pasos: primero, con el planteamiento de los objetivos específicos de la investigación, partiendo de este hecho se procederá a crear una herramienta de indagación para poder emplearla a una muestra. Posteriormente, la información suministrada por la muestra servirá de insumo para analizar cada parte de los hallazgos, para generar conclusiones que sean útiles y enriquezcan la investigación.

### **Fuentes de Información**

#### **Fuentes Primarias**

Son los libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas; más los encuestados o entrevistados.

Las fuentes primarias (artículos científicos, libros, documentos, etc.), en diversos centros de referencias, como Google Académico y otros como, PsycINFO (Psychological Abstracts), SAGE Journals y ERIC. Pero, particularmente, los que son abiertos de acceso gratuito como: SAGE Open Journals, Wiley Open Acces, Latindex, Redalyc y otros, con palabras o términos clave de búsqueda en español e inglés.

Las fuentes primarias contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual. Son documentos primarios como libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos legítimos de instituciones públicas, informes técnicos, investigaciones de instituciones públicas y privadas, patentadas y normas. Para la presente

investigación las fuentes primarias se van a obtener de entrevistas, cuestionarios y de las Normas Internacionales.

Las fuentes primarias resultan ser información que jugará un papel fundamental durante la investigación, porque es el estudio profesional, el estudio del trasfondo de la empresa, las preguntas al personal que se encuentra en la vanguardia día a día, con experiencia real de quienes están bajo el sometimiento de lo que se examina, por lo cual, la mayor parte de la investigación se centró en ello. De este modo para el trabajo se tomaron las siguientes fuentes primarias:

- Cuestionarios y entrevistas realizadas a personal administrativo y personal encargado del uso y cuidado de equipo de la empresa Transportes Topping S.A.
- Las principales aseveraciones del proceso operativo de Transportes Topping S.A.
- Observaciones e inspecciones físicas de parte del investigador.

### **Fuentes Secundarias**

Se trata de enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

Las fuentes de información secundaria corresponden a listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados. Al apoyarse en este grupo de fuentes, se obtiene información básica. El investigador obtiene la información directamente, debido a que recurre a material elaborado por otros investigadores.

Las fuentes secundarias funcionan de insumo, dado que estos artículos, investigaciones previas, documentos, páginas Web, etc., que están relacionados con el tema investigativo o simplemente el investigador considera que generan un valor agregado para el proyecto en sí. Resultan ser de las mejores referencias, ya que son amplias investigaciones de un tema en común, de carácter técnico y profesional, que ayudan a plantear bases sólidas al proyecto de investigación. En este caso se tomaron las siguientes fuentes secundarias:

- Tesis relacionadas con la implementación del modelo COSO en algún proceso.
- Artículos relacionados al modelo COSO.
- Sitios Web.
- Ley General de control interno.

- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Normas Internacionales de Auditoría.
- COSO.
- ISO.

**Variables**

Las variables hacen referencia a las características, conceptos u objetivos desarrollados en una investigación. La definición de las variables es relevante porque con ellas se preparan los instrumentos que permitirán la recolección de la información y darán respuesta a los objetivos planteados. Para estos propósitos, se detalla una tabla sobre las variables de la investigación:

### Cuadro de variables de investigación

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	SUBINDICADOR	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
Identificar la condición actual sobre el control interno de activos que posee de la empresa Transportes Topping S.A.	Control interno	Importancia del control interno empresarial. Características del control interno. Control interno de activos Auditoría interna y externa	Contabilidad Activos Pasivos Patrimonio Ganancias Pérdidas Auditoría financiera, operacional Auditoría Interna Auditoría externa Control Interno	Para Gómez et al. (2019): Proceso efectuado en todos los niveles de una organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este proceso es indispensable para proteger los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información administrativa y financiera. (p. 1)	Planes, normas y procedimientos que busca manejar eficientemente y eficazmente cada recurso de la compañía para prevenir riesgos y salvaguardar activos.	Cuestionario. De la pregunta 1 a la 5 Entrevista a personal administrativo. Observación.
Interpretar el Modelo COSO y su relación con el control interno de activos que posee la empresa Transportes Topping S.A.	Modelo COSO	Componentes del Modelo COSO Sistema de control interno Características del ERM (Enterprise Risk Management)	COSO Ambiente de control. Evaluación de Riesgos. Actividades de control. Información y comunicación. Actividades de Supervisión.	Para Medina (2021): Es una Comisión voluntaria constituida en Estados Unidos, por representantes de cinco organizaciones del sector privado, para aportar al liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. (p. 40)	“Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway”, es una comisión estadounidense dedicada a la gestión de riesgos empresarial	Cuestionario. De la pregunta 5 a la 15. Entrevista a personal administrativo

<p>Analizar estándares, procesos y estructuras necesarias que ayuden a la empresa Transportes Topping S.A. con el control interno de activos.</p>	<p>Estándares</p>	<p>Mecanismo para evaluar el control interno          Canales de comunicación oportuna          Políticas administrativas-contables          Marco de referencia</p>	<p>Monitoreo          Supervisión          Capacitación          Delegación          NIC          NIF          NIA</p>	<p>Según la RAE (2023):          Consiste en tipificar “ajustar a un tipo de norma”</p>	<p>Funciona como un patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma especie.</p>	<p>Cuestionario.          De la pregunta 15 a la pregunta 20.          Entrevista a personal administrativo.          Observación.</p>
---	-------------------	--	--	---	--	--

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En este capítulo, enfocado en la presentación, análisis e interpretación de resultados, se dará a conocer cuáles son los hallazgos que arrojó la entrevista realizada a personal administrativo de la compañía, así como el instrumento de evaluación aplicado a la muestra seleccionada y la observación e inspección, por parte del investigador. Adicionalmente, se mostrará una serie de tablas con evidencia de los resultados dentro de la empresa Transportes Topping S.A.

La función principal de este capítulo es evidenciar, de manera objetiva, los resultados clave y una interpretación en una secuencia ordenada y lógica, utilizando imágenes ilustrativas como tablas y figuras, en conjunto con los textos. Esta recopilación de información se organizó en torno a una serie de tablas y/o figuras secuenciadas para demostrar sus hallazgos. Lo anterior, tomando en cuenta el instrumento de evaluación que se ubica en el link: <https://forms.gle/UFJiE5BAaHuj5Nn79>.

Es oportuno agregar, que se entrevistó a un colaborador de la administración de la empresa, quien se encarga de aplicar mecanismos de control interno; además, se aplicó, en línea, un cuestionario con 20 preguntas, a 26 colaboradores, por medio de la herramienta Google Forms, bajo el nombre de “Análisis del control interno de activos basado en el modelo COSO para la empresa Transportes Topping S.A.”. Estos colaboradores, tienen bajo su responsabilidad, un vehículo estilo furgón para ejecutar las labores que se le asignen, según lo amerite la operativa empresarial. El cuestionario está conformado por una pregunta abierta y 19, cerradas.

### **Entrevista a la administración**

Con el propósito de identificar mecanismos de control y debilidades presentes en la gestión de los activos de la empresa Transportes Topping S.A., se realizó entrevista a un funcionario que desempeña un papel principal en la gestión administrativa, específicamente en los procesos operativos, financieros y de control interno. Es importante destacar que, para esta PYME, estos procesos son llevados a cabo por una única persona, con el puesto de Coordinador de Logística, quien tiene centralización de procesos, lo cual destaca la importancia que tiene la implementación de un sistema de control interno para esta Compañía.

Este enfoque destaca la necesidad de una evaluación cuidadosa, para generar la propuesta de pautas y estándares de control interno específicos para la estructura operacional de Transportes Topping S.A., los datos que arroje el cuestionario proporcionarán una visión completa de cuál es la situación actual de la empresa en temas de control interno, identificando las principales oportunidades de mejora que serán fundamentales para la propuesta. Esta metodología sienta las bases para la elaboración de una guía efectiva y, además, incentiva la mejora continua de las operaciones.

La persona entrevistada se desempeña en la empresa como Coordinador de Logística, a quien se le formularon 19 preguntas asociadas con los mecanismos de control aplicados y debilidades que ese funcionario identifica en la gestión de activos de la compañía investigada.

El funcionario entrevistado señala que la empresa no ha implementado procedimientos para el control interno de los activos correspondientes a la propiedad, planta y equipo. Agrega, que actualmente se está tratando de introducir mejoras sobre estos aspectos; sin embargo, por la gran cantidad de tareas a su cargo, en la empresa, se ha dificultado.

En ese sentido, manifiesta que los activos de propiedad planta y equipo no se encuentran numerados, ni identificados, es decir, no disponen de un código, placa o número específico; sin embargo, únicamente al contador, coordinador y gerente están autorizados para acceso y modificación a los registros contables asociados con estos activos.

Adicionalmente, expone que de los activos asociados con propiedad, planta y equipo, solamente la flotilla de camiones está asegurada, los restantes activos, tales como el mobiliario, equipo, e instalaciones, carecen de pólizas que los protejan, en caso de un siniestro.

En lo que respecta al mantenimiento preventivo de los activos de propiedad, planta y equipo, comenta el funcionario entrevistado, que no existe en la empresa Transportes Topping, S.A., sino que solamente se aplica mantenimiento correctivo, es decir, cuando los activos respectivos presentan averías que afectan su normal uso.

Aunado a esto, solo se tienen definidos mecanismo de control para garantizar de manera razonable, la salvaguarda de los vehículos automotores, es decir, el mobiliario, equipo menor e instalaciones, carecen de mecanismos para su salvaguarda; sin embargo, se ha tenido el cuidado, de registrar mensualmente, la depreciación mensual de los activos de propiedad, planta y equipo.

En cuanto a la valuación de inventarios, señaló el servidor entrevistado, que se carece de un método estandarizado de valuación de inventarios, esto por cuanto la empresa registra el inventario de suministros directamente como gasto, por lo cual únicamente los inventarios asociados a los vehículos utilizan el método promedio ponderado (llantas, repuestos, etc.). Además, que se carece de controles o documentos específicos, para verificar el consumo de los inventarios; así como es evidente la ausencia de algún control o libro auxiliar donde se encuentre la totalidad de los activos de la **empres**, dado que los únicos controles que se aplican están asociados con los desembolsos requeridos para la operación diaria de la flotilla vehicular.

A pesar de tales debilidades, en los estados financieros se encuentran contabilizados los inventarios, situación que evidencia que tales documentos, contienen información que no es del todo confiable.

Sobre la custodia y salvaguarda de los inventarios, el funcionario entrevistado señala, que por falta de espacio, los inventarios se encuentran al aire libre, en lugares no aptos para su custodia, es decir, carentes de mecanismos de control para prevenir daños y hurtos; deficiencia que se agrava por el hecho de que en la empresa, ante la ausencia de codificación y numeración de estos bienes, no se realizan tomas físicas de inventarios. Sin embargo, agrega que, en la actualidad, cuando un colaborador nuevo ingresa, se le explica bien la forma de utilizar los camiones, sin embargo, estas explicaciones abarcan únicamente los vehículos, dejando de lado el resto de los activos.

En cuanto a las tareas encomendadas al contador de la empresa, quien es un profesional independiente de la compañía, el funcionario señaló que únicamente realiza servicios profesionales, aportando labores de facturación, declaraciones de impuestos, planillas y registros contables.

En ese sentido, señala, que el contador de Transportes Topping S.A. no participa activamente en las operaciones diarias, por cuanto su rol es limitado, al no ser empleado directo, sino que sus aportes son mínimos en las labores asociadas con el control interno. Esta limitación se constituye en un problema, y limita la supervisión financiera y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales podrían mejorar significativamente, si el contador se integrara más en las operaciones diarias de esa empresa.

## Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa

### Análisis de pregunta abierta

Tabla 1

Pregunta	Respuestas	Análisis
¿Cómo definiría el "control interno" en el contexto de la empresa?	Son los controles que crean las empresas para verificar el funcionamiento de la empresa.	Es importante destacar que más del 60% de las personas están dentro de un rango de edad entre 40 - 60 años. Y a pesar de ser personas que no se encuentran constantemente inmersos en procesos administrativos o financieros y adicionalmente, que la empresa no los capacita en temas de control interno, tienen un conocimiento básico que al parecer lo han aprendido durante los años y experiencias en otros trabajos. Es notorio que muchos mencionan actividades que están relacionadas con el control interno de activos, pero si la empresa en algún momento hubiera capacitado a los colaboradores en
	Son los controles para que todo se realice bien dentro de la empresa.	
	Todo lo relacionado con la contabilidad.	
	Para mí se trata de cómo nos aseguramos de que las entregas se realicen a tiempo y de manera eficiente	
	Son los controles que ponen para que no se pierdan y se malgaste las cosas de la empresa.	
	En esta empresa el control interno tiene que ver con cómo mantenemos nuestros camiones en buen estado de funcionamiento.	
	Es el trabajo que hacen los gerentes para ver si los empleados hacen sus labores.	
	Para mí se trata de cómo verificamos que los productos que entregamos coincidan con lo que se registró en la carga.	
	Creo que se refiere a cómo manejamos las facturas, los pagos por entregas y todo lo relacionado con dinero.	
	Asegura que los registros de mantenimiento de los camiones estén actualizados.	
	Como manejamos los tiempos de descanso y las regulaciones de conducción.	
	Cómo manejamos los registros de carga y los documentos de entrega.	
	Creo que se trata de controlar las cosas dentro de la empresa.	
	Se refiere a cómo nos aseguramos de que los productos no se dañen durante el transporte.	
	Que estemos capacitamos y sepamos cómo funciona la empresa y el trabajo que hacemos.	
El trabajo que hace el gerente de la empresa para controlarla bien.		
El control interno en esta empresa se refiere a cómo gestionamos la carga y los horarios de entrega para asegurarnos de que todo funcione sin problemas.		
se refiere a cómo manejamos los registros de tiempo y asistencia		

Los controles que tienen los dueños para evitar robos y pérdidas.	ese concepto posiblemente las respuestas serían más acertadas.
Para mí el control interno significa mantener nuestros camiones y equipos en buen estado para evitar problemas en la carretera.	
Cómo controlas las actividades de los camiones como el kilometraje y gasto de Diesel.	
Control interno significa cómo nos organizamos para evitar pérdidas de tiempo en la carretera debido a retrasos en la carga.	
Todo lo relacionado a contabilidad y administración de empresas.	
Creo que el control interno aquí se refiere a cómo nos comunicamos con la oficina central para coordinar las entregas y mantenernos informados.	
Control para verificar que los encargos estén haciendo bien.	
Controles que tienen las empresas para verificar que funcione bien.	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

### Principales resultados obtenidos

- a) **Diversidad en la interpretación:** Las respuestas obtenidas por los colaboradores muestran que cada uno tiene una interpretación diferente sobre el concepto de control interno, algunos de ellos lo asocian con aspectos administrativos, controles contables y también por procesos logísticos.
- b) **Recurrencia en temas clave:** Es posible observar una frecuencia de respuestas que están enfocadas en la eficiencia de entregas en los pedidos, la gestión de activos, específicamente el mantenimiento de los camiones y se destaca la importancia de la precisión en los registros.
- c) **Aprendizaje autónomo y Experiencia Laboral:** como se menciona en el análisis a pesar de la falta de capacitación formal por parte de la administración de Transportes Topping S.A. la mayoría de los encuestados, demuestra un conocimiento básico que ha sido adquirido durando los años y sus experiencias laborales.
- d) **Necesidad de capacitación:** sugerir capacitar a los colaboradores de la empresa Transportes Topping S.A. podría mejorar impresionantemente las respuestas emitidas, debido a que cerraría las brechas en la falta de conocimiento y mejoraría la comprensión del tema por parte de los empleados.

- e) **Seguridad de activos y eficiencia Operativa:** una parte significativa de las respuestas reflejan que los colaboradores perciben el control interno como proteger los activos de la empresa, con temas como el mantenimiento, tiempos en carreteras y cuidado a los camiones y estos factores son importante si se desea garantizar la eficiencia operacional de la empresa.
- f) **Comunicación y supervisión:** se evidencia que una gran cantidad de comentarios mencionan temas de coordinación por parte de los supervisores y encargados, esto destaca la buena comunicación y que podría tener un impacto positivo en el manejo de los controles futuros de la empresa.

Se desprende de los resultados expuestos que, dada la gran variedad de interpretaciones, es necesario que se defina, con claridad, en la empresa transportes Topping S.A., lo que es un sistema de control interno y lo que se procura con la implementación de dicho sistema; esto por cuanto a partir de la frecuencia de comentarios relacionados con la eficiencia operativa y el control de activos, surge la necesidad de establecer prioridades y enfocarse en las áreas que más lo necesitan; en lo cual es fundamental, tomar en consideración la experiencia laboral y el la relevancia de implementar un programa de capacitación exitoso; de forma tal que los empleados perciban el control interno como una manera de proteger los activos, destaca el compromiso y su papel en la salvaguarda de los recursos de la empresa; promoviendo la comunicación y la transparencia, lo cual genera un entorno de cooperación que es esencial para el efectivo funcionamiento del sistema de control interno.

### **Análisis de preguntas cerradas**

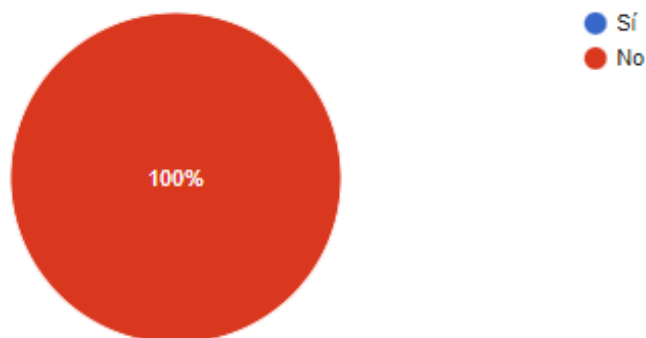
#### **Pregunta 2.**

##### **¿Está al tanto si la empresa tiene un sistema de control interno para sus activos?**

El 100% de los colaboradores encuestados afirman que no están al tanto si la empresa Transportes Topping S.A. posee un sistema de control interno para sus activos. Este resultado permite evidenciar que la administración aún no ha establecido un sistema de control interno para sus activos y, en general, para la compañía. Esto es importante para la administración, porque toda empresa necesita tener un sistema de control interno, con el objetivo de mitigar potenciales riesgos y fraudes, ya que, por medio de estos, se protegen los activos y los intereses del negocio. Ver figura 1.

**Figura 1.** Conocimiento sobre el sistema de control interno de activos en la empresa

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

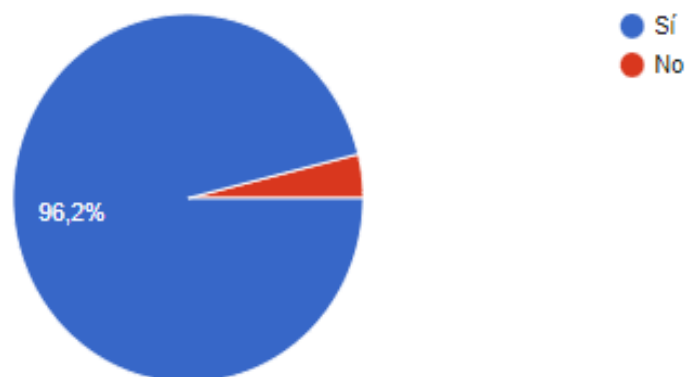
### **Pregunta 3.**

#### **¿Ha recibido capacitación sobre el uso adecuado de los activos de la empresa?**

De las 26 personas encuestadas, un 96.2% (25 personas) afirman haber recibido capacitación sobre el correcto uso de los activos que la empresa pone a su disposición. Por otra parte, un 3.8% de la muestra, señala no haber recibido capacitación sobre uso de los activos. Este resultado permite evidenciar que la administración de Transportes Topping S.A. brinda procesos introductorios a los colaboradores sobre cómo usar adecuadamente los activos, destacando la importancia del conocimiento del equipo de transporte de la compañía. Estos resultados se visualizan en la Figura 2.

**Figura 2.** Capacitación sobre el uso adecuado de los activos de la empresa

26 respuestas



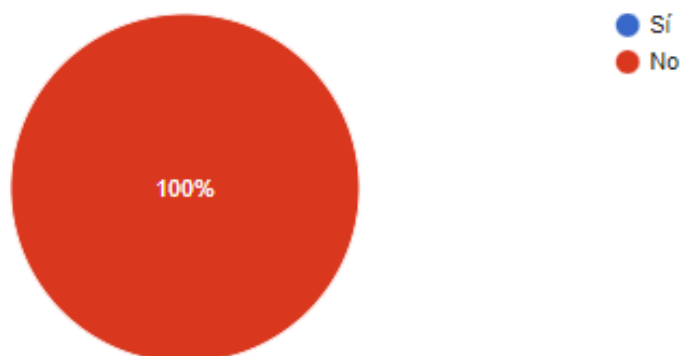
Fuente: Elaboración Propia, 2023

**Pregunta 4.****¿Ha recibido capacitación sobre el concepto de control interno?**

Tal como se visualiza en la Figura 3, el 100% de los colaboradores encuestados indican no haber recibido capacitación alguna sobre el concepto de control interno y según se puede evidenciar en las respuestas obtenidas de la pregunta #1 del cuestionario, la gran mayoría tienen un conocimiento general, mas no acertado. Este resultado permite confirmar que la administración de Transportes Topping S.A. no tiene un sistema de control interno 100% definido, lo que se torna preocupante, porque este control permite resguardar los recursos de la empresa para evitar algún tipo de fraude o fallo operacional.

**Figura 3.** Capacitación de los empleados en el concepto de control interno

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

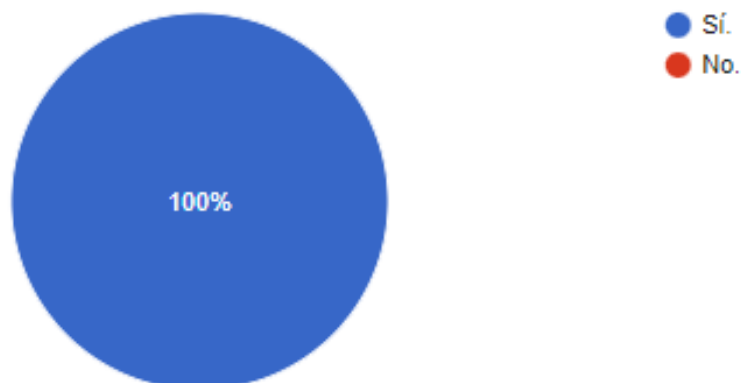
**Pregunta 5.**

**¿La empresa Transportes Topping S.A. y sus dependientes realizan actividades que fomenten la integración de su personal y favorece el clima laboral?**

El 100% de la muestra encuestada, lo cual se observa en la Figura 4, afirma que la empresa Transportes Topping S.A. realiza diferentes tipos de actividades que ayudan a fomentar la integración de su personal y favorecer el clima laboral. Este resultado evidencia que la compañía promueve el compañerismo, el trabajo en equipo y las actividades para el personal, lo que, desde el punto de vista de control interno, beneficia el clima laboral, la comunicación activa y ayuda a que los colaboradores se encuentren motivados con el desarrollo de sus labores.

**Figura 4.** Integración y clima laboral en Transportes Topping S.A.

26 respuestas



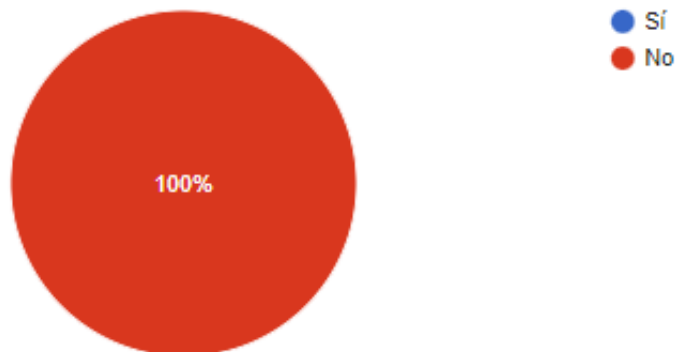
Fuente: Elaboración Propia, 2023

**Pregunta 6.****¿Transportes Topping S.A. promueve los valores y la implementación de un Código de Ética?**

El 100% de los colaboradores encuestados afirman que Transportes Topping S.A. no promueve los valores y la implementación de un código de ética empresarial. Se aprecia entonces que la administración no cuenta este tipo de código, que es fundamental, ya que orienta a los colaboradores sobre cómo deben actuar dentro y fuera de las instalaciones de la compañía. De igual forma, sus normas incentivan los valores y contribuye a que los altos mandos de la empresa sean imparciales ante las diferentes situaciones o eventualidades con los colaboradores. Al respecto, ver Figura 5.

**Figura 5. Promoción de valores y aplicación del Código de Ética empresarial**

25 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

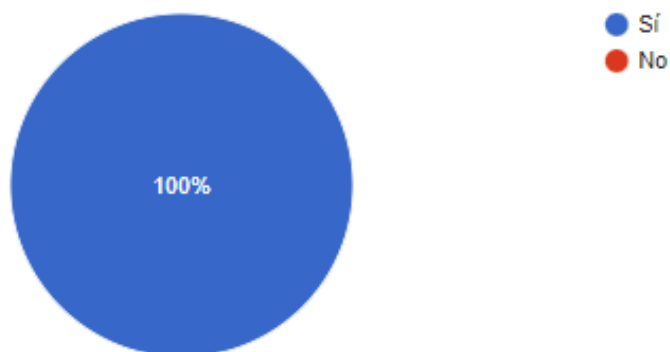
### **Pregunta 7.**

#### **¿Transportes Topping S.A. difunde la visión, misión y objetivos de la empresa?**

Tal como se observa en la Figura 6, el 100% de las personas encuestadas mencionan que la empresa Transportes Topping S.A efectivamente comunica su misión, visión y objetivos. Este resultado muestra el compromiso por parte de la administración de la compañía en compartir su dirección estratégica con sus colaboradores, fortaleciendo su sentido de pertenencia y proporcionando una guía para sus metas, estrategias de crecimiento y desarrollo futuro. Ver figura 6.

**Figura 6. Difusión de visión, misión y objetivos empresariales**

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

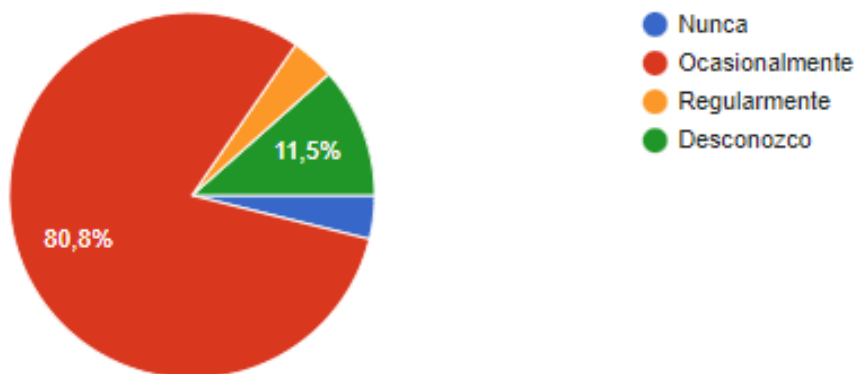
#### **Pregunta 8.**

**¿La empresa Transportes Topping S.A. y sus dependencias realizan evaluaciones periódicas del control interno o del uso de los activos?**

De las 26 personas encuestadas, un 80.8% (21 personas), indicaron que la administración de Transportes Topping S.A. ocasionalmente realiza evaluaciones periódicas del control interno o del uso de los activos. Un 3.8% (1 persona) indicó que regularmente; un 11.5% (3 personas) indicaron que lo desconocen y un 3.8% señaló que durante el tiempo laborado nunca se ha realizado. Este resultado evidencia que la administración está comprometida con la revisión del control interno; sin embargo, estas revisiones deberían ser más frecuentes e ir de la mano de un sistema de control interno, el cual no está 100% establecido. Ver figura 7.

**Figura 7.** Evaluación periódica de control interno en Transportes Topping S.A.

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

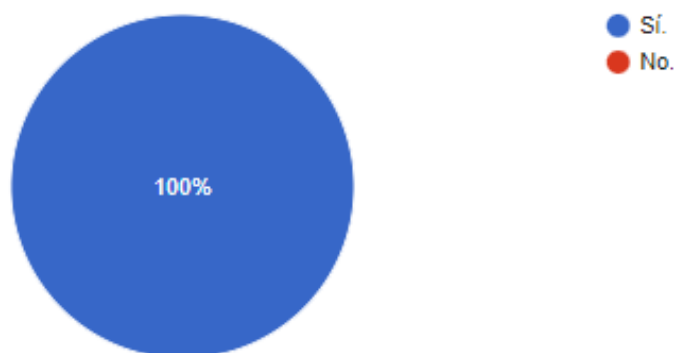
### **Pregunta 9.**

**¿Transportes Topping S.A. promueve una cultura de gestión de riesgos mediante capacitación del personal a cargo de los procesos?**

El 100% de las personas que fueron encuestadas afirman que la empresa Transportes Topping S.A. promueve una cultura de gestión de riesgos, mediante la capacitación del personal a cargo de los procesos. Este resultado permite evidenciar que se fomenta la capacitación a los colaboradores antes de desempeñar cualquier labor para la compañía, mejorando los procesos y procedimientos, en vista que estas acciones respaldan una toma de decisiones informada. Ver figura 8.

**Figura 8.** Promoción de cultura de gestión de riegos mediante capacitación del personal en la empresa

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

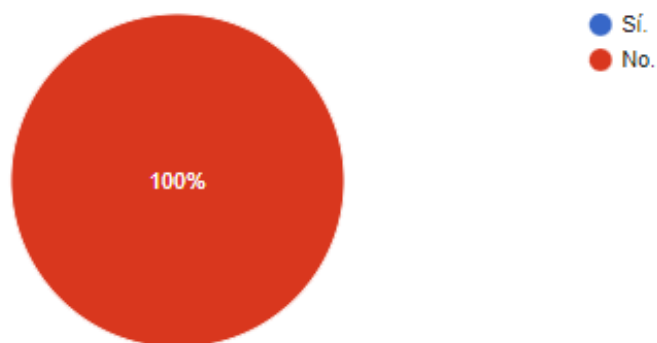
#### **Pregunta 10.**

**¿En la empresa Transportes Topping S.A. existe un manual de procedimientos y está actualizado?**

El 100% del personal encuestado afirma que en la empresa Transportes Topping S.A. no existe un manual de procedimientos. Se pone en evidencia que la administración presenta ciertas deficiencias en la documentación básica, entre ellas, políticas contable-administrativas como un manual de procedimientos, dado que este proporciona la información básica para el desarrollo de las acciones, fundamentando los procedimientos bajo un marco general. Ver figura 9.

**Figura 9.** Existencia y actualización de manual de procedimientos en la empresa

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

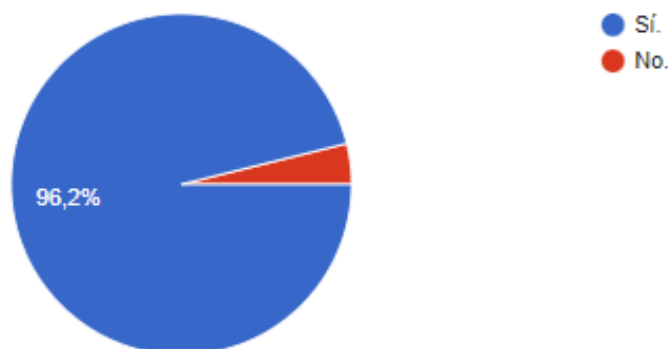
### **Pregunta 11.**

**¿En transportes Topping S.A. existe un plan de contingencia para eventualidades de los procesos diarios?**

De las 26 personas encuestadas, un 96,2% (25 personas), afirmaron que Transportes Topping S.A. cuenta con un plan de contingencia para eventualidades en los procesos diarios por otra parte y un 3.8% (1 persona) indicó que no. Este resultado destaca que, al ser una empresa de transportes, se cuenta con altas probabilidad de tener algún impedimento o eventualidad al acarrear las mercancías sin ese respaldo. El plan de contingencia permite prever y prepararse para los riesgos y mejorar los tiempos de entrega. Ver figura 10.

**Figura 10.** Plan de Contingencia para eventualidades en los procesos diarios en la empresa

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

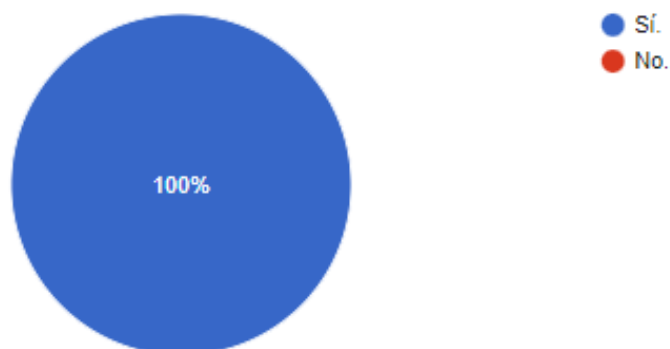
### **Pregunta 12.**

**¿Transportes Topping S.A. cuenta con sistemas de información que facilitan la toma de decisiones?**

El 100% de los colaboradores encuestados señalan que Transportes Topping S.A. posee sistemas de información que facilitan y colaboran en la toma de decisiones para la empresa. Este resultado permite confirmar se dispone de estrategias y controles efectivos que respaldan su gestión operacional. La existencia de sistemas de información promueve una disponibilidad precisa y confiable de los datos en cualquier momento que la administración desee generarlos, incluyendo sistemas de facturación, marca y gestión administrativa. Ver figura 11.

**Figura 11.** Existencia de sistemas de información que facilitan la toma de decisiones en la empresa

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

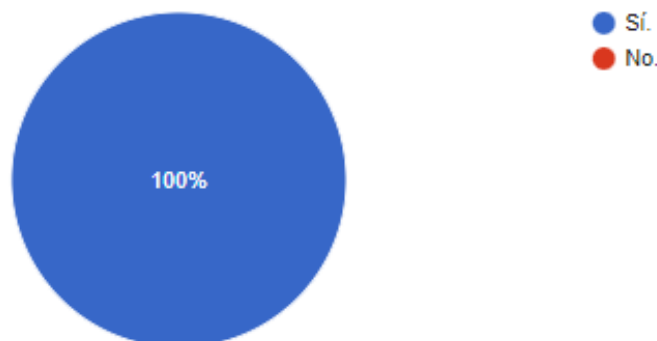
### **Pregunta 13.**

**¿Transportes Topping S.A. tiene establecidas líneas de comunicación informativas con su personal para difundir los programas, objetivos y metas de la administración?**

El 100% de las personas encuestadas afirman que la empresa Transportes Topping S.A. tiene establecidas líneas de comunicación para su personal con el fin de difundir los programas, objetivos y las metas administrativas. Este resultado confirma que la administración promueve una comunicación directa, porque facilita la transmisión de información sobre las funciones y control interno; además, permite que la información fluya a través de la organización desde arriba hacia abajo y en todos los niveles. Ver figura 12.

**Figura 12.** Presencia de líneas de comunicación sobre programas, objetivos y metas de la empresa transportes Topping S.A.

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

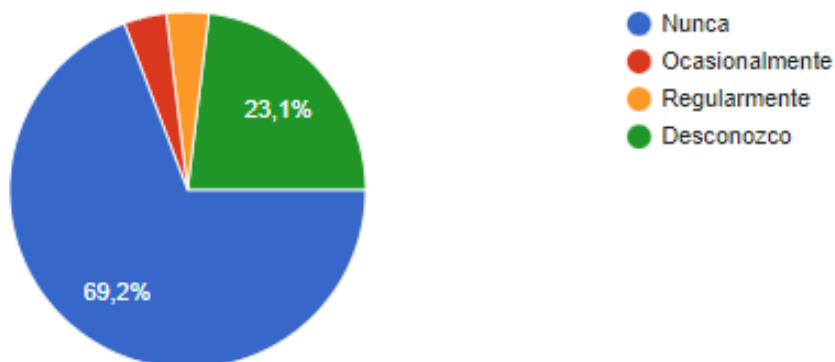
#### **Pregunta 14.**

**¿Transportes Topping S.A. comunica las deficiencias de control interno de una manera oportuna para aplicar acciones correctivas?**

De las 26 personas encuestadas, un 69.2% (18 personas) indicaron que Transportes Topping S.A. nunca comunica las deficiencias de control interno de una manera oportuna, con el fin de aplicar acciones correctivas. Por otro lado, un 23.1% (6 personas) lo desconocen y un 3.8% (1 persona de cada uno) indicó que ocasional y regularmente. En este resultado se aprecia que la administración no está familiarizada con realizar evaluaciones de control interno o que el método implementado no ha sido lo suficientemente preciso, para llegar a buscar las acciones correctivas y que los colaboradores tengan conocimiento de estas. Ver figura 13.

**Figura 13.** *Comunicación de deficiencias de manera oportuna y aplicación de acciones correctivas en Transportes Topping S.A.*

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

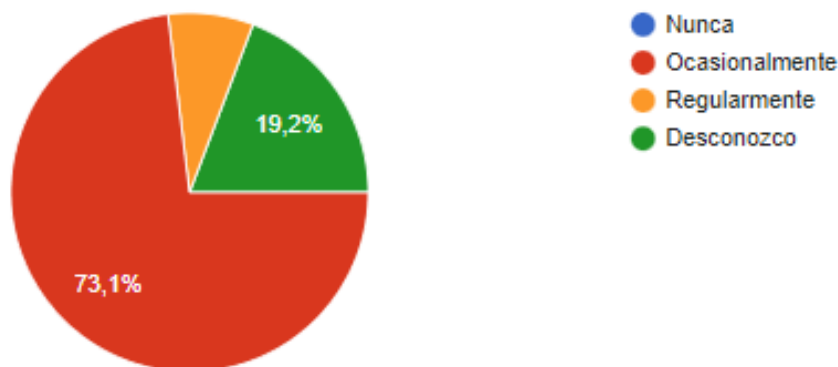
### Pregunta 15.

**¿Transportes Topping S.A. verifica que existan medidas de control interno para los activos?**

De las 26 personas que participaron de la encuesta, un 73.1% (19 personas) indicaron que Transportes Topping S.A. ocasionalmente verifica que existan medidas de control interno para sus activos; un 19.2% (5 personas) tienen desconocimiento y un 7.7% (2 personas) mencionaron que regularmente. Este resultado destaca que la administración de la empresa cuenta con medidas para la verificación del uso adecuado de sus activos. Entre ellos, principalmente la flota de camiones estilo traileta. No obstante, para casi el 20% que no tienen conocimiento, es importante identificar si a todos los activos de la empresa se les realiza algún tipo de control adicional que ayude con su salvaguarda de los demás. Ver figura 14.

**Figura 14.** Verificación de medidas de control interno para los activos de la empresa

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

### Pregunta 16.

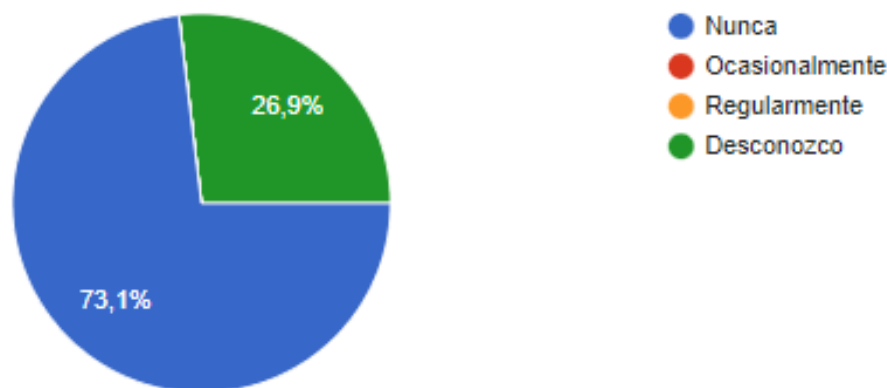
**¿La empresa alienta a los colaboradores a realizar recomendaciones para mejorar los controles de activos?**

De las 26 personas encuestadas, el 73.1% (19 personas), respondieron que Transportes Topping S.A. nunca ha motivado a los colaboradores a realizar recomendaciones sobre el control interno de sus activos. Por otro lado, un 26.9% (7 personas) indicaron que desconocen de esta solicitud de parte de la empresa. Este resultado permite interpretar que la administración de la no ha tomado en consideración la opinión de los colaboradores para mejorar el control interno, aspecto que podría ser enriquecedor, en vista que los trabajadores tienen un panorama distinto de

la compañía y sus aportes ofrecen ideas para mejorar controles y procesos que se ejecutan a diario. Ver figura 15.

**Figura 15.** Motivación de recomendaciones para mejorar el control interno de activos en Transportes Topping S.A.

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

### Pregunta 17.

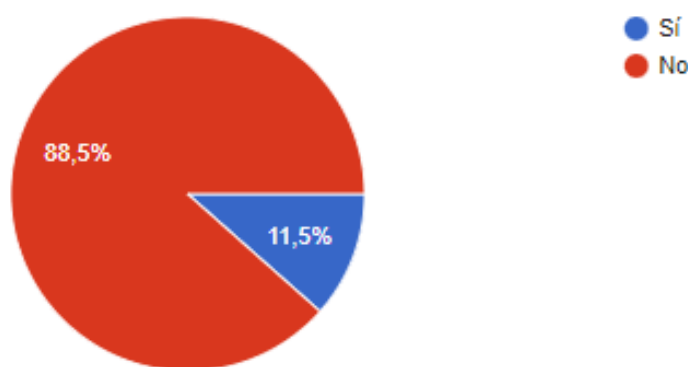
**¿Conoce si existe un plan establecido en caso de pérdida o eventos inesperados relacionados con los activos de la compañía?**

De las 26 personas que aplicaron en la encuesta, el 88.5% (23 personas), afirmaron que no tienen conocimiento sobre la existencia de un plan establecido en caso de pérdida o eventualidades inesperadas relacionadas con los activos de la compañía Transportes Topping S.A. Por otra parte, un 11.5% (3 personas) señalan que sí. Esto se puede interpretar en el sentido que la administración, no dispone con controles establecidos en caso de pérdidas o hurtos de sus activos es posible evidenciarlo en el apéndice de imágenes 6 y 7, los activos a la intemperie, lo cual, desde el punto

de vista de control interno, pone en riesgos los recursos de la empresa al no ser examinados de una manera efectiva. Ver figura 16.

**Figura 16.** Existencia de plan de contingencia para perdidas o eventos inesperados que se relacionan a los activos de Transportes Topping S.A.

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

### Pregunta 18.

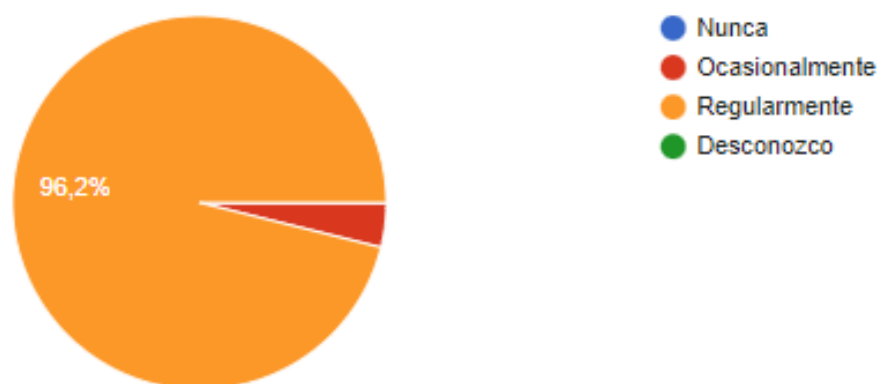
**¿La administración realiza reuniones regulares para evaluar y mejorar los controles existentes?**

De las 26 personas participantes, un 96.2% (25 personas) afirman que la administración de Transportes Topping S.A. regularmente realiza reuniones para evaluar y mejorar controles existentes. A su vez, un 3.8% (1 persona) respondió que ocasionalmente. Este resultado permite señalar que no se cuenta con espacios de tiempo con los empleados para discutir temas operacionales debido a esto, por lo que es factible interpretar que la compañía está en un proceso de implementación de control interno, porque se reúnen ocasionalmente; sin embargo, no se

comparten algunos temas de controles con los empleados, según se aprecia en otras respuestas del cuestionario, posiblemente por algún temor, falta de confianza o incertidumbre. Ver figura 17.

**Figura 17.** Realización de reuniones de evaluación y mejora de los controles en Transportes Topping S.A.

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

### Pregunta 19.

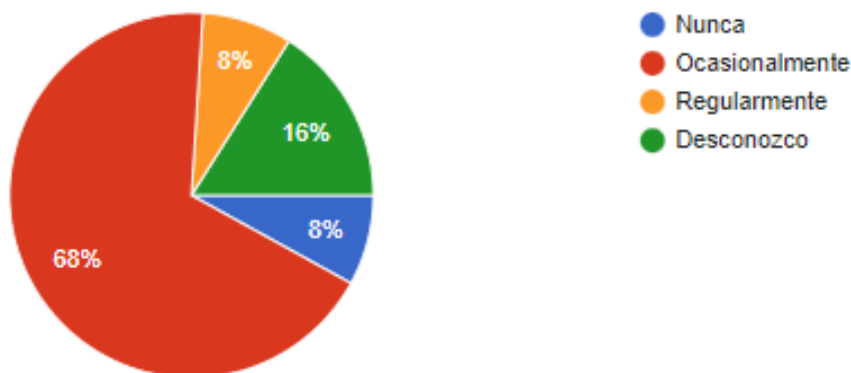
**¿Se llevan a cabo actividades específicas para mitigar posibles riesgos en relación con los activos?**

De las 25 respuestas obtenidas, un 68% (17 personas) mencionaron que en Transportes Topping S.A. ocasionalmente se llevan a cabo actividades específicas para mitigar posibles riesgos relacionados con los activos; un 16% (4 personas) respondieron que lo desconocen; un 8% (2 personas) afirmaron que nunca se realizan estas actividades y un 8% (2 personas) indicaron que regularmente. Estos resultados muestran que la administración no dispone de un sistema de control

interno claro para sus colaboradores, ya que según lo recopilado se puede interpretar que las actividades no son regularmente ejecutadas. Aunque se puede inferir que a pesar de ser una PYME que no cuenta con una amplia base administrativa o políticas, sí está intentando trabajar en temas de control interno. Ver figura 18.

**Figura 18.** Ejecución de actividades que mitigan los riesgos asociados a los activos de Transportes Topping S.A.

25 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

#### Pregunta 20.

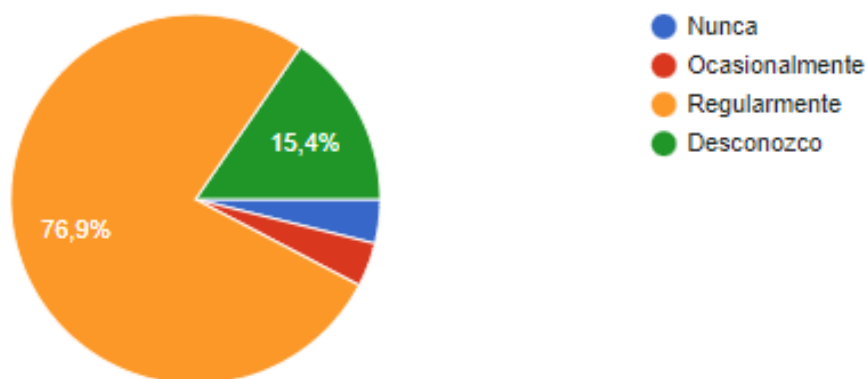
**¿La empresa Transportes Topping S.A. proporciona retroalimentación sobre el desempeño de los funcionarios cuando se cometen errores?**

De las 26 respuestas obtenidas, 76.9% (20 personas) se indica que Transportes Topping S.A. regularmente proporciona retroalimentación sobre el desempeño de los funcionarios cuando se cometen errores; un 15.4% (4 personas) lo desconocen; 3.8% (1 persona) afirmó que nunca y 3.8% (1 persona) respondió que ocasionalmente. Según estos resultados se interpreta que la empresa retroalimenta constantemente a sus empleados, ayudándolos a desarrollar su potencia e incrementar su rendimiento y para 19.2% (los que desconocen o nunca), posiblemente tengan poco

tiempo de trabajar o bien no han tenido una situación que amerite una retroalimentación. Ver figura 19.

**Figura 19.** Retroalimentación sobre el desempeño y errores en Transportes Topping S.A.

26 respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2023

La falta de comunicación y las debilidades expuestas por la administración de la empresa Transportes Topping S.A., evidencia la urgencia y la necesidad de realizar una propuesta de pautas y estándares de control interno que ayuden a la mejora continua de las operaciones en la Compañía. Las recomendaciones y la propuesta establecida, a partir de la investigación realizada, establecen pautas para implementar un sistema de control interno robusto, que coadyuve al logro de los objetivos y metas previstos por la empresa. Este enfoque integral en la administración de activos, no solo pretende mejorar la comunicación interna, sino que también facilitará la identificación de deficiencias, contribuyendo en la gestión de activos y en el control de las operaciones diarias.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En la presentación de las conclusiones correspondientes, se dan a conocer afirmaciones según el juicio contable, hallazgos y descubrimientos, en los que se expresa el conocimiento adquirido por el investigador con relación al tema analizado. Adicionalmente, las recomendaciones son brindadas según el conocimiento y la experiencia contable adquirida durante los años de carrera universitaria, con el ánimo de enriquecer la investigación y colaborar con la empresa Transportes Topping S.A. en su gestión de su sistema de control interno, en general y el de sus activos.

### **Conclusiones**

A partir de la entrevista y cuestionarios realizados, así como de la inspección efectuada, se alcanzan las conclusiones que se detallan:

1. La empresa Transportes Topping S.A. realiza labores mínimas para establecer un sistema de control interno de activos; esto por cuanto, a pesar de que ha definido algunas actividades, como verificar el uso de los camiones y brindar capacitación sobre cómo se deben utilizar y cuidar los vehículos de la empresa, estos esfuerzos son insuficientes. Por otra parte, la empresa se ve limitada en su capacidad para completar tareas, destacando la necesidad de una mayor asignación de recursos para implementar un sistema de control interno en el manejo de la propiedad, planta y equipo.
2. Es necesario que se establezcan mecanismos y actividades de control que permitan el efectivo y oportuno control de los activos de la empresa Transportes Topping S.A., dentro de las cuales se considere estrategias efectivas de capacitación y seguimiento de tales bienes.
3. La empresa Transportes Topping S.A. carece de un sistema de control interno que incluya la totalidad de sus activos. Este método limitado puede dejar áreas específicas sin protección adecuada, exponiendo a la empresa a riesgos imprevistos. La expansión de los controles se presenta como una medida necesaria y urgente, para garantizar una salvaguarda integral, que proteja el patrimonio de la compañía.
4. La empresa Transportes Topping S.A. no cuenta con políticas contables o un marco de referencia que le ayude a establecer la normativa que promueva la adecuada ejecución de funciones diarias y el adecuado registro de los bienes utilizados en la gestión empresarial.

5. Es urgente para la empresa Transportes Topping S.A., implemente una guía de control interno o un marco de referencia, como lo puede ser COSO, que permita mantener un adecuado monitoreo de los activos, promoviendo la gestión de riesgos y, de esta manera, todas las actividades realizadas se orienten al logro de los objetivos y metas de la compañía.
6. Existen debilidades evidentes sobre el control de los inventarios de suministros, productos de limpieza, llantas, repuestos de camión, y todos los bienes y repuestos necesarios para el efectivo mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular.
7. Es urgente la implementación de un sistema de control interno con actividades específicas, que incentive la administración de los riesgos, ayude a salvaguardar los activos de la empresa y prevenga pérdidas materiales, mediante la implementación y seguimiento de las actividades de control requeridas para su gestión.

## Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos y las conclusiones que anteceden, se recomienda lo siguiente:

### **A la administración de la empresa Transportes Topping S.A.**

1. Implementar un marco de referencia para el sistema de control interno de los activos de la compañía, con base en el marco de referencia COSO, el cual permita a los distintos niveles organizacionales, entender cómo se realiza la gestión de riesgos, el establecimiento de objetivos que relacionen el rendimiento de la compañía con la gestión integral de riesgos empresariales, así como el monitoreo de las distintas actividades de control que se establezcan en la compañía. De ese modo, una vez sentadas las bases, ayudará a dar una visión general de las amenazas a las que está expuesta la compañía.
2. Implementar un sistema de control interno para los inventarios que se encuentran en la intemperie, los cuales carecen de mecanismos de control, se están deteriorando y poseen un alto riesgo de hurto o robo. Dentro de las actividades de control, se recomienda la construcción de una bodega para poder salvaguardar dichos bienes, incorporando, entre otros, controles, mediante etiquetas, codificación y separación, y realizando el registro contable correspondiente.
3. Establecer un plan anual de capacitación, en el cual se incorpore, entre otros asuntos, temas de control interno, gestión de riesgos e implementación de actividades de control, que fomenten el control y salvaguarda de los activos de la compañía; así como establecer mecanismos de planificación empresarial, que considere aspectos de índole estratégica, táctica y operativa.
4. Realizar las acciones que sean pertinentes, para que se cuente con una persona que atienda exclusivamente temas vinculados con la definición de políticas contables y el registro de las diferentes transacciones financieras de la compañía, así como la implementación y fortalecimientos del sistema de control interno y la implementación y actualización de normativa vinculada con la operación del negocio.

**A la Gerencia General de la empresa Transportes Topping S.A.**

- a) Establecer y divulgar acciones orientadas a la implementación de un efectivo ambiente de control en la empresa Topping S.A., que considere, entre otros aspectos, definición de la estructura organizacionales, implementación de valores y principios éticos, que regulen lo referido a principios y valores que deben satisfacer los servidores de la compañía, que coadyuven a mantener un ambiente laboral satisfactorio, prevenga conflictos de interés y garantice la integración del personal.
- b) Implementar y divulgar planes de contingencia que permitan mitigar riesgos a los cuales pueda estar expuesta la flotilla vehicular.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

A partir de la investigación realizada en la empresa Transportes Topping S.A., se evidenció la urgencia de implementar un sistema de control interno para los activos de la compañía. Debido a lo señalado, esta propuesta incorpora una guía de pautas y estándares que se deben considerar en la implementación del citado sistema, con el propósito de mejorar de manera continua las operaciones de la compañía Transportes Topping S.A. Se debe destacar la importancia de este trabajo investigativo ante la administración, ya que su implementación podría tener un impacto significativo en el éxito de la compañía, promoviendo la eficiencia, la gestión efectiva de riesgos y la optimización de sus recursos.

Durante los meses anteriores de investigación en Transporte Topping S.A. se ha logrado identificar que es una mediana empresa con bastante potencial, dado que cuenta con una excelente cartera de clientes, una muy buena flotilla de camiones estilo furgón o traileta y colaboradores fieles y con motivación para realizar las labores diarias. Sin embargo, en cuestiones administrativas, contables, normativas y de control interno, se han identificado deficiencias. Por ello, es indispensable considerar una serie de pautas para abordar estas deficiencias y potenciar el impacto positivo en este negocio.

### **Objetivo General**

Crear una guía de pautas y estándares de control interno con el propósito de ofrecer recomendaciones para la mejora continua de las operaciones de Transportes Topping S.A.

### **Objetivos Específicos**

1. Definir los lineamientos necesarios para el adecuado manejo del control interno en la empresa Transportes Topping S.A.
2. Establecer controles necesarios para la gestión de activos en Transportes Topping S.A.

### **Alcance**

La presente guía es de aplicación obligatoria, en todos los niveles de la organización, para la compañía Transportes Topping S.A.

## Glosario

**Actividades de control:** Son políticas y procedimientos que se establecen como medidas de control para cumplir con los objetivos de la empresa y gestionar correctamente los riesgos.

**Activos fijos o no corrientes:** Los bienes y recursos de la empresa que no se espera que se conviertan en efectivo en el corto plazo, como vehículos, terrenos, mobiliario, etc.

**Ambiente de control:** Es un componente de control interno que establece el entorno de la organización y que afecta la conciencia del personal sobre la importancia de control interno.

**Análisis FODA:** Es el planteamiento de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de la empresa con el fin de evaluar su entorno.

**Auditoría externa:** Consiste en una evaluación realizada por un profesional o por una entidad externa con el fin de garantizar que el control interno sea efectivo y que la información financiera sea acertada.

**Control interno:** conjunto de procedimientos y medidas que una organización implementa para garantizar la eficiencia operativa, la gestión de riesgos, el cumplimiento de las leyes, salvaguarda de activos y la integridad de la información financiera.

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

**Depreciación:** Es el valor del activo que disminuye en el tiempo debido al uso y el deterioro.

**Evaluación de desempeño:** Son los procedimientos y actividades establecidas por la administración para evaluar el desempeño de los trabajadores y como repercuten en los objetivos de la empresa.

**Evaluación de riesgos:** Componente de control interno que consta de identificar y analizar los riesgos que enfrenta la empresa, sea internos o externos, que pueden afectar los objetivos organizacionales.

**Flotilla de camiones:** Conjunto de camiones que son propiedad de la empresa, son evaluados y administrados de la misma manera.

**Información y comunicación:** Es un proceso que garantiza la creación, recopilación y distribución de información que es relevante para la compañía. También establece los canales de comunicación dentro de la empresa.

**Plan de contingencia:** Consta de una estrategia de prevención establecida por la empresa para enfrentar eventualidades o situaciones de emergencia de una manera efectiva.

**Ruta de transporte:** Son las vías diarias utilizadas para el transporte de mercancías o materias primas las cuales se busca mejorar mediante la evaluación y medición.

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

### **Procedimiento para establecer un sistema de control interno en la empresa Transportes Topping S.A.**

Para establecer los lineamientos principales de un sistema de control interno en Transportes Topping S.A. se recomienda utilizar el modelo de referencia COSO. Este marco consta de cinco componentes relacionados entre sí, que surgen de la manera en que la administración dirige una empresa y están integrados en el proceso de dirección. Los componentes de control interno son:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Supervisión/ Monitoreo.



Fuente: Auditool. COSO, 2013

### **Ambiente de control**

El entorno de control aportará el ambiente en el que los colaboradores de Transportes Topping S.A. desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control. Este hace la diferencia del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de los empleados con respecto al control de la empresa. Es la base principal de todos los demás componentes de control interno, ya que aporta disciplina y estructura. Algunos de los factores son, integridad, valores éticos, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades. Se proponen las siguientes actividades para mejorar el ambiente de control:

- La creación o implementación de un código de ética empresarial, con el que se prioricen los valores de la empresa y la moralidad, con el fin de mejorar la imagen de la compañía y su relación con los clientes.
- La elaboración de instrumentos que permitan identificar las competencias y perfil que deben reunir los funcionarios de la empresa Topping, S.A.

### **Evaluación de Riesgos**

Cualquier organización debe enfrentar riesgos, los cuales se pueden dar por factores internos o externos. Algunos ejemplos de los internos son los problemas que pueda tener la empresa con sus sistemas informáticos, los despidos y los cambios directivos. Por otra parte, los externos

son el aumento en el valor de los combustibles, guerras, avances en las tecnologías y cambios económicos que esté experimentando Costa Rica. Con base en esto, se proponen las siguientes acciones para mejorar la evaluación de riesgos de la empresa Transportes Topping S.A.

- Contar con un plan de contingencia para cada nivel de la organización, en caso de alguna eventualidad o evento que pueda afectar la normal gestión de la compañía.
- Ejecutar anualmente un proceso de planificación estratégica, que considere, entre otros, FODA organizacional, de forma tal que exista claridad sobre los objetivos y metas de la compañía en temas asociados con los activos.
- Verificar que todos los vehículos de la empresa estén asegurados para tener un respaldo por alguna eventualidad. Adicionalmente, contar con un plan anual de mantenimiento para la flotilla de vehículos y camiones de la compañía.

### **Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudarán a la empresa Transportes Topping S.A. a emplear correctamente las instrucciones que establece la administración. Asimismo, garantiza que se ejecuten las medidas necesarias para controlar los riesgos que están asociados con el logro de los objetivos organizacionales. Es primordial implementar estas actividades de control en todos los niveles de la compañía, por lo cual se sugieren las siguientes:

- Implementación de un control físico para los inventarios, con labores de etiquetado. Posicionarlos en un lugar correcto. Crear auxiliares de inventarios con el detalle del stock, realizar tomas físicas periódicamente y buscar la correcta valuación y contabilización.
- Diseñar un control para los activos de propiedad, planta y equipo, con el que se puedan plaquear, identificar y estimar el valor correcto con las depreciaciones mensuales.
- Documentar cada uno de los cambios anteriormente sugeridos y velar porque sean ejecuten los controles mensualmente, a través de archivos de Excel y con firmas de hecho, revisado y aprobado.

### **Información y comunicación**

El proceso de implementación de información y comunicación para Transportes Topping S.A. consta en identificar, recopilar y comunicar información que es pertinente en

tiempo y forma, porque permite que cada empleado cumpla con sus responsabilidades diarias. Esta información puede ser operativa, financiera o por directrices de la compañía. Es importante asegurar la calidad de la información que es transferida, para no afectar la capacidad de la administración para tomar decisiones. En ese orden de ideas, se proponen las siguientes medidas:

- Sostener reuniones al principio de la semana para establecer, metas, responsabilidades y hacer un pequeño recuento de la semana anterior. Es importante no hacer que las reuniones sean monótonas y repetitivas, con la finalidad de no abrumar a los colaboradores. Se recomienda cambiar la dinámica prudencialmente cada cierto tiempo.
- Establecer líneas de comunicación exclusivamente para temas de laborales. Asignar un celular a cada camionero únicamente para el surgimiento de eventualidades, emergencias o directrices de la administración. Además, velar porque no se involucren asuntos personales en el uso de estos dispositivos.
- Crear recordatorios o comunicados periódicamente con el propósito que los colaboradores sepan cuáles son los objetivos organizacionales y cómo le está yendo a la empresa con el paso del tiempo, de modo estén enterados y se sientan parte de la cultura empresarial de Transportes Topping S.A.
- Velar porque la información financiera no esté a manos de todos los empleados, para minimizar el riesgo de filtraciones a la competencia o el robo de información.
- Que la administración incorpore sesiones, en la modalidad uno a uno con los empleados, para escuchar sus inquietudes y recomendaciones.
- Promover las actividades extracurriculares para generar sinergias entre los colaboradores y crear una cultura de compañerismo en Transportes Topping S.A.

### **Supervisión y monitoreo**

Una vez implementado el sistema de control interno para la empresa Transportes Topping S.A. se necesitará la supervisión o bien un proceso que se encargue de comprobar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno a lo largo de tiempo. Este aspecto es posible mediante actividades de supervisión, evaluaciones periódicas y controles que ayuden con la mejora continua de las actividades desarrolladas por la empresa. Cabe recalcar que los sistemas de control

interno pueden cambiar y requieren ir madurando, desarrollándose con los años. Por lo tanto, se proponen las siguientes actividades para la supervisión y monitoreo:

- Evaluar los controles periódicamente, asegurarse que estén documentados y se estén realizando según la política establecida.
- Ejecutar las evaluaciones y mediciones de tiempos y rutas de transportes que sean requeridas, con el propósito de maximizar el aprovechamiento de los activos de la empresa.

Con el fin de reforzar la propuesta de implementación de una guía de pautas y estándares de control interno para la empresa Transportes Topping S.A., se pone a disposición de la administración de la compañía, los siguientes formularios:

### **Auxiliar de Activos**

El auxiliar de activos es un libro contable que proporcionará a la administración de Transportes Topping S.A. un registro detallado de sus activos. Este puede incluir información sobre la adquisición, el mantenimiento, los costos, la vida útil, etc. A continuación, se presenta una guía de cómo utilizar este formulario:

- Se debe identificar los activos, principalmente los de propiedad planta y equipo como, terreno, edificios, maquinaria, equipo de transporte, vehículos.
- Se debe llenar la información básica, como el nombre, la fecha de adquisición, vida útil, plaquearlo y crear un código de identificación.
- Verificar periódicamente que no haya expirado la vida útil de los activos, o si es necesario darlo de baja en los registros contables y el auxiliar.

Transportes Topping S.A.										
Auxiliar de activos										
Auxiliar del mes de Agosto 2023										
# Activo	Nombre del Activo	Categoría/ Clase	Número de placa	Fecha de Adquisición	Costo de Adquisición	Vida Útil Estimada	Estado del Activo	Ubicación Actual	Responsable	Fecha de Baja
1	Computadora Hp	Equipo de Oficina	AC0001	1/1/2020	325,000.00	5 años	Activo	Oficina central	Carlos Topping	-
2	Camión Mack	Vehículo	VE0002	15/02/2021	15,000,000.00	10 años	En mantenimiento	Garaje Principal	Manuel Castro	-

Hecho por: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_

Autorizado por: \_\_\_\_\_

### **Auxiliar de inventarios**

Este auxiliar propone ayudar a la administración de la empresa Transportes Topping S.A. con un registro contable que propicie el seguimiento y el control interno de los inventarios ya que según los hallazgos de la investigación la compañía cuenta con deficiencia en el manejo de los inventarios. Seguidamente se brinda una serie de recomendaciones de cómo utilizar este formulario:

- Identificar los productos y asignar un código único de identificación para facilitar el seguimiento.
- Introducir una descripción detallada con características relevantes.
- Posteriormente, introducir la cantidad de unidades y el costo.
- En la sección financiera verificar el costo total de los productos y el total de los inventarios.
- Periódicamente, verificar los consumos de inventarios.

Transportes Topping S.A.				
Auxiliar de inventarios				
Auxiliar del mes de Agosto 2023				
Código	Nombre	Cantidad	Costo unitario	Costo total
AC0152	llantas 26" 120x260	16.00	75,000.00	1,200,000.00
TX1720	llanta 18" 80x80	4.00	35,000.00	140,000.00
AS75015	Valvula de entrampe	3.00	7,890.00	23,670.00
AS7582	Valvula de freno de mano	5.00	6,565.00	32,825.00
WE7515	Aros de hierro	8.00	4,500.00	36,000.00
QE7515	Aros de aluminio	4.00	4,500.00	18,000.00
QW1525	W40	5.00	2,500.00	12,500.00

Total Auxiliar de inventarios	1,462,995.00
-------------------------------	--------------

Hecho por: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_

### **Auxiliar de depreciaciones**

El auxiliar de depreciaciones aportará a Transportes Topping S.A. un registro que ayude con el seguimiento de la depreciación de los activos no corrientes de la empresa. Es fundamental para mantener un registro preciso del valor actual de los activos, por lo cual se brinda una serie de recomendaciones sobre cómo utilizar este auxiliar.

- Identificar el activo por medio de un código único.
- Introducir la información básica del activo, como la fecha de adquisición, la fecha de depreciación, el costo, vida útil y el método de depreciación utilizado según la administración.
- En la sección financiera verificar las fórmulas de depreciación mensual, depreciación acumulada y valor en libros.

Transportes Topping S.A.									
Auxiliar de depreciaciones									
Auxiliar del mes de Agosto 2023									
Código de activo	Nombre del Activo	Fecha de Adquisición	Fecha de Inicio de Depreciación	Costo de Adquisición	Vida Útil Estimada	Método de Depreciación	Depreciación del periodo Estimada	Depreciación Acumulada	Valor en Libros
ACT7215	Furgón Mack 1	5/20/2019	5/20/2019	25,000,000.00	10 años	Línea Recta	2,500,000.00	10,000,000.00	15,000,000.00
ACT1252	Furgón Mack 2	5/20/2019	5/20/2019	25,000,000.00	10 años	Línea Recta	2,500,000.00	10,000,000.00	15,000,000.00
ACT2574	Furgón Mack 3	5/20/2019	5/20/2019	25,000,000.00	10 años	Línea Recta	2,500,000.00	10,000,000.00	15,000,000.00

Total depreciación vehículos del período	7,500,000.00
--	--------------

Hecho por: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_

## Referencias

- Araya Fonseca, K. J. (2019) Sistema de control interno en la administración segura, eficiente y eficaz de fondos públicos, bajo la responsabilidad de la Junta de Educación de la Escuela Curré año 2019, Universidad Estatal a Distancia.*
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica.*
- Auditool. (s.f.) COSO 2013 desde la perspectiva de un auditor de información financiera. Auditool.*
- Calle Oliva, J. L., & Cotera Meza, G. D. R. (2019). Implementación de un sistema de control interno basado en el informe Coso III y la gestión económica y financiera de la empresa Promaq Perú SAC Trujillo-2018.*
- Cambar Kachahuallpa, L. F. (2020). Evaluación del control interno basado en la metodología COSO para la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera.*
- Castro Monge, Rafael, Cordero Méndez, Ana Cristina, Herrera Hernández, María Lucrecia, Ramírez Arce, Jairo Alonso, Soto Jaén, Wuinifer Priscila, & Zamora Jiménez, Jorge Edgardo. (2019). Propuesta de un sistema de control interno para la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. basado en el marco integral de Control Interno COSO, con el fin de presentar mecanismos que soporten su gestión del control interno y desempeño organizacional. San José, Costa Rica.*
- Cando-Pilatasig, J. V., Cunuhay-Patango, L. O., Tualombo-Rea, M. A., & Toaquiza-Toapanta, S. M. (2020). Impacto de las NIC y las NIIF en los Estados Financieros. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 5(16), 328-340.*
- Chávez, L. A. (2018). NIIF y tributación: Desafíos y oportunidades para las administraciones tributarias. Revista de administración tributaria.*
- Garro Contreras, Sigifredo, García Solano, Kirsthen Yannela, Hidalgo Camacho, Rosa Inés, Moya Cantillo, Susan, & Retana Moreira, Roberto. (2020). Diseño de una propuesta para*

*el fortalecimiento del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopegrecia R.L. de acuerdo con el marco referencial COSO. San José Costa Rica.*

Gómez, M. C., & Lazarte Barbeito, C. (2019). *Control interno (Doctoral dissertation).*

González Montero, J., Araya Carvajal, A. M., Chaves Delgado, P., Corrales Garro, M. A., & López Martínez, K. (2021). *Propuesta para el fortalecimiento del sistema de control interno de la Fundación ABC. San José, Costa Rica.*

González Valerio, G. Q., (2022). *Propuesta para la evaluación de la estructura de control interno de Leaho Refrigeración Industrial S.A., mediante la aplicación de la matriz de riesgo de COSO III, que facilite la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. Universidad técnica nacional.*

Herrera Tinta, Y. Z. (2019). *Control Interno COSO III y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo SAC Trujillo, 2019.*

Hidalgo Fonseca, R. M. (agosto 2020). *Auditoría de control interno, mediante la evaluación de los componentes del control interno según el modelo COSO III, en las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los recursos públicos y privados administrados bajo la responsabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de la Cruz Roja Costarricense (ASECRUC), para el año 2019.*

Iturriaga, C. K. T., Nigenda, S. M., Prieto, S. C., & Rojas, E. D. G. (2019). *Fundamentos de auditoría.: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría (Vol. 1). IMCP.*

IVAN, R. J. O. (2019). *Key Performance Indicators (KPI).*

Medina, H. G., Mieres, A. A. F., Játiva, J. C. N., & Viñamagua, D. P. (2021). *Proceso de control interno basado en Coso II en una empresa operadora de viajes. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 4(3), 37-46.*

Nicolás, R. M., & Madrid, J. S. (2019). *Matriz de riesgos. ¿En qué consiste, cómo se construye, cómo se gestiona? Prevención y gestión de riesgos, 6857.*

- Ortiz Lozano, E., & Silva Saldaña, J. A. (2019). *Evaluación del control interno según modelo Coso 2013 y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Maquinaria y Construcción Los Andes EIRL en el periodo 2018*.
- Otárola Abarca, N. D. (2020) *realizar una Auditoría Operativa sobre la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los Fondos Públicos, bajo la responsabilidad de la Junta de Educación de la Tinamastes de Barú, 2020, Universidad Latina de Costa Rica*.
- Paccori Pillpa, C., & Ruiz Huamán, J. M. (2019). *Control interno en la gestión operativa de las ONGs de la provincia de Huancayo*.
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana, 12(1), 268-283*
- Ramírez Tenazoa, M. C. I. (2021). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el coso para las cuentas por cobrar de la empresa agropecuaria Wong SAC Lima–2020*.
- Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.6 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [02 de febrero del 2023]*.
- Resumen COSO PDF Control Interno. (s.f.). Filadd.*
- Yanqui Consa, C. U. (2022). *Sistema de control interno COSO II en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2020*.
- Yépez De La Portilla, K. A. (2018). *Control interno basado en el COSO III, a los procesos de gestión del área financiera del concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura (Master's thesis)*.
- Zúñiga Montenegro, A. J. (2018) *“Análisis del control interno administrativo y del sistema de información de la Delegación policial cantonal de Cartago para el año 2018, Universidad Libre de Costa Rica*.

## Apéndices

### Apéndice A:

#### Imágenes

#### Imagen 1



#### Imagen 2



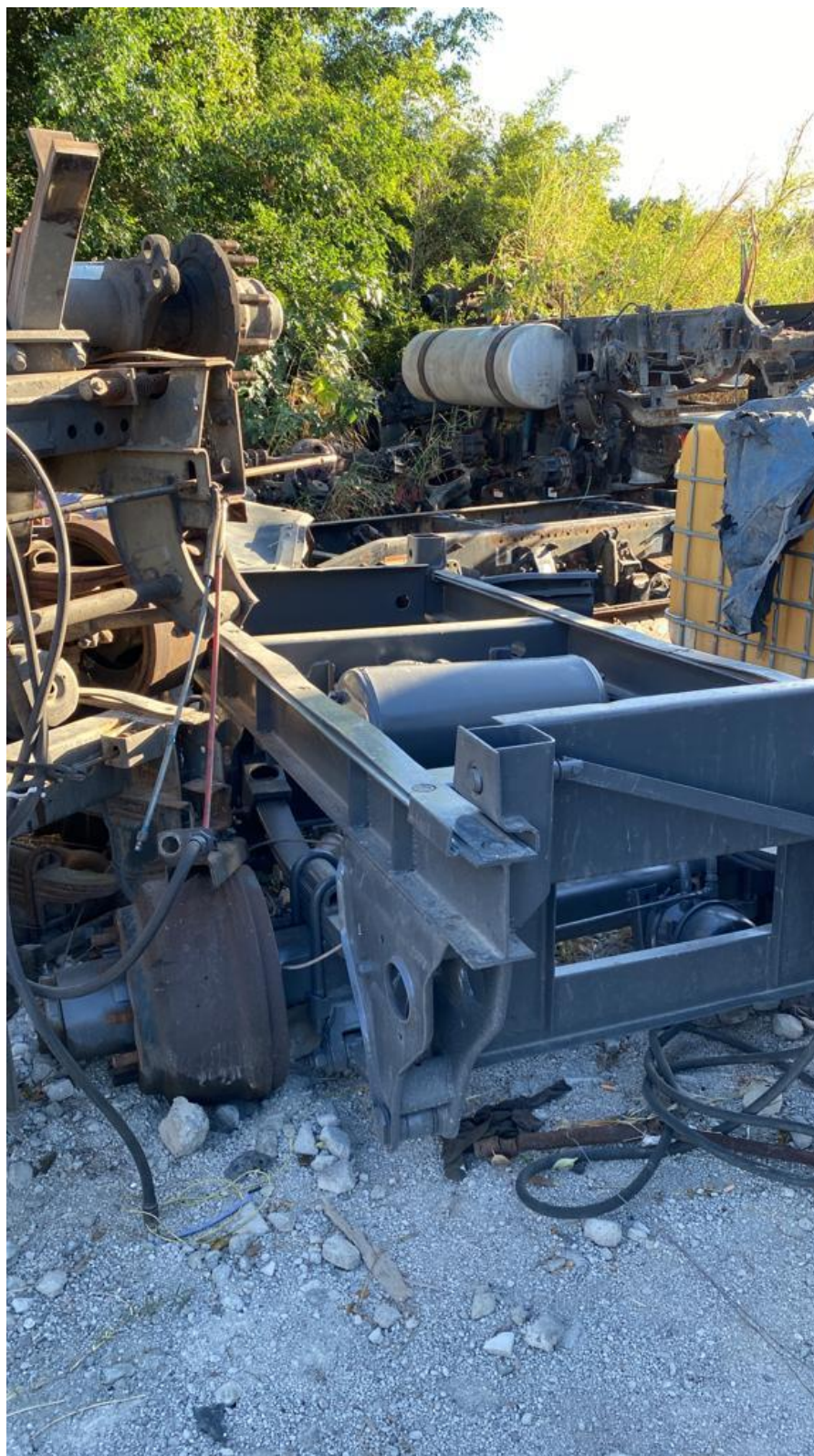
Imagen 3



Imagen 4



**Imagen 5**



**Imagen 6**



Imagen 7



**Apéndice B.****Entrevista a la administración de Transportes Topping S.A.****Pregunta 1.**

¿La empresa Transportes Topping S.A. ha implementado procedimientos para el control interno de los activos de propiedad planta y equipo?

**Respuesta 1.**

No, actualmente se ha intentado trabajar, pero por la gran cantidad de tareas en la empresa se ha dificultado.

**Pregunta 2.**

¿Para los activos de propiedad planta y equipo que posee la empresa se ha asigna un código, placa o número específico?

**Respuesta 2.**

No, Los activos de propiedad planta y equipo no se encuentran numerados, ni identificados.

**Pregunta 3.**

¿El acceso y modificación a los registros contables de propiedad planta y equipo está limitado al personal autorizado?

**Respuesta 3.**

Si, únicamente al contador, coordinador y gerente.

**Pregunta 4.**

¿Los activos relacionados a propiedad planta y equipo se encuentran asegurados?

**Respuesta 4.**

Parcialmente, únicamente la flotilla de camiones está asegurada, el mobiliario, equipo, instalaciones no.

**Pregunta 5.**

¿En Transportes Topping S.A. existe un plan de mantenimiento para los activos de propiedad planta y equipo?

**Respuesta 5.**

No, no existe un plan de mantenimiento, se arreglan según se vayan averiando.

**Pregunta 6.**

¿En las diferentes áreas de la empresa existe personal a cargo de verificar y promover la salvaguarda de los activos de propiedad planta y equipo?

**Respuesta 6.**

Sí, pero únicamente los camiones.

**Pregunta 7.**

¿La empresa registra la amortización mensual de los activos de propiedad planta y equipo?

**Respuesta 7.**

Sí.

**Pregunta 8.**

¿La empresa maneja algún método de valuación para los inventarios?

**Respuesta 8.**

Parcialmente, la empresa registra el inventario de suministros directamente como gasto, únicamente los inventarios asociados a los vehículos utilizan el método promedio ponderado (llantas, repuestos, etc.)

**Pregunta 9.**

¿Los inventarios se encuentran detallados en algún control o documento para verificar el consumo?

**Respuesta 9.**

No.

**Pregunta 10.**

¿La empresa Transportes Topping S.A. realiza reconciliaciones Bancarias periódicamente?

**Respuesta 10.**

No se realiza.

**Pregunta 11.**

¿En la empresa Transportes Topping S.A. existen algún tipo de control o libro auxiliar donde se encuentre la totalidad de los activos de la empresa?

**Respuesta 11.**

No.

**Pregunta 12.**

¿Existe una persona encargada de velar por adecuado consumo y control de los inventarios dentro de la compañía?

**Respuesta 12.**

Parcialmente, únicamente los asociados a los camiones.

**Pregunta 13.**

¿Los inventarios se encuentran contabilizados en los estados financieros?

**Respuesta 13.**

Sí.

**Pregunta 14.**

¿Los inventarios se encuentran en un lugar seguro para prevenir daños y hurtos?

**Respuesta 14.**

No, actualmente por falta de espacio se encuentran al aire libre, o sobre la tierra.

**Pregunta 16.**

¿Transportes Topping S.A. fomenta el control interno de los activos?

**Respuesta 16.**

Sí, actualmente se está trabajando cuando un colaborador nuevo ingresa, explicarle bien como debe utilizar los camiones, sin embargo, estas explicaciones abarcan únicamente los camiones.

**Pregunta 19.**

¿Cuáles son las labores que realiza el contador de la empresa?

**Respuesta 19.**

El contador de la empresa, realiza servicios profesionales aportando labores de facturación, declaraciones de impuestos, planillas y registros contables.

## Apéndice C:

### Instrumento al personal de transportes Topping S.A.

Análisis del control interno de activos basado en el modelo COSO para la empresa Transportes Topping S.A.

**\*\*Consentimiento informado\*\***

El siguiente cuestionario tiene como fin analizar el control interno de activos que genera la empresa transportes Topping S.A durante su operativa diaria con la finalidad de encontrar hallazgos en el tratamiento actual y poder mitigarlos por medio de una serie de recomendaciones y propuestas, la información que usted ingrese es completamente anónima, será utilizada con fines académicos y no es necesario que lleve su nombre.

A. Indique su género.

- Masculino / Femenino.

B. ¿En qué rango de edad se encuentra?

- de 20 a 25 años
- de 26 a 40 años
- de 41 a 60 años
- más de 60 años

C. Indique, ¿En qué provincia reside?

- San José
- Heredia
- Alajuela
- Cartago
- Otro.

D. Indique, ¿Cuántos años lleva laborando para Transportes Topping S.A.?

- menos de 2 años
- de 3 a 5 años
- de 5 a 10 años
- más de 10 años.

1. ¿Cómo definiría el "control interno" en el contexto de la empresa?
2. ¿Está al tanto si la empresa tiene un sistema de control interno para sus activos?
  - Sí
  - No
3. ¿Ha recibido capacitación sobre el uso adecuado de los activos de la empresa?
  - Sí
  - No
4. ¿Ha recibido capacitación específica sobre el concepto de control interno?
  - Sí
  - No
5. ¿La empresa Transportes Topping S.A. y sus dependientes realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?
  - Sí
  - No
6. ¿Transportes Topping S.A. promueve los valores y la implementación de un Código de Ética?
  - Sí
  - No
7. ¿Transportes Topping S.A. difunde la visión, misión y objetivos de la empresa?
  - Sí
  - No
8. ¿La empresa Transportes Topping S.A. y sus dependencias realizan evaluaciones periódicas del control interno o del uso de los activos?
  - Nunca
  - Ocasionalmente
  - Regularmente
  - Desconozco
9. ¿Transportes Topping S.A. promueve una cultura de gestión de riesgos mediante capacitación del personal a cargo de los procesos?
  - Sí.
  - No

10. ¿En la empresa Transportes Topping S.A. existe un manual de procedimientos y está actualizado?
- Sí
  - No
11. ¿En transportes Topping S.A. existe un plan de contingencia para eventualidades de los procesos diarios?
- Sí
  - No
12. ¿Transportes Topping S.A. cuenta con sistemas de información que facilitan la toma de decisiones?
- Sí
  - No
13. ¿Transportes Topping S.A. tiene establecidas líneas de comunicación informativas con su personal para difundir los programas, objetivos y metas de la administración?
- Sí
  - No
14. ¿Transportes Topping S.A. comunica las deficiencias de control interno de una manera oportuna para aplicar acciones correctivas?
- Nunca
  - Ocasionalmente
  - Regularmente
  - Desconozco
15. ¿Transportes Topping S.A. verifica que existan medidas de control interno para los activos?
- Nunca
  - Ocasionalmente
  - Regularmente
  - Desconozco
16. ¿La empresa alienta a los colaboradores a realizar recomendaciones para mejorar los controles de activos?
- Nunca
  - Ocasionalmente
  - Regularmente
  - Desconozco

17. ¿Conoce si existe un plan establecido en caso de pérdida o eventos inesperados relacionados con los activos de la compañía?

- Sí
- No

18. ¿La administración realiza reuniones regulares para evaluar y mejorar los controles existentes?

- Nunca
- Ocasionalmente
- Regularmente
- Desconozco

19. ¿Se llevan a cabo actividades específicas para mitigar posibles riesgos en relación con los activos?

- Nunca
- Ocasionalmente
- Regularmente
- Desconozco

20. ¿La empresa Transportes Topping S.A. proporciona retroalimentación sobre el desempeño de los funcionarios cuando se cometen errores?

- Nunca
- Ocasionalmente
- Regularmente
- Desconozco